

STANDAR PELAYANAN



UPT. SINGKAWANG SELATAN II

STANDAR PELAYANAN

RUANG PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS

Persyaratan pelayanan



- Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa
1. Kartu identitas : KTP, SIM, KK atau kartu pelajar (pasien baru)
 2. Kartu Pendaftaran Pasien (pasien lama)
 3. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)

Jangka Waktu Pelayanan



Pasien Baru : 5 menit
Pasien Lama : 2 menit



Biaya / Tarif

Pasien Umum

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Singkawang
Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi

Pasien JKN KIS

Sesuai dengan Permenkes Nomor 3
Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan
dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan

Sistem Mekanisme dan Prosedur

1. Pasien Baru

- a. Pasien datang
- b. Pasien melakukan pendaftaran secara mandiri menggunakan anjungan pendaftaran mandiri atau melalui petugas di bagian pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas dan kartu jaminan (jika ada) untuk mendapat nomor Rekam Medis
- c. Pasien memilih unit yang dituju
- d. Pasien mendapatkan nomor antrian
- e. Pasien menunggu panggilan di unit yang dituju

2. Pasien Lama

- a. Pasien datang
- b. Pasien melakukan pendaftaran sesuai dengan unit yang akan dituju
- c. Pasien mendapatkan nomor antrian
- d. Pasien menunggu panggilan di unit yang dituju

Produk Pelayanan

- Pendaftaran Pasien
- Pelayanan Rekam Medis pasien

ALUR PELAYANAN RUANG PENDAFTARAN



Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Telp/WhatsApp : 082253769424
2. Email : pkmskwselatan2@gmail.com
3. Secara tertulis melalui:
 - a. Petugas front office
 - b. Kotak Saran (Scan QR code link pengaduan berupa google form)



PENGELOLAAN PELAYANAN

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan; Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Permenkes Nomor 04 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal;
5. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
6. Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis.
7. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang.



Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas

1. Jaringan Internet
2. Media elektronik (Komputer, printer, sistem aplikasi Epusk)
3. ATK
4. Kuitansi retribusi pelayanan



Kompetensi Pelaksana

1. Mampu mendaftarkan pasien lewat aplikasi E-Puskesmas
2. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas
3. Mampu melakukan penilaian kelengkapan rekam medis
4. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu



Jaminan Pelayanan

Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggung jawabkan.

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.

Evaluasi Kinerja Pelaksana

1. Monev rutin setiap bulan
2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat



Pengawasan Internal

1. Audit internal secara periodik
2. Monitoring bulanan UKP



Jumlah Pelaksana

Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab pendaftaran layanan.

STANDAR PELAYANAN

RUANG PEMERIKSAAN UMUM

Sistem Mekanisme dan Prosedur

1. Rekam Medis Pasien
2. Rujukan Internal



Jangka Waktu Pelayanan



10-15 Menit



Biaya/tarif

Pasien Umum

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi

Pasien JKN KIS

Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan

Sistem Mekanisme dan Prosedur

1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian
2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis
3. Petugas melakukan anamnesis
4. Petugas melakukan pengukuran tanda-tanda vital
5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur Petugas menentukan diagnosis
6. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai

Produk Pelayanan

Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Asuhan Keperawatan, Surat Rujukan, Surat Keterangan Kesehatan, Surat Keterangan Buta Warna.

ALUR PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN UMUM



PENGELOLAAN PELAYANAN

Dasar Hukum

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
3. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
4. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang.



Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas

Dokter

- a. Mampu melakukan tatalaksana medis
- b. Mampu melakukan visum
- c. Mampu membuat catatan medik pasien rawat jalan
- d. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
- e. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas



Perawat

- a. Pendidikan minimal DIII Keperawatan
- b. Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/ keluarga/kelompok/masyarakat
- c. Mampu memberikan penyuluhan
- d. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas
- e. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu

Kompetensi Pelaksana

Dokter

- a. Mampu melakukan tatalaksana medis
- b. Mampu melakukan visum
- c. Mampu membuat catatan medik pasien rawat jalan
- d. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
- e. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas



Perawat

- a. Pendidikan minimal DIII Keperawatan
- b. Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/ keluarga/kelompok/masyarakat
- c. Mampu memberikan penyuluhan
- d. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas
- e. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu

Pengawasan Internal

1. Audit internal secara periodik
2. Monitoring bulanan UKP



Jaminan Pelayanan

Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggung jawabkan.

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung sesuai kompetensi.

