## STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK

PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

# DINAS KESEHATAN UPTD PUSKESMAS SAMBUTAN

Jalan Pelita VI Rt. 18

Kel. Sambutan, Kec. Sambutan, Samarinda – Kalimantan Timur E-mail: [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:Puskesmaslokbahu2017@gmail.com)

**STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. Permenkes RI no. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. Perda Kota Samarinda No.2 Tahun 2016 tentang Perubahan atas   Perda No 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum |
| 2. | Persyaratan pelayanan | 1. Membawa kartu jaminan kesehatan yang dimiliki (BPJS) dan atau Kartu Identitas 2. Membawa kartu berobat Puskesmas Sambutan pada kedatangan selanjutnya 3. Membawa Kartu Keluarga untuk kunjungan pertama |
| 3. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 1. Pasien atau Pendamping datang dan mengambil nomor antrian 2. Pasien atau Pendamping akan dipanggil berdasarkan nomor antrian 3. Setelah Pasien atau Pendamping dipanggil, pasien mendaftarkan diri dengan menyerahkan KTP, Kartu Keluarga dan kartu jaminan kesehatan (bila baru pertama datang berobat). Bila sudah pernah datang berobat sebelumnya, pasien menyerahkan kartu berobat Puskesmas Sambutan dan menyebutkan keperluannya. 4. Petugas mendaftarkan data pasien pada program E-puskesmas sesuai ruang pelayanan yang dituju oleh pasien 5. Setelah Pasien atau Pendamping didaftar, petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu pelayanan/ poli yang dikehendaki. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 4. | Jangka waktu  penyelesaian | Pasien baru : ± 10 menit  Pasien lama : ± 5 menit |
| 5. | Biaya / tarif | * Gratis (bila terdaftar sesuai faskes BPJS Puskesmas Sambutan) * Retribusi rekam medis untuk pengunjung non KTP Samarinda : Rp. 10.000,- |
| 6. | Produk pelayanan | Kartu berobat, rekam medis, |
| 7. | Sarana, prasarana, dan atau fasilitas | Meja lobi, kursi, 2 set komputer, rak rekam medis, alat tulis kantor, stempel tanggal dan status jaminan kesehatan pasien, ruang tunggu,  kursi tunggu, televisi, nomor antrian, kartu berobat pasien baru. |
| 8. | Kompetensi  pelaksana | Tenaga Administratif dengan pendidikan S1 dan SMA |
| 9. | Pengawasan  internal | Dilakukan secara rutin oleh Pimpinan Puskesmas |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Kotak saran  E-mail : [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:Puskesmas.sambutan@gmail.com) Instagram : puskesmas.sambutan  Facebook : Puskesmas Sambutan  Nomor Hotline: 082350706450 |
| 11. | Jumlah pelaksana | 2 orang tenaga Administratif |
| 12. | Jaminan pelayanan | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan kebijakan mutu Puskesmas Sambutan.  Puskesmas Sambutan saat ini sudah mempunyai SOP di masing –  masing ruangan sesuai dengan jenis layanan.( dokumen pendukung) |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan  Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Sambutan sudah sesuai dengan kompetensinya  Dengan MAKLUMAT PELAYANAN  ‘’MAKLUMAT PELAYANAN’’ “DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP  MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDART PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI  PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU” |
| 14. | Evaluasi kinerja  pelayanan | * Survei Kepuasan Masyarakat * Monitoring Evaluasi rutin dalam Minilokakarya Bulanan Puskesmas * Penilaian kinerja puskesmas |

1. **STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM**

PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

# DINAS KESEHATAN UPTD PUSKESMAS SAMBUTAN

Jalan Pelita VI Rt. 18

Kel. Sambutan, Kec. Sambutan, Samarinda – Kalimantan Timur E-mail: [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:Puskesmaslokbahu2017@gmail.com)

**STANDAR PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN UMUM**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. UU No. 29 tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran 2. UU No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan 3. UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Permenkes RI no. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 5. Perda Kota Samarinda No.2 Tahun 2016 tentang Perubahan atas   Perda No 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum |
| 2. | Persyaratan pelayanan | 1. Pasien mendaftar di bagian pendaftaran, dengan batas usia 20 - 44 tahun 2. Membawa kartu jaminan kesehatan yang dimiliki (BPJS) atau KTP dan KK 3. Rekam medis pasien sudah diantar |
| 3. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 1. Pasien atau Pendamping diarahkan untuk menunggu di depan ruang pelayanan Pemeriksaan umum 2. Pasien atau Pendamping dipanggil sesuai nomor antrian poli/ ruang pelayanan 3. Pasien atau Pendamping dipersilakan masuk, kemudian diperiksa berat badan, tinggi badan, dan tekanan darahnya 4. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien atau keluarga pasien 5. Pasien diarahkan ke meja dokter 6. Pasien dilakukan anamnesa yang lebih mendalam dan pemeriksaan fisik oleh dokter umum 7. Bila perlu pasien dirujuk ke laboratorium untuk pemeriksaan penunjang |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 1. Bila sudah tegak diagnosa, pasien diberi resep obat sesuai dengan diagnosa, dan dilakukan tindakan bila diperlukan. 2. Bila kondisi penyakit pasien tidak dapat ditangani di puskemas, pasien   dirujuk ke Rumah Sakit |
| 4. | Jangka waktu  penyelesaian | 10 - 15 menit |
| 5. | Biaya / tarif | * Gratis (bila memiliki kartu BPJS) * Pemeriksaan medis oleh dokter umum (Tanpa Tindakan) : Rp. 30.000,- (bila tidak memiliki kartu BPJS) |
| 6. | Produk pelayanan | 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan 3. Mendapatkan resep sesuai diagnosa 4. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan |
| 7. | Sarana, prasarana, dan atau fasilitas | Meja, kursi, tempat tidur periksa dan bantal, stetoskop, tensimeter, senter/penlight, termometer, alat tulis kantor, kertas rujukan ke Rumah Sakit, kertas rujukan internal, kertas pengantar Laboratorium, lemari, wastafel, handuk, timbangan dewasa, alat ukur tinggi badan, dokumen  penyakit, AC, handscoen dan masker. |
| 8. | Kompetensi  pelaksana | Dokter umum dengan pendidikan S1 Profesi Dokter Umum  Perawat dengan pendidikan Profesi Keperawatan dan D3 Keperawatan |
| 9. | Pengawasan  internal | Dilakukan secara rutin oleh Pimpinan Puskesmas |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Kotak saran  E-mail : [puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:puskesmas.sambutan@gmail.com) Instagram : puskesmas.sambutan  Facebook : Puskesmas Sambutan Nomor Hotline: 082350706450 |
| 11. | Jumlah pelaksana | Dokter umum 1 orang  Perawat 2 orang |
| 12. | Jaminan pelayanan | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan kebijakan mutu Puskesmas Sambutan.  Puskesmas Sambutan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing  ruangan sesuai dengan jenis layanan.( dokumen pendukung) |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan  pelayanan | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu- raguan |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Sambutan sudah sesuai dengan kompetensinya  Dengan MAKLUMAT PELAYANAN  ‘’MAKLUMAT PELAYANAN’’ “DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP  MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDART PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI  PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU” |
| 14. | Evaluasi kinerja pelayanan | * Survei Kepuasan Masyarakat * Monitoring Evaluasi rutin dalam Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas * Penilaian kinerja puskesmas |

PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

# DINAS KESEHATAN UPTD PUSKESMAS SAMBUTAN

Jalan Pelita VI Rt. 18

Kel. Sambutan, Kec. Sambutan, Samarinda – Kalimantan Timur E-mail: [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:Puskesmaslokbahu2017@gmail.com)

**STANDAR PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN LANSIA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. UU No. 29 tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran 2. UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Permenkes RI no. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Perda Kota Samarinda No.2 Tahun 2016 tentang Perubahan atas   Perda No 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum |
| 2. | Persyaratan pelayanan | 1. Pasien mendaftar di bagian pendaftaran 2. Membawa kartu berobat, kartu jaminan kesehatan yang dimiliki (BPJS) atau KTP dan KK dan buku Lansia bagi pasien yang berusia ≥ 60 tahun 3. Pasien telah didaftarkan melalui aplikasi E-Puskesmas |
| 3. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 1. Pasien menunggu di ruang tunggu 2. Pasein dipanggil sesuai nomor urutan pasien 3. Pasien diperiksa berat badan, tinggi badan, lingkar perut suhu dan tekanan darahnya 4. Pasien yang berusia 45-59 tahun, dilakukan skrining PTM (Penyakit Tidak Menular), sedangkan pasien dengan usia ≥ 60 tahun dengan domisili di wilayah kerja Puskesmas Sambutan dilakukan skrining Lansia. Skrining ini dilakukan hanya 1 kali dalam 1 tahun. 5. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien atau keluarga pasien 6. Pasien menuju meja dokter 7. Akan dilakukan anamnesa yang lebih mendalam dan pemeriksaan fisik oleh dokter umum |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 1. Bila perlu pasien dirujuk ke laboratorium untuk pemeriksaan penunjang 2. Bila sudah tegak diagnosa, pasien diberi resep obat sesuai dengan diagnosa, dan dilakukan tindakan bila diperlukan. 3. Bila kondisi penyakit pasien tidak dapat ditangani di puskemas, pasien   dirujuk ke Rumah Sakit |
| 4. | Jangka waktu  penyelesaian | 10 - 15 menit |
| 5. | Biaya / tarif | * Gratis * Pemeriksaan Medis dokter umum (Tanpa Tindakan) : Rp. 30.000,- |
| 6. | Produk pelayanan | 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan pemeriksaan Laboratorium sesuai indikasi 3. Mendapatkan tindakan yang diperlukan 4. Mendapatkan resep sesuai diagnosa 5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan 6. Mendapatkan hasil skrining sesuai usia |
| 7. | Sarana, prasarana, dan atau fasilitas | Meja, kursi, tempat tidur periksa dan bantal, stetoskop, tensimeter, meteran, senter/penlight, termometer, alat tulis kantor, kertas rujukan ke Rumah Sakit, kertas rujukan internal, kertas pengantar Laboratorium, lemari, wastafel, handuk, timbangan dewasa, alat ukur tinggi badan,  dokumen penyakit, AC, handscoen dan masker. |
| 8. | Kompetensi  pelaksana | Dokter umum dengan pendidikan S1 Profesi Dokter Umum  Perawat dengan pendidikan Sarjana Keperawatan dan D3 Keperawatan |
| 9. | Pengawasan  internal | Dilakukan secara rutin oleh Pimpinan Puskesmas |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Kotak saran  E-mail : [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:pkm.karang.asam@gmail.com)  Instagram : puskesmas.sambutan  Facebook : Puskesmas Sambutan  Nomor Hotline: 082350706450 |
| 11. | Jumlah pelaksana | Dokter umum 1 orang  Perawat 1 orang |
| 12. | Jaminan pelayanan | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan kebijakan mutu Puskesmas Sambutan.  Puskesmas Sambutan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing  ruangan sesuai dengan jenis layanan.( dokumen pendukung) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu- raguan  Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Sambutan sudah sesuai dengan kompetensinya  Dengan MAKLUMAT PELAYANAN  ‘’MAKLUMAT PELAYANAN’’ “DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP  MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDART PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI  PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU” |
| 14. | Evaluasi kinerja pelayanan | * Survei Kepuasan Masyarakat * Monitoring Evaluasi rutin dalam Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas * Penilaian kinerja puskesmas |

