



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA
UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG BARAT II
Jalan Ismail Tahir Kelurahan Pasiran Singkawang Kode Pos 79123

KEPUTUSAN
KEPALA UPT PUSKESMAS SINGKAWANG BARAT II

NOMOR 32 TAHUN 2024

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA UPT
PUSKESMAS SINGKAWANG BARAT II

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG BARAT 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 berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Singkawang Barat II tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada UPT Puskesmas Singkawang Barat II;
- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4119);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
 4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir

dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 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), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2022 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 82);
12. Peraturan Walikota Kota Singkawang Nomor 106 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 65 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata kerja Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang;

13 Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2023 Nomor 19);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Penetapan Standar Pelayanan Publik pada UPT Puskesmas Singkawang Barat II

KEDUA : Standar Pelayanan pada UPT Puskesmas Singkawang Barat II meliputi produk/jenis pelayanan Rawat Jalan:

1. Cluster 1 : Manajemen
 - a. Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis
2. Cluster 2 : Ibu dan Anak
 - a. Pelayanan Ante Natal Care (ANC)
 - b. Pelayanan Nifas
 - c. Pelayanan Imunisasi
 - d. Pelayanan MTBS
 - e. Pelayanan Kesehatan Remaja
 - f. Pelayanan Skrining Penyakit
 - g. Pelayanan Gizi Pada Ibu dan Anak
3. Cluster 3 : Usia Dewasa dan Lanjut Usia
 - a. Pelayanan Pengobatan Usia Dewasa dan Lanjut Usia
 - b. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
 - c. Pelayanan KB
 - d. Pelayanan dan Pemeriksaan Calon Pengantin
 - e. Pelayanan Skrining Penyakit Menular dan Penyakit Tidak Menular
 - f. Pelayanan Gizi Pada Usia Dewasa dan Lanjut Usia
4. Cluster 4 : Penanggulangan Penyakit Manular
 - a. Pelayanan Surveilans Penyakit Menular
 - b. Pelayanan Kesehatan Lingkungan
5. Lintas Cluster
 - a. Pelayanan Gawat Darurat
 - b. Pelayanan Laboratorium
 - c. Pelayanan Obat / Kefarmasian

KETIGA : Standar Pelayanan pada UPT Puskesmas Singkawang Barat II meliputi jenis pengguna layanan Rawat Jalan:

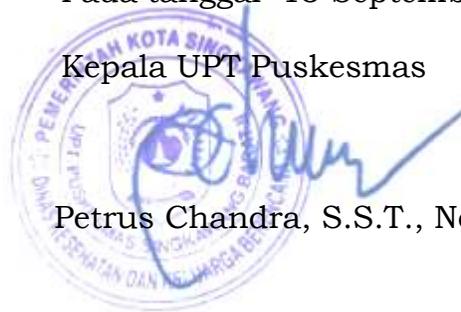
1. Pengguna Layanan BPJS
Pengguna layanan yang dimaksud adalah semua pengguna layanan yang menggunakan kartu BPJS yang mana FKTP nya adalah UPT Puskesmas Singkawang Barat II dan Layanan Kesehatan yang di perlukan masuk didalam paket Kapitasi Puskesmas
2. Pengguna Layanan Restribusi
 - a. Pengguna layanan yang dimaksud adalah semua pengguna layanan yang menggunakan KTP/KK/KIA

- b. Pengguna layanan menggunakan kartu BPJS akan tetapi FKTP nya bukan UPT Puskesmas Singkawang Barat II
- c. Pengguna layanan yang menggunakan kartu BPJS yang mana FKTP nya adalah UPT Puskesmas Singkawang Barat II akan tetapi Layanan Kesehatan yang di perlukan tidak termasuk didalam paket Kapitasi Puskesmas

- KEEMPAT : Standar Pelayanan yang meliputi alur pelayanan rawat jalan UPT Puskesmas Singkawang Barat II sebagaimana tercantum dalam Lampiran I merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KELIMA : Standar Pelayanan yang meliputi proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) dan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA yang tercantum dalam Lampiran II merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEENAM : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEEMPAT dan KELIMA 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.
- KETUJUH : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada UPT Puskesmas Singkawang Barat II Kota Singkawang.
- KEDELAPAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Singkawang
Pada tanggal 13 September 2024

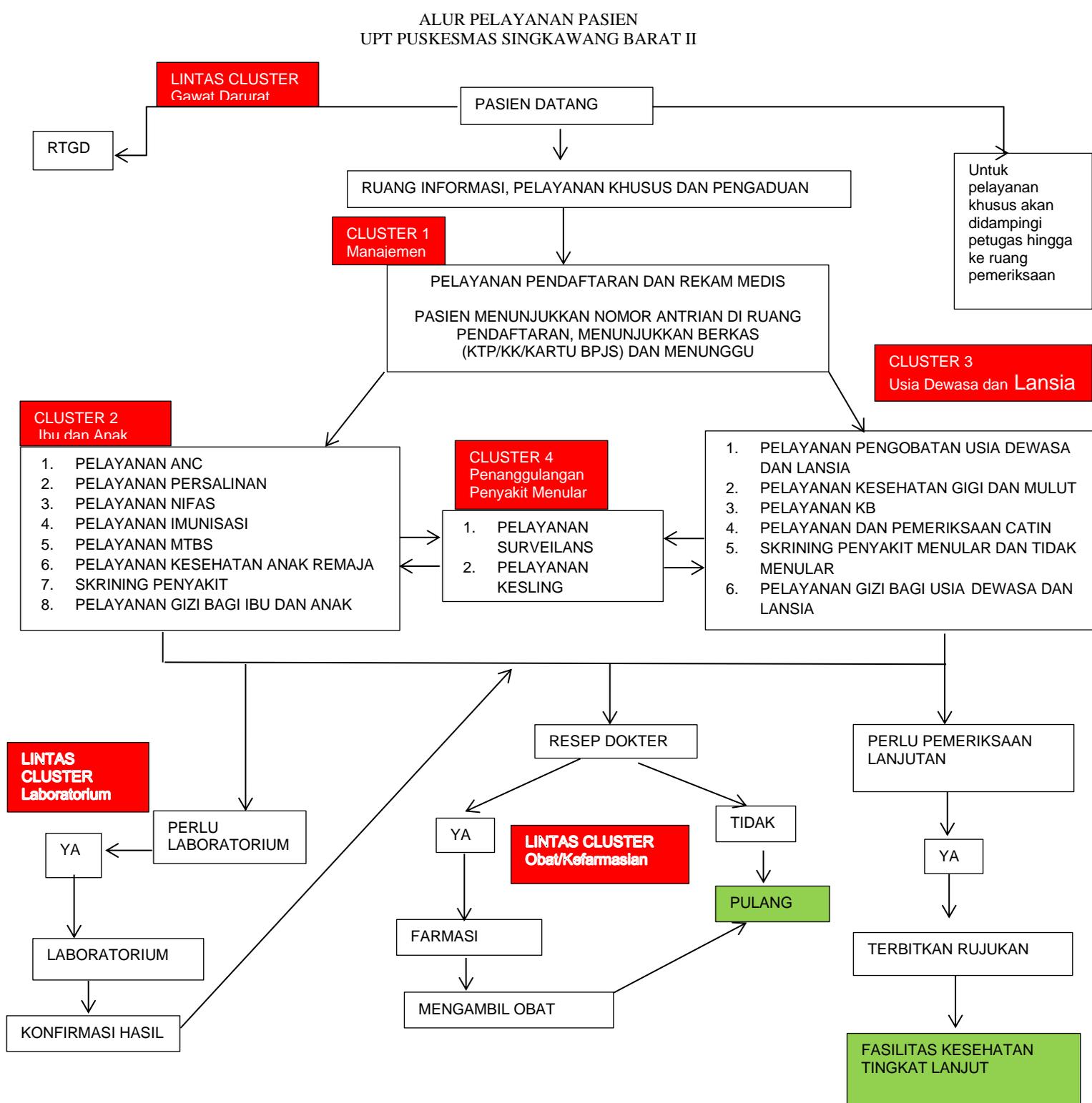
Kepala UPT Puskesmas



Petrus Chandra, S.S.T., Ners

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS
 SINGKAWANG BARAT II
 NOMOR TAHUN 2024
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
 PUBLIK PADA UPT PUSKESMAS SINGKAWANG
 BARAT II
 TANGGAL FEBRUARI 2024

ALUR PELAYANAN RAWAT JALAN
 UPT PUSKESMAS SINGKAWANG BARAT II



Kami Siap Melayani dengan **SIRAPAT**
 (Sigap, Ramah dan Tepat)