Jumlah Pelaksana

Dokter Umum : 1 Orang
Perawat : 1 Orang



Evaluasi Kinerja Pelaksana

1. Monev rutin setiap bulan
2. Pelaksanaan Survey
3. Kepuasan Pelanggan Harian
- Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat



RUANG PEMERIKSAAN KHUSUS

Sistem Mekanisme dan Prosedur

1. Rekam Medis Pasien
2. Rujukan Internal



Jangka Waktu Pelayanan



10-15 Menit



Biaya/tarif

Pasien Umum

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi

Pasien JKN KIS

Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan

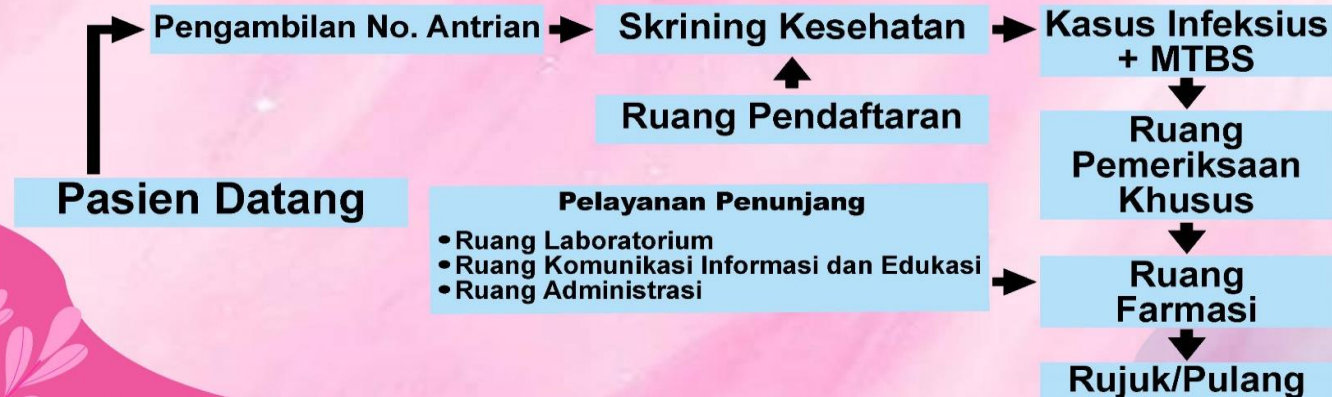
Sistem Mekanisme dan Prosedur

1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian
2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis
3. Petugas melakukan anamnesis
4. Petugas melakukan pengukuran tanda-tanda vital
5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur Petugas menentukan diagnosis
6. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai

Produk Pelayanan

Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Asuhan Keperawatan, Surat Rujukan, Surat Keterangan Kesehatan, Surat Keterangan Buta Warna.

ALUR PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN KHUSUS



PENGELOLAAN PELAYANAN

Dasar Hukum

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
3. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
4. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang.



Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas

Dokter

- a. Mampu melakukan tatalaksana medis
- b. Mampu melakukan visum
- c. Mampu membuat catatan medik pasien rawat jalan
- d. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
- e. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas



Perawat

- a. Pendidikan minimal DIII Keperawatan
- b. Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/ keluarga/kelompok/masyarakat
- c. Mampu memberikan penyuluhan
- d. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas
- e. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu

Kompetensi Pelaksana

Dokter

- a. Mampu melakukan tatalaksana medis
- b. Mampu melakukan visum
- c. Mampu membuat catatan medik pasien rawat jalan
- d. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
- e. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas



Perawat

- a. Pendidikan minimal DIII Keperawatan
- b. Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/ keluarga/kelompok/masyarakat
- c. Mampu memberikan penyuluhan
- d. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas
- e. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu

Pengawasan Internal

1. Audit internal secara periodik
2. Monitoring bulanan UKP



Jaminan Pelayanan

Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggung jawabkan.

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung sesuai kompetensi.

Jumlah Pelaksana

Dokter Umum : 1 Orang
Perawat : 1 Orang



Evaluasi Kinerja Pelaksana

1. Monev rutin setiap bulan
2. Pelaksanaan Survey
3. Kepuasan Pelanggan Harian
- Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat



RUANG TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT



Persyaratan

1. Kondisi pasien gawat darurat atau memerlukan tindakan
2. Rujukan Internal

Jangka Waktu Pelayanan



10-30 Menit

Sistem Mekanisme dan Prosedur

1. Pasien datang
2. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien
3. Petugas melakukan anamnesis
4. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai
5. Apabila diperlukan, petugas merujuk pasien ke fasilitas pelayanan kesehatanyang lebih tinggi

Biaya/tarif

Pasien Umum

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi

Pasien JKN KIS

Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan



Produk Pelayanan

Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Asuhan Keperawatan, Surat Rujukan, Surat Keterangan Kesehatan, Surat Keterangan Buta Warna.