1. **STANDAR PELAYANAN KIR KESEHATAN**

PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

# DINAS KESEHATAN UPTD PUSKESMAS SAMBUTAN

Jalan Pelita VI Rt. 18

Kel. Sambutan, Kec. Sambutan, Samarinda – Kalimantan Timur E-mail: [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:Puskesmaslokbahu2017@gmail.com)

**STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI KESEHATAN (KIR KESEHATAN)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. UU No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan 2. UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Permenkes RI no. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Perda Kota Samarinda No.2 Tahun 2016 tentang Perubahan atas   Perda No 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum |
| 2. | Persyaratan  pelayanan | Pemohon membawa KTP / Kartu Pelajar atau kartu identitas lain dan  Kartu Golongan darah (Jika memiliki) |
| 3. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 1. Pemohon datang dan menuju ke Pendaftaran, mengambil nomor antrian 2. Pemohon akan dipanggil berdasarkan nomor antrian 3. Pemohon menunjukkan KTP / Kartu Pelajar (kartu identitas) dan Kartu golongan darah (jika memiliki) 4. Jika pemohon tidak membawa KTP atau kartu identitas lain, keterangan identitas pemohon ditulis di formulir KIR sementara 5. Pemohon diminta menunggu di Ruang Pemeriksaan Umum atau Lansia sesuai dengan usianya 6. Kertas formulir KIR Sementara akan diantar oleh petugas Rekam Medis ke Ruang Pemeriksaan 7. Petugas Ruang Pemeriksaan akan memanggil nama pemohon |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 1. Pemohon diperiksa berat badan, tinggi badan, tekanan darah dan buta warna 2. Jika pemohon tidak memiliki kartu golongan darah, maka pemohon dirujuk ke laboratorium untuk dilakukan pemeriksaan golongan darah jika pemohon berkenan 3. Pemohon menuju ke kasir untuk membayar pemeriksaan Surat Kesehatan dan Golongan darah (Jika melakukan pemeriksaan), serta menyerahkan formulir KIR Sementara kepada petugas Rujukan untuk diketik 4. Pemohon menunggu di ruang tunggu, dan akan dipanggil namanya   jika surat keterangan kesehatan sudah selesai dibuat. |
| 4. | Jangka waktu  penyelesaian | 10 - 15 menit |
| 5. | Biaya / tarif | Pembuatan Surat Keterangan Sehat : Rp.35.000,- |
| 6. | Produk pelayanan | Mendapatkan Surat Keterangan Sehat |
| 7. | Sarana, prasarana, dan atau fasilitas | Meja, kursi, timbangan dewasa, alat ukur tinggi badan, buku Ishihara buta warna, alat tulis, komputer, stempel, tensimeter, buku register, formulir  KIR kesehatan. |
| 8. | Kompetensi  pelaksana | Perawat dengan pendidikan D3 Keperawatan  Petugas Administrasi dengan pendidikan SMA |
| 9. | Pengawasan  internal | Dilakukan secara rutin oleh Pimpinan Puskesmas |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Kotak saran  E-mail : [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:pkm.karang.asam@gmail.com)  Instagram : puskesmas.sambutan  Facebook : Puskesmas Sambutan  Nomor Hotline: 082350706450 |
| 11. | Jumlah pelaksana | * Ruang Pemeriksaan : 1 orang perawat * Petugas Administrasi : 1 orang |
| 12. | Jaminan pelayanan | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan kebijakan mutu Puskesmas Sambutan.  Puskesmas Sambutan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing  ruangan sesuai dengan jenis layanan.( dokumen pendukung) |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan  pelayanan | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu- raguan |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Sambutan sudah sesuai dengan kompetensinya  Dengan MAKLUMAT PELAYANAN  ‘’MAKLUMAT PELAYANAN’’ “DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP  MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDART PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI  PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU” |
| 14. | Evaluasi kinerja pelayanan | * Survei Kepuasan Masyarakat * Monitoring Evaluasi rutin dalam Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas * Penilaian kinerja puskesmas |

1. **STANDAR PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT**

PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

# DINAS KESEHATAN UPTD PUSKESMAS SAMBUTAN

Jalan Pelita VI Rt. 18

Kel. Sambutan, Kec. Sambutan, Samarinda – Kalimantan Timur E-mail: [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:Puskesmaslokbahu2017@gmail.com)