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS
 SINGKAWANG BARAT II
 NOMOR TAHUN 2024
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
 PUBLIK PADA UPT PUSKESMAS SINGKAWANG
 BARAT II
 TANGGAL FEBRUARI 2024

**STANDAR PELAYANAN
 UPT PUSKESMAS SINGKAWANG BARAT II**

1. Standar Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. KTTP (Kartu Tanda Pengenal Pasien): KTP / KK / KIA 2. Kartu BPJS bagi yang FKTP nya terdaftar di UPT Puskesmas Singkawang Barat II
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna layanan datang] --> B[mengambil nomor antrian pendaftaran dan menunggu] B --> C[Petugas memanggil nomor antrian pendaftaran] C --> D[Pengguna layanan menyerahkan KTTP/Kartu BPJS] D --> E[Petugas melakukan identifikasi dan mendaftarkan melalui aplikasi ePuskesmas] E --> F{Pengguna BPJS} F -- tidak --> G[Diberi form tanda bukti pembayaran jasa umum pelayanan] F -- Ya --> H[Diberi Nomor antrian pelayanan] G --> H H --> I[Menunggu antrian pelayanan] </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengambil nomor antrian pendaftaran di ruang informasi, pelayanan khusus dan pengaduan Puskesmas dan menunggu panggilan 2. Petugas memanggil pengguna layanan sesuai nomor antrian pendaftaran 3. Pengguna layanan menyerahkan KTTP atau Kartu BPJS 4. Petugas melakukan identifikasi pasien melalui aplikasi ePuskesmas. Apabila pengguna layanan baru pertama kali menggunakan layanan Puskesmas maka petugas wajib mengisi seluruh data pengguna layanan ke dalam aplikasi ePuskesmas, sedangkan bila pengguna layanan sudah terdaftar di ePuskesmas Puskesmas maka petugas wajib memastikan bahwa data pengguna layanan sudah benar dan lengkap di aplikasi ePuskesmas 5. Petugas menanyakan keluhan atau keperluan pengguna layanan untuk mengantrikannya sesuai dengan cluster pelayanan yang dibutuhkan melalui aplikasi ePuskesmas 6. Petugas mengisi form tanda bukti pembayaran jasa umum pelayanan kesehatan dan menyerahkan kepada pengguna layanan restribusi untuk diisi oleh petugas di cluster pelayanan terkait biaya/tarif layanan yang sudah diberikan kepada pengguna layanan 7. Petugas menjelaskan kepada pengguna layanan baru tentang hak dan kewajiban pengguna layanan dan meminta pengguna layanan menandatangani buku register pemberian informasi hak dan kewajiban pengguna layanan apabila sudah mendapatkan informasi dan memahami informasi tersebut. 8. Petugas memberikan nomor antrian ruang pelayanan kepada pengguna layanan 9. Pengguna layanan menunggu antrian 10. Petugas pendaftaran merekap jumlah pengguna layanan setiap hari di akhir jam pelayanan dan melaporkannya kepada Pimpinan Puskesmas
3	Waktu Pelayanan	<p>Baru : 5-10 menit Lama : 3-5 menit</p>
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan Restribusi : Perda Kota Singkawang Nomor 4 tahun 2023 tentang Peninjauan tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan. 2. Pengguna layanan BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran Pasien 2. Pemberian informasi Hak dan Kewajiban Pengguna Layanan 3. Pelayanan Rekam Medik Elektronik pasien 4. Laporan jumlah pengguna layanan

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja informasi, pelayanan khusus dan pengaduan 3. Email pusbarat2skw19@gmail.com 4. WA 08989967905 5. Instagram : pkm_skwbarat2 6. Facebook : Puskesmas Singkawang Barat II 7. Website: https://puskesbarat2.singkawangkota.go.id
---	--	--

b. Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269 tahun 2008 tentang Rekam Medis 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan 5. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 6. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 tahun 2023 tentang Peninjauan tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan 7. Peraturan Walikota Singkawang nomor 19 tahun 2023 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Singkawang
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mesin Antrean 2. Komputer 3. Kertas 4. Bolpoint 5. Aplikasi ePuskesmas 6. Pengeras suara 7. Printer
9	Kompetensi Pelaksana	Mampu mengoperasikan komputer
10	Pengawasan Internal	Tim Internal Audit, Tim Mutu, Pj. UKP. Kasubbag TU, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kompetensi Pegawai
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, Penjaga Malam
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya Mini bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan

2. Standar Pelayanan Ante Natal Care (ANC)

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Telah melakukan registrasi di pelayanan Pendaftaran 2. Mendapat rujukan internal dari unit layanan lain 3. Buku Pink KIA bagi ibu hamil 4. Terdaftar pada Rekam Medis Elektronik di Aplikasi ePuskesmas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Petugas memanggil pengguna layanan] --> B[Petugas melakukan identifikasi] B --> C[Pengukuran antropometri dan Tanda2 vital] C --> D[Pelayanan kesehatan ANC] D --> E[Lintas Cluster Laboratorium] D --> F[Pemberian KIE] D --> G[Cluster 4] F --> H[Rujuk] F --> I[Tindakan] H --> J[Faskes rujukan] I --> K[terapi pengobatan] K --> L[Menunggu obat di Lintas Cluster Kefarmasian] </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima rekam medis elektronik pengguna layanan melalui aplikasi ePuskesmas 2. Petugas memanggil pengguna layanan sesuai nomor antrian 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Pengguna layanan di arahkan ke pelayanan gizi untuk dilakukan pengukuran antropometrinya 5. Petugas mengisi hasil pengukuran antropometri ke aplikasi epuskesmas 6. Petugas memberikan pelayanankesehatan berupa anamnesa,pemeriksaan fisik ibu dan janin, Skrining penyakit, pemeriksaan janin/ bayi dalam kandungan dengan menggunakan USG pada K1 dan K6 7. Petugas melakukan rujukan internal ke cluster 4 apabila pengguna layanan diindikasikan mengidap penyakit menular maupun memerlukan layanan kesehatan lingkungan atau Lintas Cluster Laboratorium untuk pasien yang memerlukan pemeriksaan laboratorium atau lintas cluster gawat darurat dan tindakan apabila pengguna layanan memerlukannya 8. Petugas menerima jawaban rujukan internal dan petugas menjelaskan hasilnya kepada pengguna layanan 9. Petugas melakukan rujukan eksternayang diperlukan atas indikasi 10. Petugas memberikan terapi pengobatan dan tindakan sesuai hasil pemeriksaan pasien 11. Petugas memberikan pendidikan dan penyuluhan kesehatan yang sesuai pada pasien atau keluarganya 12. Petugas mencatat semua hasil pemeriksaan pada RME pengguna layanan dan pada buku KIA nya 13. memberikan resep obat bila pasien mendapat obat dan mempersilahkan menunggu di Lintas cluster Kefarmasian untuk mengambil obatnya 14. Petugas mengembalikan buku Pink KIA yang sudah diisi lengkap tentang hasilpemeriksaannya 15. Petugas mengisi hasil pelayanan pada aplikasi kohort ibu
3	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. ANC terpadu 60 menit 2. ANC lanjutan 15 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan Restribusi : Perda Kota Singkawang Nomor 4 tahun 2023 tentang Peninjauan tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan. 2. Pengguna layanan BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Kesehatan ibu hamil
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja informasi, pelayanan khusus dan pengaduan 3. Email pusbarat2skw19@gmail.com 4. WA 08989967905 5. Instagram : pkm_skwbarat2 6. Facebook : Puskesmas Singkawang Barat II 7.Website: https://puskesbarat2.singkawangkota.go.id

b. Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama 9. Peraturan Walikota Singkawang nomor 19 tahun 2023 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Singkawang
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat USG dan Printer serta BMHP nya 2. Alat Doopler 3. Meja Gynekologi 4. Meja periksa pasien 5. Alat kesehatan pendukung dan BMHP 6. Kertas resep 7. Bolpoint 8. Kertas 9. Buku Pink KIA
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter 2. Bidan dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan
10	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal, Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kompetensi Pegawai
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, Penjaga Malam
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya Mini bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan

3. Pelayanan Nifas

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah melakukan registrasi di pelayanan Pendaftaran 2. Mendapat rujukan internal dari unit layanan lain 3. Buku Pink KIA 4. Terdaftar pada Rekam Medis Elektronik di Aplikasi ePuskesmas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Petugas memanggil pengguna layanan] --> B[identifikasi pasien] B --> C[Pengukuran antropometri dan TTV] C --> D[Pelayanan Kesehatan Nifas] D --> E[Lintas Cluster Laboratorium] D --> F[Pemberian KIE] D --> G[Cluster 4] F --> H[Rujuk] F --> I[Tindakan] H --> J[Terapi pengobatan] I --> J J --> K[Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut] J --> L[Menunggu di Lintas Cluster Kefarmasian] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima rekam medis elektronik pengguna layanan melalui aplikasi ePuskesmas 2. Petugas memanggil pengguna layanan sesuai nomor antrian 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Pengguna layanan di arahkan ke pelayanan gizi untuk dilakukan pengukuran antropometrinya 5. Petugas mengisi hasil pengukuran antropometri ke aplikasi epuskesmas 6. Petugas memberikan pelayanan kesehatan berupa anamnesa, pemeriksaan fisik ibu, Skrining penyakit, 7. Petugas melakukan rujukan internal ke cluster 4 apabila pengguna layanan diindikasikan mengidap penyakit menular maupun memerlukan layanan kesehatan lingkungan atau Lintas Cluster Laboratorium untuk pasien yang memerlukan pemeriksaan laboratorium atau lintas cluster gawat darurat dan tindakan apabila pengguna layanan memerlukannya 8. Petugas menerima jawaban rujukan internal petugas

	b. Proses Pengelol	<p>menjelaskan hasilnya kepada pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Petugas melakukan rujukan eksternal yang diperlukan atas indikasi 10. Petugas memberikan terapi pengobatan dan tindakan sesuai hasil pemeriksaan pasien 11. Petugas memberikan pendidikan dan penyuluhan kesehatan yang sesuai pada pengguna layanan dan atau keluarganya 12. Petugas mencatat semua hasil pemeriksaan pada RME pengguna layanan dan pada buku KIA nya 13. Memberikan resep obat bila pasien mendapat obat dan mempersilahkan menunggu di Lintas cluster Kefarmasian untuk mengambil obatnya 14. Petugas mengembalikan buku Pink KIA yang sudah diisi lengkap tentang hasil pemeriksaannya kepada pengguna layanan 15. Petugas mengisi hasil pelayanan pada aplikasi kohort ibu
3	Jangka Waktu	10 – 15 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan Restribusi : Perda Kota Singkawang Nomor 4 tahun 2023 tentang Peninjauan tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan. 2. Pengguna layanan BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pemeriksaan Kesehatan ibu Nifas
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email pusbarat2skw19@gmail.com 4. WA 08989967905 5. Instagram : pkm_skwbarat2 6. Facebook : Puskesmas Singkawang Barat II 7. Website: https://puskesbarat2.singkawangkota.go.id

Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik
---	-------------	--

		<p>Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama</p> <p>9. Peraturan Walikota Singkawang nomor 19 tahun 2023 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Singkawang</p>
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter 2. Meja pemeriksaan pasien 3. Alat kesehatan pendukung dan BMHP 4. Bolpoint 5. Kertas 6. Buku Pink KIA
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter 2. Bidan dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan 3. Perawat dengan pendidikan minimal D3 Keperawatan
10	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal, Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kompetensi Pegawai
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, Penjaga Malam
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya Mini bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan

5. Standar Pelayanan Imunisasi

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran 2. Tersedianya rekam medis elektronik di aplikasi ePuskesmas 3. Buku Pink KIA / Kartu Imunisasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Petugas memanggil pengguna layanan] --> B[Identifikasi pasien] B --> C[Pengukuran antropometri dan TTV, Anamnesa dan pemeriksaan kesehatan] C --> D[Sakit] C --> E[Sehat] D --> F[Tunda imunisasi] E --> G[Berikan imunisasi] G --> H[Reaksi pasca Imunisasi] H --> I[Tidak] H --> J[Ya] I --> K[Pulang] J --> L[Berikan penanganan] L --> M[Teratasi] M --> N[Ya] M --> O[Tidak] N --> K O --> P[Rujuk] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima rekam medis elektronik pengguna layanan melalui aplikasi ePuskesmas 2. Petugas memanggil pengguna layanan sesuai nomor antrian 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Pengguna layanan di arahkan ke pelayanan gizi untuk dilakukan pengukuran antropometrinya 5. Petugas mengisi hasil pengukuran antropometri ke aplikasi epuskesmas 6. Petugas merencanakan imunisasi yang akan diberikan dengan melihat status imunisasi di buku Pink KIA pengguna layanan 7. Petugas menanyakan keadaan kesehatan pasien saat ini dan melakukan pemeriksaan fisik (mengukur BB dan suhu tubuh) 8. Apabila pengguna layanan dalam keadaan sakit petugas memberitahukan agar menunda pelaksanaan imunisasi dan akan dianjurkan untuk berobat 9. Apabila pengguna layanan dalam keadaan sehat tetapi dengan berat badan kurang petugas akan memberikan imunisasi dan setelah itu akan dirujuk ke ruang konsultasi gizi

B. O s b .	A. P r o s b. P	<ul style="list-style-type: none"> 10. Apabila pengguna layanan dalam keadaan sehat petugas akan menyiapkan imunisasi yang akan diberikan 11. Petugas menjelaskan kepada tentang tindakan imunisasi yang akan diberikan dan efek samping imunisasi 12. Petugas menyiapkan alat, vaksin dan memakai handscoon 13. Petugas memberikan tindakan imunisasi sesuai catatan pemberian imunisasi 14. Petugas mengevaluasi reaksi vaksinasi 5 – 10 menit 15. Petugas melakukan penanganan reaksi KIPI jika terjadi KIPI 16. Petugas mencatat hasil pemberian imunisasi pada buku pink KIA 17. Petugas menginformasikan jadwal kunjungan imunisasi berikutnya 18. Petugas mengisi hasil pemberian imunisasi pada aplikasi ASIK
3	Jangka Waktu P o s	8 - 15 menit
4	Biaya / Tarif b .	Gratis
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Imunisasi dasar bagi bayi dan balita 2. Imunisasi pada anak pra sekolah, anak sekolah dan remaja 3. Imunisasi pada Calon pengantin 4. Imunisasi pada WUS 5. Imunisasi pada ibu hamil
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan b .	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email pusbarat2skw19@gmail.com 4. WA 08989967905 5. Instagram : pkm_skwbarat2 6. Facebook : Puskesmas Singkawang Barat II 7. Website: https://puskesbarat2.singkawangkota.go.id

b. Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Imunisasi 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Walikota Singkawang nomor 19 tahun 2023 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Singkawang
---	-------------	---

8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coldchain dan Coolbox 2. Vaksin dan BMHP 3. Alat pengukur berat badan 4. Alat pengukur tinggi badan 5. Formulir rujukan internal
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bidan dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan 2. Perawat dengan pendidikan minimal D3 Keperawatan
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kompetensi Pegawai
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, Penjaga Malam
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan

6. Standar Pelayanan MTBS

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran 2. Tersedianya Rekam Medis Elektronik di aplikasi ePuskesmas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Petugas memanggil pengguna layanan] --> B[Identifikasi pasien] B --> C[Pengukuran antropometri dan TTV] C --> D[Pelayanan Kesehatan MTBS] D --> E[Lintas Cluster Laboratorium] D --> F[Pemberian KIE] D --> G[Cluster 4] F --> H[Rujuk] F --> I[Terapi pengobatan] F --> J[Tindakan] H --> K[Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut] I --> L[Menunggu di Lintas Cluster Kefarmasian] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima rekam medis elektronik pengguna layanan melalui aplikasi ePuskesmas 2. Petugas memanggil pengguna layanan sesuai nomor antrian 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Pengguna layanan di arahkan ke pelayanan gizi untuk dilakukan pengukuran antropometrinya 5. Petugas mengisi hasil pengukuran antropometri ke aplikasi epuskesmas 6. Petugas melakukan anamnesa terkait keluhan, lamanya sakit dan pengobatan yang sudah diberikan 7. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai form MTBS berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Adanya tanda bahaya umum b. Berat Badan/ tinggi badan c. Respirasi d. Suhu Tubuh e. Masalah telinga f. Status gizi g. Status pemberian vitamin A h. Imunisasi i. Masalah / keluhan lainnya bila ada 8. Petugas mengisi formulir anamnesa dan penilaian di blanko MTBS 9. Petugas melakukan klasifikasi jenis penyakit 10. Petugas mempersilahkan pengguna layanan untuk diperiksa oleh dokter untuk mendapatkan tindakan atau pengobatan yang diperlukan 11. Dokter akan melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan

		<p>12. Dokter akan memberikan rujukan ke Rumah sakit bila diperlukan</p> <p>13. Dokter memberikan advis pengobatan sesuai hasil pemeriksaan yang dilakukan dan diagnosa yang diperoleh</p> <p>14. Petugas melengkapi formulir MTBS pada kolom tindakan sesuai advis dari dokter</p> <p>15. Petugas memberikan KIE kepada orang tua/keluarga pasien</p> <p>16. Petugas mengarahkan orang tua pasien untuk menunggu di Lintas Cluster Kefarmasian untuk pengambilan obat</p> <p>17. Petugas menginput data pasien di aplikasi ePuskesmas</p>
3	Jangka Waktu	8 - 15 menit
4	Biaya / Tarif	<p>1. Pengguna layanan Restribusi : Perda Kota Singkawang Nomor 4 tahun 2023 tentang Peninjauan tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan.</p> <p>2. Pengguna layanan BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Pelayanan Kesehatan Anak Sakit</p> <p>2. Pemantauan tumbuh kembang anak</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Petugas di Meja Informasi</p> <p>3. Email pusbarat2skw19@gmail.com</p> <p>4. WA 08989967905</p> <p>5. Instagram : pkm_skwbarat2</p> <p>6. Facebook : Puskesmas Singkawang Barat II</p> <p>7. Website: https://puskesbarat2.singkawangkota.go.id</p>

b. Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

7	Dasar Hukum	<p>1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</p> <p>2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>3. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Imunisasi</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</p> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>8. Peraturan Walikota Singkawang nomor 19 tahun 2023 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Singkawang</p> <p>9. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</p>
---	-------------	--

8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Timbangan Badan 2. Alat pengukur tinggi/ panjang badan 3. Alat pengukur lingkar kepala 4. Alat kesehatan dan BMHP pendukung 5. Bolpoint 6. Kertas 7. Formulir rujukan internal 8. Kertas Resep
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter 2. Bidan dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kompetensi Pegawai
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, Penjaga Malam
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya Mini bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan

7. Standar Pelayanan Kesehatan Remaja
 a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran 2. Tersedianya Rekam Medis Elektronik di aplikasi ePuskesmas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Petugas memanggil pengguna layanan] --> B[identifikasi pasien] B --> C[Pengukuran antropometri dan TTV] C --> D[Pelayanan Kesehatan Remaja] D --> E[Lintas Cluster Laboratorium] D --> F[Pemberian KIE] D --> G[Cluster 4] F --> H[Rujuk] F --> I[Tindakan] H --> J[Terapi pengobatan] I --> J J --> K[Menunggu di Lintas Cluster Kefarmasian] E --> L[Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima rekam medis elektronik pengguna layanan melalui aplikasi ePuskesmas 2. Petugas memanggil pengguna layanan sesuai nomor antrian 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Pengguna layanan di arahkan ke pelayanan gizi untuk dilakukan pengukurannya antropometrinya 5. Petugas mengisi hasil pengukuran antropometri ke aplikasi epuskesmas 6. Petugas melakukan anamnesa terkait keluhan, lamanya sakit dan pengobatan yang sudah diberikan 7. Petugas melakukan Anamnesa, Skrining remaja, pemeriksaan tanda-tanda vital dan mengisi hasil pemeriksaan pada aplikasi ePuskesmas 8. Petugas mempersilahkan pengguna layanan untuk diperiksa oleh dokter untuk mendapatkan tindakan atau pengobatan yang diperlukan 9. Dokter akan melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan 10. Dokter akan memberikan rujukan ke Rumah sakit bila diperlukan 11. Dokter memberikan advis pengobatan sesuai hasil pemeriksaan yang dilakukan dan diagnosa yang diperoleh 12. Petugas memberikan KIE kepada orang tua/keluarga pasien 13. Petugas mengarahkan orang tua pasien untuk menunggu di Lintas Cluster Kefarmasian untuk pengambilan obat 14. Petugas menginput data pasien di aplikasi ePuskesmas
3	Jangka Waktu	5-10 menit
4	Biaya / Tarif	1. Pengguna layanan Restribusi : Perda Kota Singkawang Nomor 4 tahun 2023 tentang Peninjauan tarif Restribusi Pelayanan Kesehatan.

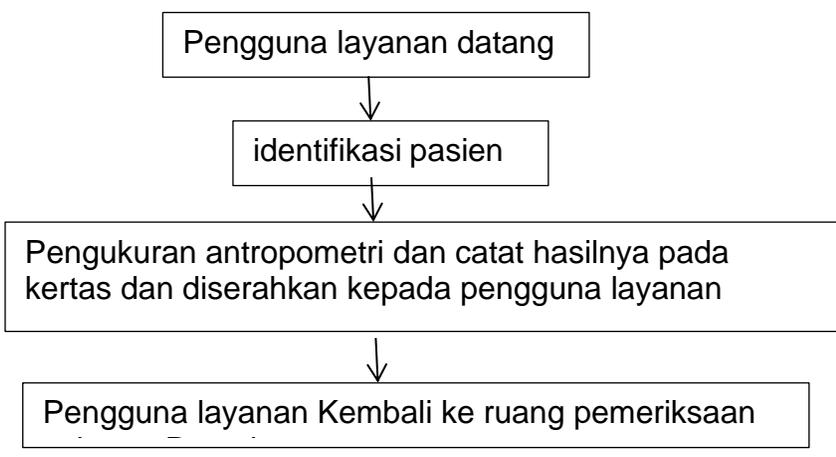
		2. Pengguna layanan BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	1. Pelayanan Kesehatan Anak 2. Pemantauan tumbuh kembang anak
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email pusbarat2skw19@gmail.com 4. WA 08989967905 5. Instagram : pkm_skwbarat2 6. Facebook : Puskesmas Singkawang Barat II 7. Website: https://puskesbarat2.singkawangkota.go.id

b. Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

7	Dasar Hukum	1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Imunisasi 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Walikota Singkawang nomor 19 tahun 2023 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Singkawang 9. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	1. Alat ukur tanda-tanda Vital 2. Timbangan Badan 3. Alat pengukur tinggi/ panjang badan 4. Alat kesehatan dan BMHP pendukung 5. Bolpoint 6. Kertas 7. Formulir Skrining remaja
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter 2. Bidan dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kompetensi Pegawai
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, Penjaga Malam
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan

8. Standar Pelayanan Gizi

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan registrasi di loket pendaftaran Tersedianya Rekam Medis Elektronik di aplikasi ePuskesmas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Pengguna layanan datang] --> B[identifikasi pasien] B --> C["Pengukuran antropometri dan catat hasilnya pada kertas dan diserahkan kepada pengguna layanan"] C --> D["Pengguna layanan Kembali ke ruang pemeriksaan"] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan dari cluster 2 dan Cluster 3 yang dipanggil menuju meja pelayanan Gizi Petugas gizi melakukan identifikasi pengguna layanan Petugas melakukan pengukuran antropometri Petugas Gizi menentukan status gizi pengguna layanan Petugas gizi mengisi dan memberikan hasil pengukuran antropometri pengguna layanan untuk diserahkan kepada petugas di Cluster 2 atau Cluster 3 Petugas gizi mengisi aplikasi EPPGBM khusus pada pengguna layanan Balita Petugas Gizi mencatat di buku register pelayanan Gizi Petugas melakukan konseling gizi bagi pengguna layanan yang bermasalah dengan keadaannya
3	Jangka Waktu	5 – 15 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan Restribusi : Perda Kota Singkawang Nomor 4 tahun 2023 tentang Peninjauan tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan. Pengguna layanan BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Konseling Gizi Pemantauan tumbuh kembang anak
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Kotak Saran Petugas di Meja Informasi Email pusbarat2skw19@gmail.com WA 08989967905 Instagram : pkm_skwbarat2 Facebook : Puskesmas Singkawang Barat II Website: https://puskesbarat2.singkawangkota.go.id

b. Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 6. Peraturan Walikota Singkawang nomor 19 tahun 2023 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Singkawang
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat ukur antropometri 2. Alat kesehatan dan BMHP pendukung 3. Bolpoint 4. Kertas
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nutrisionis dengan pendidikan minimal D3Gizi
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kompetensi Pegawai
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, Penjaga Malam
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 2. Lokakarya Mini bulanan 3. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan

9. Standar Pelayanan Pengobatan Usia Dewasa dan Lansia
a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran 2. Tersedianya Rekam Medis Elektronik di aplikasi ePuskesmas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Petugas memanggil pengguna layanan] --> B[identifikasi pasien] B --> C[Pengukuran antropometri dan TTV] C --> D[Pelayanan Kesehatan usia Dewasa dan Lansia] D --> E[Lintas Cluster Laboratorium] D --> F[Pemberian KIE] D --> G[Cluster 4] F --> H[Rujuk] F --> I[Tindakan] I --> J[Terapi pengobatan] H --> J J --> K[Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut] J --> L[Menunggu di Lintas Cluster Kefarmasian] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima rekam medis elektronik pengguna layanan melalui aplikasi ePuskesmas 2. Petugas memanggil pengguna layanan sesuai nomor antrian 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Pengguna layanan di arahkan ke pelayanan gizi untuk dilakukan pengukurannya 5. Petugas mengisi hasil pengukuran antropometri ke aplikasi epuskesmas 6. Petugas melakukan anamnesa terkait keluhan, lamanya sakit dan pengobatan yang sudah diberikan 7. Petugas melakukan Anamnesa, Skrining penyakit, pemeriksaan tanda-tanda vital dan mengisi hasil pemeriksaan pada aplikasi ePuskesmas 8. Petugas mempersilahkan pengguna layanan untuk diperiksa oleh dokter untuk mendapatkan tindakan atau pengobatan yang diperlukan 9. Dokter akan melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan 10. Dokter akan memberikan rujukan ke Rumah sakit bila diperlukan 11. Dokter memberikan advis pengobatan sesuai hasil pemeriksaan yang dilakukan dan diagnosa yang diperoleh 12. Petugas memberikan KIE kepada orang tua/keluarga pasien 13. Petugas mengarahkan orang tua pasien untuk menunggu di Lintas Cluster Kefarmasian untuk pengambilan obat 14. Petugas menginput data pasien di aplikasi ePuskesmas
3	Jangka Waktu	10 menit

4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan Restribusi : Perda Kota Singkawang Nomor 4 tahun 2023 tentang Peninjauan tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan. 2. Pengguna layanan BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pengobatan usia dewasa dan lansia 2. Surat Keterangan dokter 3. Surat keterangan sakit
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email pusbarat2skw19@gmail.com 4. WA 08989967905 5. Instagram : pkm_skwbarat2 6. Facebook : Puskesmas Singkawang Barat II 7. Website: https://puskesbarat2.singkawangkota.go.id

b. Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Imunisasi 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Walikota Singkawang nomor 19 tahun 2023 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Singkawang 9. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat ukur tanda-tanda Vital 2. Alat kesehatan dan BMHP pendukung 3. Bolpoint 4. Kertas 5. Formulir Skrining
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter 2. Perawat dengan pendidikan minimal D3 Keperawatan
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kompetensi Pegawai

13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, Penjaga Malam
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan

10. Standar Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan registrasi di loket pendaftaran Tersedianya Rekam Medis Elektronik di aplikasi ePuskesmas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Petugas memanggil pengguna layanan] --> B[identifikasi pasien] B --> C[Pengukuran antropometri dan TTV] C --> D[Pelayanan kesehatan Gigi dan Mulut] D --> E[Lintas Cluster Laboratorium] D --> F[Pemberian KIE] D --> G[Cluster 4] F --> H[Rujuk] F --> I[Tindakan] H --> J[Terapi pengobatan] I --> J J --> K[Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut] J --> L[Menunggu di Lintas Cluster Kefarmasian] </pre> <ol style="list-style-type: none"> Petugas menerima rekam medis elektronik pengguna layanan melalui aplikasi ePuskesmas Petugas memanggil pengguna layanan sesuai nomor antrian Petugas melakukan identifikasi pasien Pengguna layanan di arahkan ke pelayanan gizi untuk dilakukan pengukurannya Petugas mengisi hasil pengukuran antropometri ke aplikasi epuskesmas Untuk yang dirujuk internal dari Cluster 2 Petugas menerima dan memanggil pengguna layanan Petugas melakukan anamnesa terkait keluhan, lamanya sakit dan pengobatan yang sudah diberikan Petugas melakukan Anamnesa, Skrining penyakit, pemeriksaan tanda-tanda vital dan mengisi hasil pemeriksaan pada aplikasi ePuskesmas Petugas mempersilahkan pengguna layanan untuk diperiksa oleh dokter untuk mendapatkan tindakan atau pengobatan yang diperlukan Dokter akan melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan Dokter akan memberikan rujukan ke Rumah sakit bila diperlukan

		<p>12. Dokter memberikan advis pengobatan sesuai hasil pemeriksaan yang dilakukan dan diagnosa yang diperoleh</p> <p>13. Petugas memberikan KIE kepada orang tua/keluarga pasien</p> <p>14. Petugas mengarahkan orang tua pasien untuk menunggu di Lintas Cluster Kefarmasian untuk pengambilan obat</p> <p>15. Petugas menginput data pasien di aplikasi ePuskesmas</p>
3	Jangka Waktu	20 - 45 menit
4	Biaya / Tarif	<p>1. Pengguna layanan Restribusi : Perda Kota Singkawang Nomor 4 tahun 2023 tentang Peninjauan tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan.</p> <p>2. Pengguna layanan BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut</p> <p>2. Surat Keterangan dokter</p> <p>3. Surat keterangan sakit</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Petugas di Meja Informasi</p> <p>3. Email pusbarat2skw19@gmail.com</p> <p>4. WA 08989967905</p> <p>5. Instagram : pkm_skwbarat2</p> <p>6. Facebook : Puskesmas Singkawang Barat II</p> <p>7. Website: https://puskesbarat2.singkawangkota.go.id</p>

b. Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<p>1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</p> <p>2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>3. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Imunisasi</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</p> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>8. Peraturan Walikota Singkawang nomor 19 tahun 2023 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Singkawang</p> <p>9. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</p>
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<p>1. Alat ukur tanda-tanda Vital</p> <p>2. Alat kesehatan dan BMHP pendukung</p> <p>3. Bolpoint</p> <p>4. Kertas</p> <p>5. Formulir Skrining</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Dokter gigi</p> <p>2. Perawat gigi dengan pendidikan minimal D3 gigi</p>
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas

11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kompetensi Pegawai
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, Penjaga Malam
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan

11. Standar Pelayanan KB

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan registrasi di loket pendaftaran Tersedianya Rekam Medis Elektronik di aplikasi ePuskesmas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Petugas memanggil pengguna layanan] --> B[identifikasi pasien] B --> C[Pengukuran antropometri dan TTV] C --> D[Pelayanan KB] D --> E[Lintas Cluster Laboratorium] D --> F[Pemberian KIE] D --> G[Cluster 4] F --> H[Rujuk] F --> I[Tindakan] H --> J[Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut] I --> K[Terapi pengobatan] K --> L[Menunggu di Lintas Cluster Kefarmasian] </pre> <ol style="list-style-type: none"> Petugas menerima rekam medis elektronik pengguna layanan melalui aplikasi ePuskesmas Petugas memanggil pengguna layanan sesuai nomor antrian Petugas melakukan identifikasi pasien Pengguna layanan di arahkan ke pelayanan gizi untuk dilakukan pengukurannya Petugas mengisi hasil pengukuran antropometri ke aplikasi epuskesmas Petugas melakukan anamnesa, Skrining penyakit dan melakukan konseling KB pada calon Akseptor menggunakan ABPK untuk memilahat kontrasepsi yang diinginkan serta layak medis Petugas melakukan pengisian kartu status KB dan informed consent Petugas memberikan pelayanan Kontrasepsi sesuai dengan alat kontrasepsi yang diinginkan serta layak medis Petugas akan melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan

		<p>10. Petugas akan memberikan rujukan ke Rumah sakit bila diperlukan</p> <p>11. Petugas akan memberikan pengobatan sesuai hasil pemeriksaan yang dilakukan</p> <p>12. Petugas memberikan KIE kepada pengguna layanan/orang tua/keluarga pengguna layanan</p> <p>13. Petugas mengarahkan pengguna layanan untuk menunggu di Lintas Cluster Kefarmasian untuk pengambilan obat</p> <p>14. Petugas menginput data pasien di aplikasi ePuskesmas</p>
3	Jangka Waktu	<p>Suntikan : 10 -15 Menit</p> <p>Implan : 10 - 20 Menit</p> <p>IUD : 15 - 25 Menit</p> <p>Pil, Kondom : 5 – 10 Menit</p>
4	Biaya / Tarif	<p>1. Pengguna layanan Restribusi : Perda Kota Singkawang Nomor 4 tahun 2023 tentang Peninjauan tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan.</p> <p>2. Pengguna layanan BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Pelayanan Kontrasepsi</p> <p>2. Konseling KB</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Petugas di Meja Informasi</p> <p>3. Email pusbarat2skw19@gmail.com</p> <p>4. WA 08989967905</p> <p>5. Instagram : pkm_skwbarat2</p> <p>6. Facebook : Puskesmas Singkawang Barat II</p> <p>7. Website: https://puskesbarat2.singkawangkota.go.id/</p>