ALUR PELAYANAN RUANG TINDAKAN & GAWAT DARURAT



PENGELOLAAN PELAYANAN

Dasar Hukum

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
3. PERMENKES Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;
4. PERMENKES Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi
5. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang.



Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas

1. Alat pemeriksaan seperti tensimeter, stetoskop, spirometer, EKG, alat pengukur berat/tinggi badan, pen light dan alat medis lainnya
2. Tabung oksigen, Troli dan peralatan perawatan luka
3. Bed pasien, meja anamnesis, kursi tunggu, kipas angin
4. Media elektronik (Komputer, printer, E-Puskesmas) dan Jaringan Internet



Kompetensi Pelaksana

Dokter

- a. Mampu melakukan tatalaksana medis
- b. Mampu melakukan visum
- c. Mampu membuat catatan medik pasien rawat jalan
- d. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
- e. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas



Perawat

- a. Pendidikan minimal DIII Keperawatan
- b. Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/ keluarga/kelompok/masyarakat
- c. Mampu memberikan penyuluhan
- d. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas
- e. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu

Pengawasan Internal

1. Audit internal secara periodik
2. Monitoring bulanan UKP



Jaminan Pelayanan

Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggung jawabkan.

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung sesuai kompetensi.

Jumlah Pelaksana

Dokter Umum : 1 Orang
Perawat : 2 Orang



Evaluasi Kinerja Pelaksana

1. Monev rutin setiap bulan
2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat



RUANG KIA, KB DAN IMUNISASI

Persyaratan

1. Rekam Medis Pasien / Buku KIA/KMS
2. Rujukan Internal



Jangka Waktu Pelayanan



10-20 Menit

Biaya/tarif

1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi
2. Pasien JKN KIS : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan



Sistem Mekanisme dan Prosedur

1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian
2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis
3. Petugas melakukan anamnesa
4. Petugas melakukan pengukuran tanda- tanda vital
5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur
6. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter untuk kasus yang perlu tindak lanjut

Produk Pelayanan

Pelayanan KIA, KB, Imunisasi dan Kesehatan Reproduksi, Pelayanan Calon Pengantin, Pelayanan USG

ALUR PELAYANAN RUANG KIA, KB DAN IMUNISASI



PENGELOLAAN PELAYANAN

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
2. PERMENPANRB Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
3. PERMENPANRB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
5. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang.



Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas

1. Alat pemeriksaan seperti tensimeter, stetoskop, spirometer, alat pengukur berat/tinggi badan, pen light dan alat medis lainnya, dopler, meteran, sarung tangan
2. Buku Kesehatan ibu hamil
3. Unit USG
4. Bed pasien, meja anamnesa, kursi tunggu, kipas angin
5. Media Elektronik (Komputer, printer, sistem aplikasi E-Puskesmas)
6. Jaringan Internet



Kompetensi Pelaksana

Dokter

- a. Mampu melakukan tatalaksana medis
- b. Mampu melakukan visum
- c. Mampu membuat catatan medik pasien rawat jalan
- d. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
- e. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas



Perawat

- a. Pendidikan minimal DIII Keperawatan
- b. Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/ keluarga/kelompok/masyarakat
- c. Mampu memberikan penyuluhan
- d. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas
- e. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu

Pengawasan Internal

1. Audit internal secara periodik
2. Monitoring bulanan UKP



Jaminan Pelayanan

Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggung jawabkan.

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung sesuai kompetensi.