**STANDAR PELAYANAN RUANG KESEHATAN GIGI DAN MULUT**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. UU No. 29 tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran 2. UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Permenkes RI no. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Perda Kota Samarinda No.2 Tahun 2016 tentang Perubahan atas   Perda No 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum |
| 2. | Persyaratan pelayanan | 1. Membawa kartu jaminan kesehatan yang dimiliki (BPJS) dan atau kartu identitas 2. Kartu berobat |
| 3. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 1. Pasien atau Pendamping mengambil nomor antrian 2. Pasien atau Pendamping menunggu di ruang tunggu 3. Pasien atau Pendamping melakukan proses pendaftaran 4. Bila rekam medis sudah dientri, maka pasien akan dipanggil oleh petugas ruang pelayanan sesuai nomor antrian. 5. Pasien akan di anamnesa dan menuju tempat pemeriksaan gigi 6. Dilakukan pemeriksaan gigi 7. Akan dilakukan tindakan jika memungkinkan dan pasien diminta untuk menandatangani persetujuan tindakan medis 8. Pasien hanya diberi resep obat jika diperlukan 9. Bila kondisi penyakit pasien tidak dapat ditangani di puskemas,   pasien dirujuk ke Rumah Sakit |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 1. Pemeriksaan tanpa tindakan : 5 - 20 menit 2. Ekstraksi gigi susu : 5 - 20 menit 3. Ekstraksi gigi tetap anterior : 10 - 45 menit 4. Ekstraksi gigi tetap posterior : 10 - 60 menit 5. Incisi intra oral : 5 - 10 menit 6. Tumpatan sementara : 10 - 45 menit 7. SIK : 10 - 60 menit 8. Scaling manual per rahang : 15 - 60 menit 9. Konseling dan Edukasi pasien : 5 - 20 menit 10. Resin Komposit : 10 - 60 menit |
| 5. | Biaya / tarif | * Gratis bila memiliki kartu jaminan kesehatan (BPJS) * Pemeriksaan medis dokter gigi (tanpa tindakan) : Rp. 30.000,- * Apabila pasien tidak memiliki kartu jaminan kesehatan (BPJS) atau BPJS dengan faskes bukan Puskesmas Sambutan, maka dikenakan tarif sebagai berikut :   1. Pemeriksaan dokter gigi : 30.000   2. Tindakan dokter gigiringan : 50.000   3. Tindakan dokter gigi sedang: 200.000 |
| 6. | Produk pelayanan | 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan 3. Mendapatkan resep sesuai diagnosa |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 4. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan |
| 7. | Sarana, prasarana, dan atau fasilitas | Meja, kursi, Dental Care Unit, stetoskop, tensimeter, alat tulis kantor, kertas rujukan ke Rumah Sakit, kertas rujukan internal, kertas pengantar Laboratorium, lemari, wastafel, handuk, protap penyakit, kipas angin, tempat alat tulis, sterilisator, alat dan bahan pemeriksaan dan tindakan gigi, alat penghancur jarum, kertas dental record. |
| 8. | Kompetensi pelaksana | Dokter gigi dengan pendidikan S1 Profesi Dokter gigi Terapis Gigi dan Mulut dengan Pendidikan D3 TGM |
| 9. | Pengawasan internal | Dilakukan secara rutin oleh Pimpinan Puskesmas |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Kotak saran  E-mail : [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:pkm.karang.asam@gmail.com)  Instagram : puskesmas.sambutan  Facebook : Puskesmas Sambutan  Nomor Hotline: 082350706450 |
| 11. | Jumlah pelaksana | Dokter gigi 2 orang  Terapis Gigi dan Mulut 1 orang |
| 12. | Jaminan pelayanan | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan kebijakan mutu Puskesmas Sambutan.  Puskesmas Sambutan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan.( dokumen pendukung) |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan  Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Sambutan sudah sesuai dengan kompetensinya  Dengan MAKLUMAT PELAYANAN  ‘’MAKLUMAT PELAYANAN’’ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | “DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDART PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI  PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU” |
| 14. | Evaluasi kinerja pelayanan | * Survei Kepuasan Masyarakat * Monitoring Evaluasi rutin dalam Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas * Penilaian kinerja puskesmas |

1. **STANDAR PELAYANAN KIA-KB**

PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

# DINAS KESEHATAN

# UPTD PUSKESMAS SAMBUTAN

Jalan Pelita VI Rt. 18

Kel. Sambutan, Kec. Sambutan, Samarinda – Kalimantan Timur E-mail: [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:Puskesmaslokbahu2017@gmail.com)

**STANDAR PELAYANAN RUANG KESEHATAN ANAK**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. UU No. 29 tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran 3. Permenkes RI no. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Permenkes RI No. 1464 tahun 2010 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Bidan 5. Perda Kota Samarinda No.2 Tahun 2016 tentang Perubahan atas   Perda No 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum |
| 2. | Persyaratan pelayanan | 1. Pasien datang sendiri/ dengan keluarga 2. Membawa kartu jaminan kesehatan yang dimiliki (BPJS) dan Buku KIA 3. Rekam medis pasien sudah dientri oleh petugas pendaftaran ke   Ruang Kesehatan Anak |
| =3. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 1. Pasien menunggu di ruang tunggu Ruang Kesehatan anak 2. Bila rekam medis sudah dientri oleh petugas pendaftaran, maka nama pasien akan dipanggil oleh petugas Ruang Kesehatan Anak 3. Pasien atau keluarga akan dianamnesa 4. Dilakukan penimbangan berat badan, pengukuran tinggi / panjang badan, pengukuran lingkar kepala, pengukuran lingkar perut, pengukuran suhu dan frekuensi nafas pada pasien |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 1. Pasien menuju meja dokter dengan membawa rekam medis yang sudah berisi anamnesa dan hasil pengukuran yang sudah dilakukan 2. Akan dilakukan anamnesa yang lebih mendalam dan pemeriksaan fisik oleh dokter umum 3. Bila perlu pasien dirujuk ke laboratorium untuk pemeriksaan penunjang 4. Bila sudah tegak diagnosa, pasien diberi resep obat sesuai dengan diagnosa, dan dilakukan tindakan bila diperlukan. 5. Bila perlu, pasien dirujuk ke R. Gizi untuk konseling gizi 6. Bila kondisi penyakit pasien tidak dapat ditangani di puskemas, pasien dirujuk ke Rumah Sakit |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 10 - 15 menit |
| 5. | Biaya / tarif | * Gratis, bila memiliki kartu jaminan BPJS * Pemeriksaan medis dokter umum : Rp. 30.000,- (bila tidak memiliki kartu jaminan kesehatan) |
| 6. | Produk pelayanan | 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan 3. Mendapatkan resep sesuai diagnosa 4. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan |
| 7. | Sarana, prasarana, dan atau fasilitas | Meja, kursi, tempat tidur periksa dan bantal, stetoskop, senter/penlight, alat tulis kantor, kertas rujukan ke Rumah Sakit, kertas rujukan internal, kertas pengantar Laboratorium, lemari, wastafel, tissue, timbangan dewasa dan bayi, alat ukur tinggi dan panjang badan, meteran, SOP penyakit, AC, tempat alat tulis, termometer. |
| 8. | Kompetensi pelaksana | Dokter umum dengan pendidikan S1 Profesi Dokter Umum  Bidan atau Perawat dengan pendidikan D3 Kebidanan/ D3 Keperawatan |
| 9. | Pengawasan internal | Dilakukan secara rutin oleh Pimpinan Puskesmas |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Kotak saran  E-mail : [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:pkm.karang.asam@gmail.com)  Instagram : puskesmas.sambutan  Facebook : Puskesmas Sambutan  Nomor Hotline: 082350706450 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 11. | Jumlah pelaksana | Dokter umum 1 orang  Perawat/ Bidan 1-2 orang |
| 12. | Jaminan pelayanan | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan kebijakan mutu Puskesmas Sambutan.  Puskesmas Sambutan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan ( dokumen pendukung) |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan  Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Sambutan sudah sesuai dengan kompetensinya  Dengan MAKLUMAT PELAYANAN  ‘’MAKLUMAT PELAYANAN’’ “DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP  MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDART PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU” |
| 14. | Evaluasi kinerja pelayanan | * Survei Kepuasan Masyarakat * Monitoring Evaluasi rutin dalam Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas * Penilaian kinerja puskesmas |

PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

# DINAS KESEHATAN

# UPTD PUSKESMAS SAMBUTAN

Jalan Pelita VI Rt. 18

Kel. Sambutan, Kec. Sambutan, Samarinda – Kalimantan Timur E-mail: [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:Puskesmaslokbahu2017@gmail.com)

**STANDAR PELAYANAN**

## RUANG KESEHATAN IBU

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. Permenkes RI no. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. Perda Kota Samarinda No.2 Tahun 2016 tentang Perubahan atas   Perda No 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum |
| 2. | Persyaratan pelayanan | 1. Pasien datang sendiri 2. Membawa kartu jaminan kesehatan yang dimiliki (BPJS) dan buku KIA serta KTP dan Kartu Keluarga 3. Rekam medis pasien sudah dientri oleh petugas pendaftaran |
| 3. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 1. Pasien menunggu di ruang tunggu 2. Bila rekam medis sudah dientri petugas pendaftaran, maka nama pasien akan dipanggil oleh petugas 3. Pasien akan di anamnesa 4. Dilakukan penimbangan Berat badan, pengukuran tinggi badan dan tekanan darah, serta LILA dan lingkar perut 5. Pasien berbaring di tempat tidur pemeriksaan 6. Dilakukan pengukuran kehamilan meliputi tinggi fundus uteri, pemeriksaan leopold (letak janin) dan denyut jantung janin 7. Pasien dirujuk ke laboratorium untuk pemeriksaan penunjang wajib kehamilan pada kunjungan pertama, dan bila perlu pada kunjungan selanjutnya 8. Pasien dirujuk ke R. Imunisasi untuk dilakukan imunisasi Tetanus (TT) hamil jika tepat waktunya 9. Pasien dirujuk ke R. Gizi jika ada indikasi |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 1. Dilakukan konseling kepada Ibu hamil 2. Pasien diberi resep obat dan vitamin 3. Bila kondisi penyakit pasien tidak dapat ditangani di puskemas, pasien dirujuk ke Rumah Sakit |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 20 - 30 menit |
| 5. | Biaya / tarif | Gratis |
| 6. | Produk pelayanan | 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kehamilan 2. Mendapatkan resep 3. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan |
| 7. | Sarana, prasarana, dan atau fasilitas | Meja, kursi, tempat tidur periksa, stetoskop, tensimeter, alat tulis kantor, kertas rujukan ke Rumah Sakit, kertas rujukan internal, kertas pengantar Laboratorium, lemari, wastafel, tisu, timbangan dewasa, alat ukur tinggi badan, meteran, dokumen, AC, tempat alat tulis, laennec atau dopler, pengukur LILA, termometer. |
| 8. | Kompetensi pelaksana | Bidan dengan pendidikan D3 Kebidanan dan D4 Kebidanan |
| 9. | Pengawasan internal | Dilakukan secara rutin oleh Pimpinan Puskesmas |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Kotak saran  E-mail : [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:pkm.karang.asam@gmail.com)  Instagram : puskesmas.sambutan  Facebook : Puskesmas Sambutan  Nomor Hotline: 082350706450 |
| 11. | Jumlah pelaksana | Bidan 1-2 orang |
| 12. | Jaminan pelayanan | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan kebijakan mutu Puskesmas Sambutan.  Puskesmas Sambutan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan.( dokumen pendukung) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan  Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Sambutan sudah sesuai dengan kompetensinya  Dengan MAKLUMAT PELAYANAN  ‘’MAKLUMAT PELAYANAN’’ “DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP  MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDART PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI  PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU” |
| 14. | Evaluasi kinerja pelayanan | * Survei Kepuasan Masyarakat * Monitoring Evaluasi rutin dalam Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas * Penilaian kinerja puskesmas |

PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

# DINAS KESEHATAN UPTD PUSKESMAS SAMBUTAN

Jalan Pelita VI Rt. 18

Kel. Sambutan, Kec. Sambutan, Samarinda – Kalimantan Timur E-mail: [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:Puskesmaslokbahu2017@gmail.com)