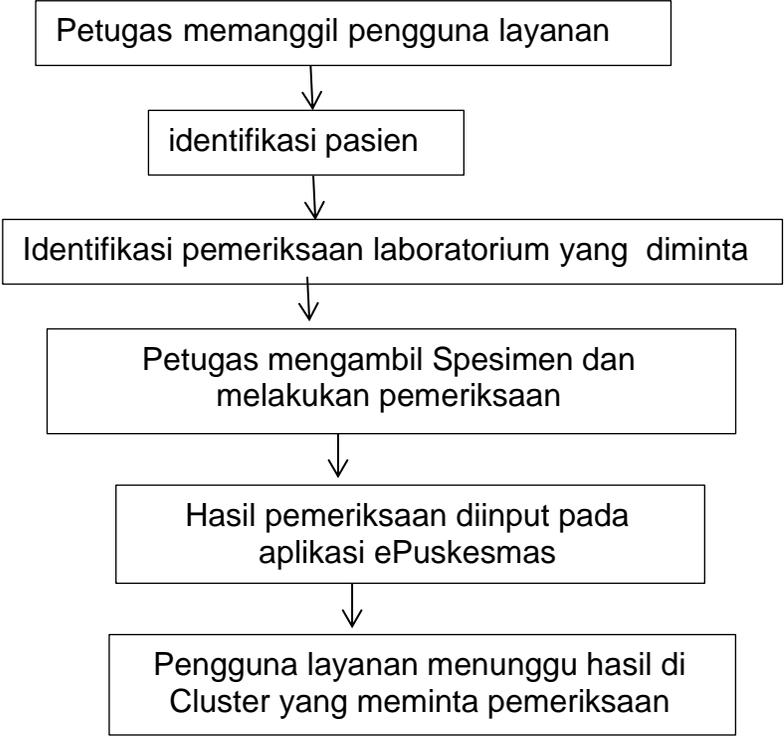
b. Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<p>1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</p> <p>2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>3. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Imunisasi</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</p> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>8. Peraturan Walikota Singkawang nomor 19 tahun 2023 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Singkawang</p> <p>9. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</p>
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<p>1. Alat ukur tanda-tanda Vital</p> <p>2. Alat kesehatan dan BMHP pendukung</p> <p>3. Bolpoint</p> <p>4. Kertas</p> <p>5. Formulir Skrining</p>

9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter 2. Bidan dengan pendidikan minimal D3 kebidanan
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kompetensi Pegawai
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, Penjaga Malam
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan

12. Standar Pelayanan Laboratorium

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Formulir Permintaan Laboratorium dari unit layanan terkait 2. Tersedianya rekam medis di aplikasi e Pusk
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Petugas memanggil pengguna layanan] --> B[identifikasi pasien] B --> C[Identifikasi pemeriksaan laboratorium yang diminta] C --> D[Petugas mengambil Spesimen dan melakukan pemeriksaan] D --> E[Hasil pemeriksaan diinput pada aplikasi ePuskesmas] E --> F[Pengguna layanan menunggu hasil di Cluster yang meminta pemeriksaan] </pre> <ol style="list-style-type: none"> Petugas memanggil pengguna layanan sesuai nomerantrian di e Puskesmas Petugas melakukan identifikasi pengguna layanan dan pemeriksaan laboratorium yang diminta dengan yang ada di formulir permintaan, apabila ditemukan ketidaksesuaian antara identitas pasien dan pemeriksaan laboratorium yang diminta dengan formulir, petugas akan menyampaikan ke unit pengirim dan mengirimkan kembali formulir untuk diperbaiki Petugas menjelaskan kepada pengguna layanan tentang prosedur pemeriksaan laboratorium yang akan dilakukan, biaya serta waktu pemeriksaan Petugas meminta persetujuan pasien dengan menandatangani surat persetujuan tindakan / informed consent

		<p>6. Petugas mempersiapkan alat dan bahan yang diperlukan untuk pengambilan spesimen sesuai permintaan pemeriksaan</p> <p>7. Petugas melakukan pengambilan spesimen yang diperlukan sesuai permintaan pemeriksaan</p> <p>8. Petugas mencatat data pengguna layanan pada register laboratorium dan menyampaikan ke pasien untuk menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir bagi pasien umum</p> <p>9. Petugas meminta pengguna layanan untuk menunggu hasil</p> <p>10. Petugas melakukan pemeriksaan spesimen</p> <p>11. Petugas mengisi hasil pemeriksaan di buku register laboratorium dan entry hasil di ePuskesmas</p>
3	Jangka Waktu	<p>HEMATOLOGI Hematologi rutin : 15 - 30 menit Hemoglobin dan hematocrit : 5 menit</p> <p>KIMIA KLINIK Cholesterol : 30 – 45 menit Asam Urat : 5 – 10 menit Glukosa darah : 5 – 10 menit Trigliserida : 5 – 10 menit Ureum : 30 – 45 menit Kreatinin : 30 – 45 menit SGOT : 30 – 45 menit SGPT : 30 – 45 menit</p> <p>IMUNO SEROLOGI Anti HIV : 20 – 30menit RPR/VDRL : 1 jam</p> <p>HbsAg : 20 – 30 menit Rapid Syphilis: 20 – 30 menit Golongan darah ABO dan Rhesus : 30-45 menit Dengue NS1 dan IgG/IgM : 20 – 30 menit PP Test (test kehamilan) : 10 – 15 menit</p> <p>MIKROBIOLOGI BTA : ± 2 - 3 hari Malaria : 1 – 2 jam</p> <p>URINANALISIS Urine lengkap : 30 Menit Protein Lengkap : 15 menit Reduksi Urine : 15 menit</p> <p>FEACES Pemeriksaan telur cacing : 15 menit – 30 menit</p>
4	Biaya / Tarif	<p>1. Pengguna layanan Restribusi : Perda Kota Singkawang Nomor 4 tahun 2023 tentang Peninjauan tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan.</p> <p>2. Pengguna layanan BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Hematologi a. Hematologi rutin</p>

		<ul style="list-style-type: none"> b. Hemoglobin dan hematokrit c. Kimia klinik d. Kolesterol e. Asam Urat f. Glukosa darah g. Trigliserida h. Ureum i. Kreatinin j. SGOT k. SGPT <ul style="list-style-type: none"> 2. Imuno Serologi <ul style="list-style-type: none"> a. Anti HIV b. RPR/VDRL c. HBsAg d. Rapid Syphilis e. Golongan darah ABO dan Rhesus f. Dengue NS1 dan IgG/IgM g. PP Test (test kehamilan) <ul style="list-style-type: none"> 3. Mikrobiologi <ul style="list-style-type: none"> a. BTA b. Malaria c. N. gonorrhoe <ul style="list-style-type: none"> 4. Urinalisis <ul style="list-style-type: none"> a. Urine lengkap b. Protein urine c. Reduksi urine <ul style="list-style-type: none"> 5. Feces <ul style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan telur cacing
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email pusbarat2skw19@gmail.com 4. WA 08989967905 5. Instagram : pkm_skwbarat2 6. Facebook : Puskesmas Singkawang Barat II 7. Website: https://puskesbarat2.singkawangkota.go.id

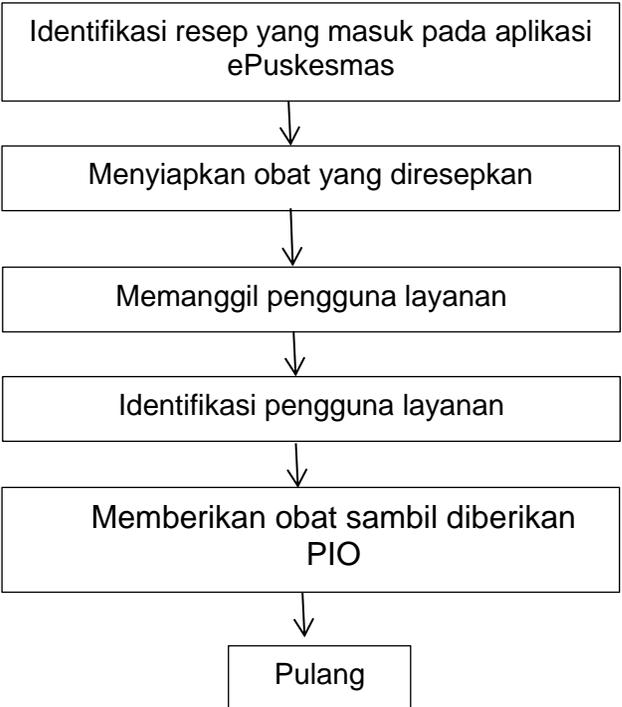
. b. Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan No. 1792 tahun 2010 tentang Pedoman Pemeriksaan Kimia Klinik 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Puskesmas 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2013 tentang cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang Baik 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 10. Peraturan Walikota Singkawang nomor 19 tahun 2023
---	-------------	---

		tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Singkawang 11. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	1. Alat pemeriksa Spesimen 2. Alat kesehatan dan BMHP pendukung 3. Bolpoint 4. Kertas 5. Komputer
9	Kompetensi Pelaksana	1. ATLM dengan pendidikan minimal D3 ATLM
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kompetensi Pegawai
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, Penjaga Malam
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini bulana 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan

13 Standar Pelayanan Farmasi

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Permintaan Resep obat dari unit layanan terkait 2. Tersedianya rekam medis di aplikasi e Pusk
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Identifikasi resep yang masuk pada aplikasi ePuskemas] --> B[Menyiapkan obat yang diresepkan] B --> C[Memanggil pengguna layanan] C --> D[Identifikasi pengguna layanan] D --> E[Memberikan obat sambil diberikan PIO] E --> F[Pulang] </pre> <p>1. Petugas mengecek resep melalui aplikasi epuskemas 2. Petugas melakukan identifikasi pengguna layanan dan Permintaan Resep obat 3. Petugas menyiapkan jenis dan jumlah obat sesuai dengan</p>

		<p>resep obat dan menerapkan system FIFO</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Apabila ditemukan obat yang exdate atau stok kosong maka petugas akan menghubungi dokter yang menulis resep 5. Petugas mengisi jenis dan jumlah obat yang dikeluarkan pada aplikasi epuskesmas 6. Petugas memanggil pengguna layanan sesuai nomer antrian di e Puskesmas 7. Petugas memberikan PIO kepada pengguna layanan tentang prosedur jenis obat dan dosis penggunaannya serta efek samping obat bila ada 8. Pengguna layanan diminta menandatangani bukti penyerahan obat 9. Petugas menyerahkan obat kepada pengguna layanan 10. Petugas mengisi kartu stok obat yang telah di keluarkan
3	Jangka Waktu	<p>5 – 10 menit untuk obat non racikan 15 – 30 menit untuk obat racikan</p>
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan Restribusi : Perda Kota Singkawang Nomor 4 tahun 2023 tentang Peninjauan tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan. 2. Pengguna layanan BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obat racikan 2. Obat non racikan 3. PIO 4.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email pusbarat2skw19@gmail.com 4. WA 08989967905 5. Instagram : pkm_skwbarat2 6. Facebook : Puskesmas Singkawang Barat II 7. Website: https://puskesbarat2.singkawangkota.go.id

. b. Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Formularium Nasional 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 tahun 2016 tentang KefarmasianPuskesmas 6. Undang Undang Nomor 5 tahun 1997 tentang Psikotropika 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2015 tentang peredaran, penyimpanan, pemusnahan dan pelaporan narkotika, psikotropika dan prekursor farmasi 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 tahun 2017 tentang Apotek 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 10. Peraturan Walikota Singkawang nomor 19 tahun 2023 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Singkawang
---	-------------	--

8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obat-obatan 2. Klip obat 3. Kulkas 4. Kertas 5. Bolpoint 6. Mortar gerusan obat 7. Alat pengemas obat puyer 8. Kertas label obat 9. Lemari obat 10. Lemari obat psikotropika 11. Bolpoint 12. Kertas 13. Komputer
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1 Apoteker 2 Asisten Apoteker minimal berpendidikan D3 Farmasi
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kompetensi Pegawai
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, Penjaga Malam
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya Mini bulana 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan

14. Standar Pelayanan Surveilans

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada Rujukan internal dari Cluster 2 atau Cluster 3 2. Melakukan registrasi di loket pendaftaran 3. Tersedianya Rekam Medis Elektronik di aplikasi ePuskesmas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Petugas menerima rujukan internal] --> B[Petugas memanggil pengguna layanan] B --> C[Identifikasi pengguna layanan] C --> D[Penyelidikan Epidemiologi pada penyakit pengguna layanan] D --> E[Mengembalikan pengguna layanan kepada pengirim rujukan internal] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima rujukan internal melalui aplikasi

		<p>epuskesmas dari Cluster 2 atau Cluster 3</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas memanggil pengguna layanan sesuai nomor antrian Petugas melakukan identifikasi pasien Petugas melakukan penyelidikan epidemiologi pada pengguna layanan Petugas melakukan skrining penyakit pada pengguna layanan Petugas memberikan KIE kepada pengguna layanan dan atau keluarganya Apabila dipandang perlu untuk dilakukan kunjungan rumah maka petugas akan membuat janji dengan pengguna layanan Petugas mengembalikan pengguna layanan kepada pengirim rujukan internal Petugas mencatat hasil Penyelidikan Epidemiologi pada buku register dan aplikasi ePuskesmas
3	Jangka Waktu	15-30 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan Restribusi : Perda Kota Singkawang Nomor 4 tahun 2023 tentang Peninjauan tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan. Pengguna layanan BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Penyelidikan Epidemiologi penyakit menular yang Berpotensi wabah
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Kotak Saran Petugas di Meja Informasi Email pusbarat2skw19@gmail.com WA 08989967905 Instagram : pkm_skwbarat2 Facebook : Puskesmas Singkawang Barat II Website: https://puskesbarat2.singkawangkota.go.id

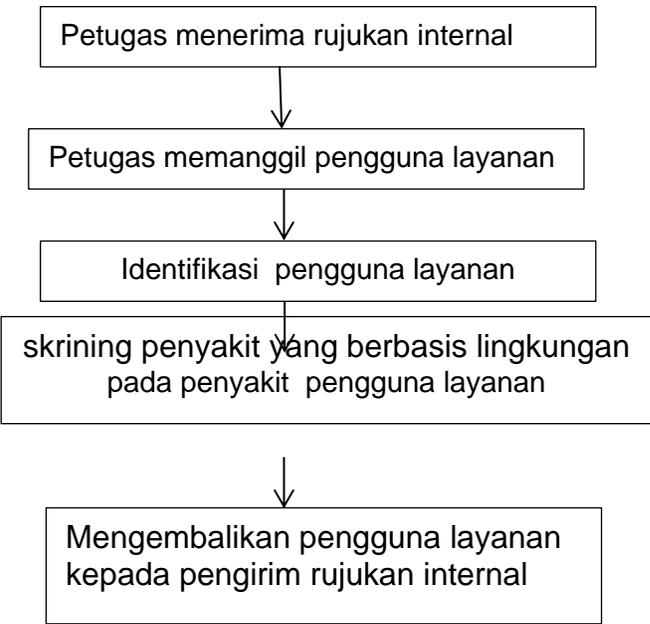
b. Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang Undang 4 Nomor tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Peraturan Walikota Singkawang nomor 19 tahun 2023 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Singkawang
---	-------------	---

8	Sarana/prasarana dan fasilitas	1. Bolpoint 2. Kertas 3. Formulir Skrining penyakit menular berpotensi wabah 4. Buku register
9	Kompetensi Pelaksana	1. Perawat dengan pendidikan minimal D3 Keperawatan 2. Sanitarian dengan pendidikan minimal D3 Kesling
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kompetensi Pegawai
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, Penjaga Malam
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan

15. Standar Pelayanan Kesehatan Lingkungan

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Ada Rujukan internal dari Cluster 2 atau Cluster 3 2. Melakukan registrasi di loket pendaftaran 3. Tersedianya Rekam Medis Elektronik di aplikasi ePuskesmas
2	Prosedur / Alur Pelayanan	 <pre> graph TD A[Petugas menerima rujukan internal] --> B[Petugas memanggil pengguna layanan] B --> C[Identifikasi pengguna layanan] C --> D[skrining penyakit yang berbasis lingkungan pada penyakit pengguna layanan] D --> E[Mengembalikan pengguna layanan kepada pengirim rujukan internal] </pre> <ol style="list-style-type: none"> Petugas menerima rujukan internal melalui aplikasi epuskesmas dari Cluster 2 atau Cluster 3 Petugas memanggil pengguna layanan sesuai nomor antrian Petugas melakukan identifikasi pasien Petugas melakukan penyelidikan epidemiologi pada pengguna layanan Petugas melakukan skrining penyakit yang berbasis lingkungan pada pengguna layanan Petugas memberikan KIE kepada pengguna layanan dan atau keluarganya Apabila dipandang perlu untuk dilakukan kunjungan rumah maka petugas akan membuat janji dengan pengguna