Jumlah Pelaksana

Dokter Umum : 1 Orang
Bidan : 2 Orang



Evaluasi Kinerja Pelaksana

1. Monev rutin setiap bulan
2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat



RUANG PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

Persyaratan

1. Rekam Medis Pasien
2. Rujukan Internal



Sistem Mekanisme dan Prosedur

1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut
2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medik
3. Petugas melakukan anamnesis dan pengukuran tekanan darah
4. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien
5. Pemeriksaan odontogram, riwayat penyakit dan validasi identitas untuk pasien baru, untuk pasien lama dilanjutkan pemeriksaan sesuai keluhan
6. Petugas menentukan diagnose penyakit
7. Petugas menentukan terapi/tindak lanjut yang sesuai
8. Petugas melakukan tindakan jika memang diperlukan, atau pemberian resep untuk pasien premedikasi

Biaya/tarif

1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi
2. Pasien JKN KIS : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan
3. Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan



Produk Pelayanan

1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi
2. Pasien JKN KIS : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan
3. Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan

Jangka Waktu Pelayanan



10-20 Menit

ALUR PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT



PENGELOLAAN PELAYANAN

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan MasyarakatUnit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
5. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang.



Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas

1. Dental Unit dan Alat pemeriksaan gigi lainnya
2. APD
3. meja anamnesis, kursi tunggu, kipas angin
4. Komputer, printer, sistem aplikasi E-Puskesmas
5. Jaringan Internet



Kompetensi Pelaksana

Dokter Gigi

- a. Mampu melakukan tatalaksana medis gigi dan mulut
- b. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
- c. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas
- d. Memahami dan memberikan pelayanan prima



Terapis Gigi dan Mulut

- a. Pendidikan minimal DIII Keperawatan Gigi
- b. Mampu memberikan asuhan keperawatan gigi individu/ keluarga/kelompok/masyarakat
- c. Memahami dan memberikan pelayanan prima
- d. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas
- e. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu

Pengawasan Internal

1. Audit internal secara periodik
2. Monitoring bulanan UKP



Jaminan Pelayanan

Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggung jawabkan.

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung sesuai kompetensi.

Jumlah Pelaksana

Dokter Gigi : 1 Orang
Terapis Gigi dan Mulut : 1 Orang



Evaluasi Kinerja Pelaksana

1. Monev rutin setiap bulan
2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat



RUANG LABORATORIUM

Persyaratan

1. Surat permintaan
2. pemeriksaan laboratorium



Sistem Mekanisme dan Prosedur

1. Pasien datang
2. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium
3. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register
4. Pasien dipanggil sesuai nomor urut
5. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel
6. Pasien menunggu hasil pemeriksaan, untuk pasien tanpa jaminan diminta untuk melakukan pembayaran di kasir terlebih dahulu
7. Proses pemeriksaan laboratorium
8. Penyerahan hasil kepada pasien untuk konsultasi ke yang merujuk

Biaya/tarif

1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi
2. Pasien JKN KIS : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan
3. Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan



Produk Pelayanan

Hematologi, Kimia darah, Urinalisis, Imunologi- Serologi, Preparat Mikrobiologi, Faeses, HIV/AIDS, Syphilis, Pemeriksaan Rapid Antibodi Covid, Antigen Covid dan Swab PCR Covid

Jangka Waktu Pelayanan



10-60 menit

ALUR PELAYANAN RUANG LABORATORIUM



PENGELOLAAN PELAYANAN

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi
6. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang.



Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas

1. Mikroskop
2. Alat cek dan strip kolesterol, asam urat, glukosa
3. Alat pemeriksaan seperti pemeriksaan HIV, sifilis, golongan darah, tes kehamilan, malaria, dll
4. APD
5. Gelas objek, reagen pemeriksaan TB



Kompetensi Pelaksana

1. Mampu melakukan pre analitik
2. Mampu melakukan analitik
3. Mampu melakukan post analitik



Jumlah Pelaksana

Analisis Kesehatan : 2 Orang



Pengawasan Internal

1. Audit internal secara periodik
2. Monitoring bulanan UKP



Evaluasi Kinerja Pelaksana

1. Monev rutin setiap bulan
2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat



Jaminan Pelayanan

Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggung jawabkan.

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung sesuai kompetensi.

RUANG FARMASI

Persyaratan

Resep dari unit layanan



Sistem Mekanisme dan Prosedur

1. Pasien menaruh resep di Ruang Farmasi
2. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan kedatangan
3. Petugas mengambil resep untuk diberi nomor urut
4. Petugas melakukan screening resep
5. Peracikan obat
6. Penyerahan obat sesuai nomor urut disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien

Biaya/tarif

1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi
2. Pasien JKN KIS : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan



Produk Pelayanan

Penyediaan obat racikan dan non racikan, pemberian informasi obat (PIO)

Jangka Waktu Pelayanan



10–60 menit

ALUR PELAYANAN RUANG LABORATORIUM



PENGELOLAAN PELAYANAN

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
2. PERMENPANRB Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
3. PERMENKES Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
4. PERMENPANRBRI Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. PERMENKES Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
6. PERMENKES Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
7. PERMENKES Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi
8. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang.



Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas

1. Lemari penyimpanan obat
2. Alat penggerus obat puyer, Kertas Puyer, Impulse Sealer
3. Kantong plastik obat
4. ATK



Kompetensi Pelaksana

Apoteker

- a. Menjadi Penanggung Jawab Ruang Farmasi
- b. Mampu telaah resep dan menyerahkan resep
- c. Membuat LPLPO
- d. Mampu melakukan konseling PIO
- e. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu



Asisten Apoteker

- a. Mampu membaca resep dan menyediakan obat
- b. Membuat LPLPO
- c. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu

Jumlah Pelaksana

Apoteker : 1 orang
Asisten Apoteker : 2 Orang



Evaluasi Kinerja Pelaksana

1. Monev rutin setiap bulan
2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat



Pengawasan Internal

1. Audit internal secara periodik
2. Monitoring bulanan UKP



Jaminan Pelayanan

Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggung jawabkan.

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung sesuai kompetensi.

Pelayanan Kasir

Persyaratan

Pasien umum

lembar resep lembar retribusi



Biaya/tarif

1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi
2. Pasien JKN KIS : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan



Produk Pelayanan

Kuitansi Retribusi Layanan

Jangka Waktu Pelayanan



3-5 menit

Sistem Mekanisme dan Prosedur

1. Pasien atau keluarga mendatangi petugas kasir sambil menyerahkan lembar retribusi
2. Petugas melakukan pengecekan billing dan print out nota pembayaran
3. Penyelesaian administrasi pembayaran



PENGELOLAAN PELAYANAN

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik
4. PERMENPANRB Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. PERMENPANRB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. PERMENKES Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
7. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang.
Peraturan Walikota Singkawang Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan



Kompetensi Pelaksana

1. Mampu melakukan rekapan pengaduan pelanggan
2. Mampu melakukan Koordinasi dengan Ketua Mutu Puskesmas dan Kepala Puskesmas
3. Mampu memetakan solusi terhadap setiap pengaduan atau keluhan pelanggan
4. Rutin melakukan pengecekan pengaduan via online
5. Melakukan monitoring dan evaluasi pengaduan pelanggan

Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas

1. ATK
2. Kotak saran
3. Buku Register Pengaduan
4. Media Elektronik (Tablet/ HP)



Jumlah Pelaksana

3 orang



Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.



Pengawasan Internal

1. Audit internal secara periodik
2. Monitoring Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu



Jaminan Pelayanan

1. Pengaduan ditindaklanjuti (respon awal) maksimal 1 (satu) hari sejak penyampaian pengaduan.
2. Masalah pelayanan publik yang belum menemukan pemecahan selambat-lambatnya dalam 48 jam, akan dikoordinasikan dengan Bidang Pelayanan Kesehatan dan Kefarmasian Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang.

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung sesuai kompetensi.
2. Identitas pengadu dijamin kerahasiaannya, jika pengadu tidak ingin identitasnya diketahui (d disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingannya untuk penyelesaian masalah).

KONSULTASI DAN PENGADUAN

Persyaratan

Adanya konsultasi dan pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, dan WhatsApp, atau layanan pengaduan online



Sistem Mekanisme dan Prosedur

1. Petugas membuka kotak saran, telepon, WhatsApp dan link monitoring pengaduan setiap hari
2. Petugas menerima konsultasi/pengaduan
3. Petugas mencatat data pelapor (nama, alamat dan nomor telepon jika ada) dan isi konsultasi/pengaduan pada buku register pengaduan
4. Petugas melaporkan konsultasi/pengaduan kepada Tim Penanganan Pengaduan serta unit terkait
5. Semua jawaban yang telah disampaikan melalui WhatsApp, telepon, atau papan informasi dicatat di dalam buku register Pengaduan yang sudah ditindaklanjuti dipublikasikan pada papan pengumuman dan media sosial Puskesmas setiap 1 bulan sekali

Biaya/tarif

Tidak Dikenakan Biaya



Produk Pelayanan

Penanganan Pengaduan Masyarakat

Jangka Waktu Pelayanan



30 menit – 48 jam

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Telp/WhatsApp : 082253769424
2. Email : pkmskwselatan2@gmail.com
3. Secara tertulis melalui:
 - a. Petugas front office
 - b. Kotak Saran (Scan QR code link pengaduan berupa google form)