**STANDAR PELAYANAN RUANG IMUNISASI**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. Permenkes RI no. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. Perda Kota Samarinda No.2 Tahun 2016 tentang Perubahan atas   Perda No 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum |
| 2. | Persyaratan pelayanan | 1. Pasien datang sendiri 2. Membawa kartu jaminan kesehatan yang dimiliki (BPJS) dan Buku KIA 3. Kondisi pasien sehat 4. Bila pasien akan melakukan imunisasi Tetanus (TT) calon pengantin (catin), maka pasien dirujuk dari R. KB (R. Kesehatan Reproduksi) 5. Pada ibu hamil yang akan melakukan imunisasi TT, pasien akan dirujuk   dari Ruang Pemeriksaan Ibu |
| 3. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 1. Pasien telah didaftarkan ke poli/ ruang imunisasi oleh petugas 2. Pasien menunggu di ruang tunggu 3. Nama pasien akan dipanggil oleh petugas 4. Pasien/keluarga pasien akan di anamnesa dan petugas memastikan apakah pasien dalam keadaan sehat 5. Dilakukan penimbangan berat badan dan pengukuran tinggi/panjang badan, lingkar kepala dan lingkar perut pada pasien bayi balita 6. Petugas memberikan informasi terkait imunisasi yang akan diberikan |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 1. Pasien/Keluarga pasien diminta untuk tanda tangan pada persetujuan tindakan 2. Dilakukan pemberian imunisasi kepada pasien 3. Dilakukan konseling kepada pasien / keluarga pasien 4. Pasien diberi resep obat jika perlu 5. Pasien kembali ke ruangan sebelumnya jika dirujuk dari R. Sayang ibu dan R. KB |
| 4. | Jangka waktu  penyelesaian | 5 - 10 menit |
| 5. | Biaya / tarif | Gratis |
| 6. | Produk pelayanan | 1. Mendapatkan imunisasi dan penjelasan mengenai imunisasi yang diberikan 2. Mendapatkan resep bila perlu |
| 7. | Sarana, prasarana,  dan atau fasilitas | Meja, kursi, ATK, wastafel, dokumen imunisasi, AC, alat dan bahan  imunisasi |
| 8. | Kompetensi  pelaksana | Bidan dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan |
| 9. | Pengawasan  internal | Dilakukan secara rutin oleh Pimpinan Puskesmas |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Kotak saran  E-mail : [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:pkm.karang.asam@gmail.com)  Instagram : puskesmas.sambutan  Facebook : Puskesmas Sambutan  Nomor Hotline: 082350706450 |
| 11. | Jumlah pelaksana | Bidan 1-2 orang |
| 12. | Jaminan pelayanan | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan kebijakan mutu Puskesmas Sambutan.  Puskesmas Sambutan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing  ruangan sesuai dengan jenis layanan.( dokumen pendukung) |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu- raguan  Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Sambutan sudah sesuai dengan kompetensinya  Dengan MAKLUMAT PELAYANAN  ‘’MAKLUMAT PELAYANAN’’ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | “DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDART PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  YANG BERLAKU” |
| 14. | Evaluasi kinerja pelayanan | * Survei Kepuasan Masyarakat * Monitoring Evaluasi rutin dalam Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas * Penilaian kinerja puskesmas |

PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

# DINAS KESEHATAN

# UPTD PUSKESMAS SAMBUTAN

Jalan Pelita VI Rt. 18

Kel. Sambutan, Kec. Sambutan, Samarinda – Kalimantan Timur E-mail: [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:Puskesmaslokbahu2017@gmail.com)