		<p>layanan</p> <p>8. Petugas mengembalikan pengguna layanan kepada pengirim rujukan internal</p> <p>9. Petugas mencatat hasil Penyelidikan Epidemiologi pada buku register dan aplikasi ePuskesmas</p>
3	Jangka Waktu	15-30 menit
4	Biaya / Tarif	<p>1. Pengguna layanan Restribusi : Perda Kota Singkawang Nomor 4 tahun 2023 tentang Peninjauan tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan.</p> <p>2. Pengguna layanan BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Penyelidikan Epidemiologi penyakit menular yang berbasis lingkungan</p> <p>2. Klinik Sanitasi</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Petugas di Meja Informasi</p> <p>3. Email pusbarat2skw19@gmail.com</p> <p>4. WA 08989967905</p> <p>5. Instagram : pkm_skwbarat2</p> <p>6. Facebook : Puskesmas Singkawang Barat II</p> <p>7. Website: https://puskesbarat2.singkawangkota.go.id</p>

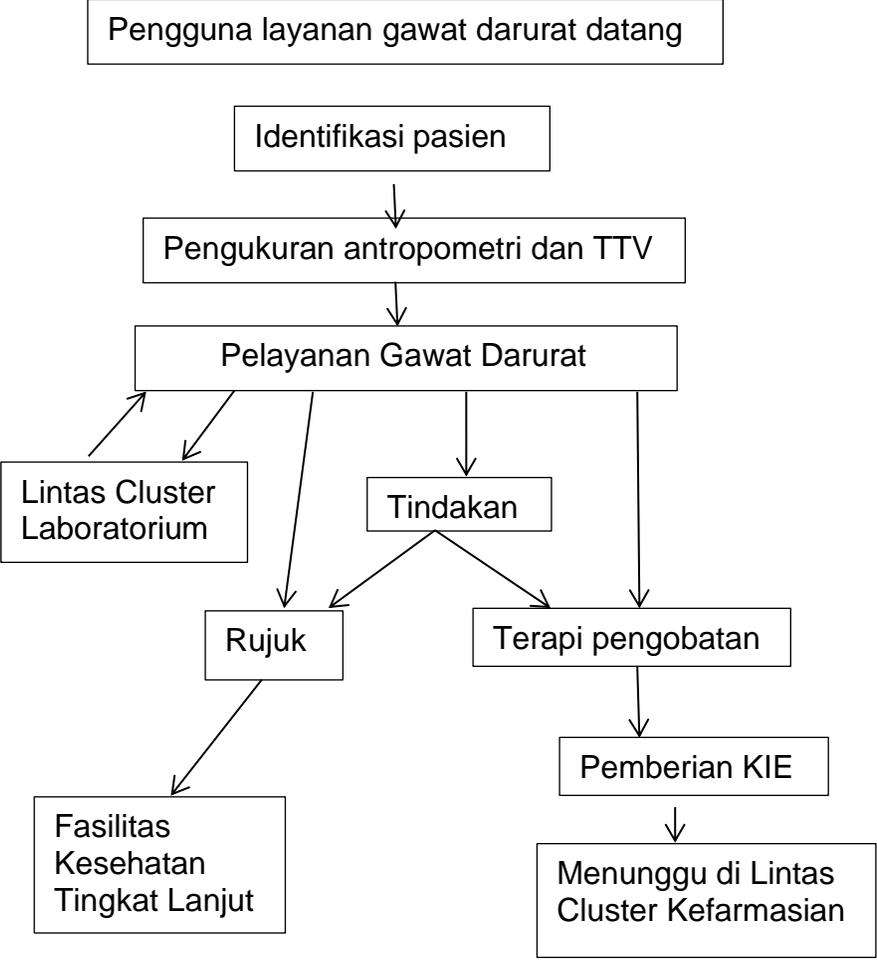
b. Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<p>1. Undang Undang 4 Nomor tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular</p> <p>2. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</p> <p>3. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>4. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>7. Peraturan Walikota Singkawang nomor 19 tahun 2023 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Singkawang</p>
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<p>1. Bolpoint</p> <p>2. Kertas</p> <p>3. Formulir Skrining penyakit berbasis lingkungan</p> <p>4. Buku register</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Perawat dengan pendidikan minimal D3 Keperawatan</p> <p>2. Sanitarian dengan pendidikan minimal D3 Kesling</p>
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kompetensi Pegawai
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, Penjaga Malam

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya Mini bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan
----	----------------------------	---

16. Standar Pelayanan Gawat Darurat dan Ruang Tindakan

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pengguna layanan dalam keadaan gawat darurat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna layanan gawat darurat datang] --> B[Identifikasi pasien] B --> C[Pengukuran antropometri dan TTV] C --> D[Pelayanan Gawat Darurat] D --> E[Lintas Cluster Laboratorium] D --> F[Tindakan] F --> G[Rujuk] F --> H[Terapi pengobatan] G --> I[Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut] H --> J[Pemberian KIE] J --> K[Menunggu di Lintas Cluster Kefarmasian] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang dalam keadaan gawatdarurat 2. Petugas yang menerima pengguna layanan mengarahkan ke ruang Lintas Cluster Gawat Darurat Ruang Tindakan (GDRT) 3. Petugas mengidentifikasi pengguna layanan 4. Petugas melakukan Anamnesa, Skrining penyakit, pemeriksaan tanda-tanda vital dan mengisi hasil pemeriksaan pada aplikasi ePuskesmas 5. Petugas mengarahkan pendamping pengguna layanan untuk mendaftarkan pengguna layanan di pendaftaran pasien dan rekam medis 6. Petugas dapat memberikan tindakan situasional (sementara) menurut keadaan dan kondisi pengguna layanan 7. Petugas menghubungi dokter untuk memeriksa pengguna layanan agar segera dilakukan tindakan atau pengobatan yang diperlukan 8. Dokter akan melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan 9. Dokter akan memberikan rujukan ke Rumah sakit bila diperlukan 10. Dokter memberikan advis pengobatan sesuai hasil pemeriksaan yang dilakukan dan diagnosa yang diperoleh

		<p>11. Petugas memberikan KIE kepada pengguna layanan dan atau pendamping pengguna layanan</p> <p>12. Petugas mengarahkan pendamping pengguna layanan untuk menunggu di Lintas Cluster Kefarmasian untuk pengambilan obat</p> <p>13. Petugas menginput data pasien di aplikasi ePuskesmas</p>
3	Jangka Waktu	30-120 menit
4	Biaya / Tarif	<p>1. Pengguna layanan Restribusi : Perda Kota Singkawang Nomor 4 tahun 2023 tentang Peninjauan tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan.</p> <p>2. Pengguna layanan BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	1. Pelayanan gawat darurat dan Tindakan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Petugas di Meja Informasi</p> <p>3. Email pusbarat2skw19@gmail.com</p> <p>4. WA 08989967905</p> <p>5. Instagram : pkm_skwbarat2</p> <p>6. Facebook : Puskesmas Singkawang Barat II</p> <p>7. Website: https://puskesbarat2.singkawangkota.go.id</p>

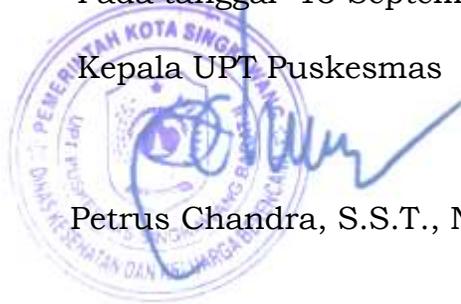
b. Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<p>1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</p> <p>2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>3. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Imunisasi</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</p> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>8. Peraturan Walikota Singkawang nomor 19 tahun 2023 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Singkawang</p> <p>9. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</p>
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<p>1. Alat ukur tanda-tanda Vital</p> <p>2. Peralatan standar Ruang GDRT</p> <p>3. Obat</p> <p>4. Alat kesehatan dan BMHP pendukung</p> <p>5. Bolpoint</p> <p>6. Kertas</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Dokter</p> <p>2. Perawat dengan pendidikan minimal D3 Keperawatan</p> <p>3. Bidan dengan minimal pendidikan D 3 Kebidanan</p> <p>4. ATLM dengan minimal pendidikan D3 ATLM</p>
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas

11	Jumlah Pelaksana	3 - 4 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kompetensi Pegawai
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, Penjaga Malam
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan

Ditetapkan di Singkawang
Pada tanggal 13 September 2024

Kepala UPT Puskesmas



Petrus Chandra, S.S.T., Ners