**STANDAR PELAYANAN RUANG PELAYANAN KB**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. Permenkes RI no. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. Permenkes RI No. 1464 tahun 2010 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Bidan 4. Perda Kota Samarinda No.2 Tahun 2016 tentang Perubahan atas   Perda No 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum |
| 2. | Persyaratan pelayanan | 1. Pasien datang sendiri 2. Membawa kartu jaminan kesehatan yang dimiliki (BPJS) dan atau Kartu Identitas 3. Kartu Kontrol KB 4. Bagi calon pengantin, datang bersama pasangannya dan membawa surat pengantar dari KUA setempat |
| 3. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | **PELAYANAN KB (KELUARGA BERENCANA)**   1. Pasien menunggu di ruang tunggu 2. Bila rekam medis sudah dientri, maka nama pasien akan dipanggil oleh petugas ruang KB sesuai antrian 3. Pasien akan di anamnesa dan konseling pada pasien baru 4. Dilakukan penimbangan Berat badan dan pengukuran tekanan darah 5. Sebelum melakukan tindakan, pasien diminta untuk menandatangani persetujuan tindakan medis yang akan dilakukan 6. Dilakukan tindakan sesuai kontrasepsi keinginan pasien (suntik, IUD, Implan) 7. Bila pasien memilih kontrasepsi pil dan kondom, akan langsung   diberikan |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **PELAYANAN KESPRO CATIN (KESEHATAN REPRODUKSI CALON PENGANTIN)**   1. Pasien dan pasangannya menunggu di ruang tunggu 2. Rekam medis diantar ke dalam ruangan 3. Nama pasien dan pasangan dipanggil oleh petugas 4. Petugas melakukan konseling kepada pasangan catin 5. Petugas menawarkan untuk melakukan pemeriksaan laboratorium terkait 6. Petugas merujuk catin perempuan ke R. Imunisasi untuk dilakukan   imunisasi Tetanus Catin |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | * Suntik KB 3 bulan : 5 - 10 menit * Pemasangan IUD : 15 - 30 menit * Pemasangan Implan: ± 30 menit * Pelepasan IUD : 15 - 30 menit * Pelepasan Implan : 45 - 90 menit * Konseling Kespro Catin : 10 - 20 menit |
| 5. | Biaya / tarif | Gratis bila memiliki kartu jaminan kesehatan (BPJS)  Bila tidak memiliki kartu jaminan kesehatan, maka dikenakan tarif :   * Pemasangan IUD : Rp. 150.000,- * Pelepasa IUD : Rp. 100.000,- * Kontrol IUD : Rp. 50.000,- * Suntik KB 3 bulan : Rp.20.000,- * Suntik KB 1 bulan : Rp. 30.000,- * Pemasangan implan KB : Rp. 200.000,- * Pelepasan Implan : Rp.200.000,- |
| 6. | Produk pelayanan | 1. Mendapatkan konseling 2. Mendapatkan kontrasepsi yang diinginkan 3. Mendapatkan obat bila perlu 4. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan |
| 7. | Sarana, prasarana, dan atau fasilitas | Meja, kursi, tempat tidur periksa, lampu sorot, alat tulis kantor, kertas rujukan ke Rumah Sakit, kertas rujukan internal, lemari, wastafel, handuk, timbangan dewasa, dokumen mengenai kontrasepsi, alat dan bahan kontrasepsi, sterilisator, stetoskop, tensimeter, IUD Kit, Implan kit dan  lampu kepala. |
| 8. | Kompetensi  pelaksana | Bidan dengan pendidikan D3 Kebidanan |
| 9. | Pengawasan  internal | Dilakukan secara rutin oleh Pimpinan Puskesmas |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Kotak saran  E-mail : [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:pkm.karang.asam@gmail.com)  Instagram : puskesmas.sambutan  Facebook : Puskesmas Sambutan  Nomor Hotline: 082350706450 |
| 11. | Jumlah pelaksana | Bidan 2 orang |
| 12. | Jaminan pelayanan | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan kebijakan mutu Puskesmas Sambutan.  Puskesmas Sambutan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing  ruangan sesuai dengan jenis layanan.( dokumen pendukung ) |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu- raguan  Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Sambutan sudah sesuai dengan kompetensinya  Dengan MAKLUMAT PELAYANAN  ‘’MAKLUMAT PELAYANAN’’ “DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP  MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDART PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI  PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU” |
| 14. | Evaluasi kinerja pelayanan | * Survei Kepuasan Masyarakat * Monitoring Evaluasi rutin dalam Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas * Penilaian kinerja puskesmas |

1. **STANDAR PELAYANAN KIE (GIZI-PROMKES)**

PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

# DINAS KESEHATAN

# UPTD PUSKESMAS SAMBUTAN

Jalan Pelita VI Rt. 18

Kel. Sambutan, Kec. Sambutan, Samarinda – Kalimantan Timur E-mail: [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:Puskesmaslokbahu2017@gmail.com)

**STANDAR PELAYANAN**

**RUANG KIE (GIZI-PROMKES)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. Permenkes RI no. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. Perda Kota Samarinda No.2 Tahun 2016 tentang Perubahan atas   Perda No 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum |
| 2. | Persyaratan pelayanan | 1. Pasien datang sendiri 2. Membawa kartu jaminan kesehatan yang dimiliki (BPJS) 3. Rekam medis sudah diantar dari ruang pelayanan yang merujuk |
| 3. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang gizi dan promosi kesehatan 2. Mendapatkan leaflet mengenai kondisi gizi dan promosi kesehatan, 3. Mendapatkan makanan tambahan bila perlu 4. Mendapatkan surat keterangan Konseling gizi dan promosi kesehatan |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 20 - 30 menit |
| 5. | Biaya / tarif | Konseling gizi, promosi kesehatan, dan sanitasi lingkungan : Gratis |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Surat Keterangan Konseling gizi, promosi kesehatan, dan sanitasi  lingkungan : Rp. 35.000,- |
| 6. | Produk pelayanan | 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang gizi, dan promosi kesehatan 2. Mendapatkan leaflet mengenai kondisi gizi dan promosi kesehatan, 3. Mendapatkan makanan tambahan bila perlu 4. Mendapatkan surat keterangan Konseling gizi dan promosi kesehatan |
| 7. | Sarana, prasarana, dan atau fasilitas | Meja, kursi, tempat tidur periksa, stetoskop, tensimeter, alat tulis kantor, kertas rujukan ke Rumah Sakit, kertas rujukan internal, kertas pengantar laboratorium, lemari, wastafel, tisu, timbangan dewasa, timbangan anak/ bayi, alat ukur tinggi badan, meteran, dokumen, AC, tempat alat tulis, pengukur LILA, termometer |
| 8. | Kompetensi pelaksana | Ahli gizi dengan pendidikan minimal D3-Gizi  Tenaga Promkes dengan Pendidikan Sarjana Kesehatan Masyarakat |
| 9. | Pengawasan  internal | Dilakukan secara rutin oleh Pimpinan Puskesmas |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Kotak saran  E-mail : [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:pkm.karang.asam@gmail.com)  Instagram : puskesmas.sambutan  Facebook : Puskesmas Sambutan  Nomor Hotline: 082350706450 |
| 11. | Jumlah pelaksana | Ahli gizi 2 orang  Tenaga Promkes 1 orang  Tenaga Sanitasi Lingkungan 1 orang |
| 12. | Jaminan pelayanan | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan kebijakan mutu Puskesmas Sambutan.  Puskesmas Sambutan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan.( dokumen pendukung) |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Sambutan sudah sesuai dengan kompetensinya  Dengan MAKLUMAT PELAYANAN  ‘’MAKLUMAT PELAYANAN’’ “DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP  MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDART PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI  PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU” |
| 14. | Evaluasi kinerja pelayanan | * Survei Kepuasan Masyarakat * Monitoring Evaluasi rutin dalam Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas * Penilaian kinerja puskesmas |

1. **STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN**

PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

# DINAS KESEHATAN UPTD PUSKESMAS SAMBUTAN

Jalan Pelita VI Rt. 18

Kel. Sambutan, Kec. Sambutan, Samarinda – Kalimantan Timur E-mail: [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:Puskesmaslokbahu2017@gmail.com)

**STANDAR PELAYANAN RUANG FARMASI**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. Permenkes RI no. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. Permenkes RI No. 28 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas 4. Perda Kota Samarinda No.2 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Perda No 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum |
| 2. | Persyaratan  pelayanan | Resep elektronik telah dientri pada rekam medis elektronik dan atau Pasien membawa resep obat dari Ruang Pelayanan Puskesmas |
| 3. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 1. Resep elektronik telah dientri pada rekam medis elektronik dan atau Pasien membawa resep obat dari Ruang Pelayanan Puskesmas dan atau Pasien membawa resep obat dari Ruang Pelayanan Puskesmas Sambutan 2. Pasien meletakkan resep obat di tempat yang telah disediakan 3. Pasien dipersilahkan untuk menunggu di ruang tunggu 4. Petugas farmasi mengentri resep, melakukan skrining resep, dan menyiapkan obat sesuai resep 5. Petugas farmasi memeriksa ulang obat sebelum diserahkan kepada pasien 6. Petugas memanggil nama pasien dan melakukan konfirmasi identitas   pasien (nama, tanggal lahir/umur) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 1. Petugas menyerahkan obat kepada pasien/keluarganya disertai dengan informasi penggunaan obat (nama obat, indikasi, cara pakai, durasi obat, penyimpanan obat, efek samping obat dan informasi lain mengenai obat) 2. Petugas meminta paraf kepada pasien sebagai tanda terima obat dan   telah menerima penjelasan mengenai obat |
| 4. | Jangka waktu  penyelesaian | Obat racikan : ± 15 menit  Obat non racikan : 10 menit |
| 5. | Biaya / tarif | Gratis |
| 6. | Produk pelayanan | Mendapatkan obat dan informasi obat sesuai resep yang diberikan |
| 7. | Sarana, prasarana, dan atau fasilitas | Meja, kursi, alat tulis kantor, lemari, wastafel, tissue, Dokumen, AC, tempat alat tulis, obat-obatan, 1 set komputer, blender, alat pembuat puyer, mortir dan stemper, etiket obat, pengatur suhu ruangan, lemari obat psikotropik,  kulkas obat, *Cold Chain*. |
| 8. | Kompetensi  pelaksana | Apoteker dengan pendidikan S1 Profesi Apoteker  Asisten Apoteker dengan pendidikan DIII Farmasi |
| 9. | Pengawasan  internal | Dilakukan secara rutin oleh Pimpinan Puskesmas |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Kotak saran  E-mail : [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:pkm.karang.asam@gmail.com)  Instagram : puskesmas.sambutan  Facebook : Puskesmas Sambutan  Nomor Hotline: 082350706450 |
| 11. | Jumlah pelaksana | Apoteker 1-2 orang  Asisten Apoteker Kefarmasian 1 orang |
| 12. | Jaminan pelayanan | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan kebijakan mutu Puskesmas Sambutan.  Puskesmas Sambutan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing  ruangan sesuai dengan jenis layanan.( dokumen pendukung) |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Sambutan sudah sesuai dengan kompetensinya  Dengan MAKLUMAT PELAYANAN ‘’MAKLUMAT PELAYANAN’’  “DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN  PELAYANAN SESUAI STANDART PELAYANAN YANG TELAH |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  YANG BERLAKU” |
| 14. | Evaluasi kinerja pelayanan | * Survei Kepuasan Masyarakat * Monitoring Evaluasi rutin dalam Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas * Penilaian kinerja puskesmas |

1. **STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM**

PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

# DINAS KESEHATAN UPTD PUSKESMAS SAMBUTAN

Jalan Pelita VI Rt. 18

Kel. Sambutan, Kec. Sambutan, Samarinda – Kalimantan Timur E-mail: [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:Puskesmaslokbahu2017@gmail.com)

**STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. Permenkes No. 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Permenkes RI no. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Perda Kota Samarinda No.2 Tahun 2016 tentang Perubahan atas   Perda No 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum |
| 2. | Persyaratan pelayanan | 1. Pasien datang sendiri 2. Membawa kartu jaminan kesehatan yang dimiliki (BPJS) 3. Pasien membawa pengantar laboratorium dari Ruang Pemeriksaan dan atau telah dientri dalam sistem rekam medis elektronik |
| 3. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 1. Pasien menyerahkan pengantar laboratorium kepada petugas dan atau telah dientri dalam sistem rekam medis elektronik 2. Pasien menunggu di ruang tunggu 3. Nama pasien akan dipanggil oleh petugas 4. Dilakukan pengambilan sampel pemeriksaan laboratorium 5. Pasien menunggu hasil pemeriksaan 6. Bila sudah didapatkan hasil pasien kembali ke ruang pelayanan dokter yang merujuk, untuk menyerahkan hasil laboratorium |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 1. Pemeriksaan Darah lengkap (Eritrosit, Hb, LED, Leukosit, Tombosit) : 60 menit 2. Pemeriksaan Hb sahli : 30 menit 3. Pemeriksaan Golongan darah : 30 menit |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 1. Pemeriksaan Widal : 60 menit 2. Pemeriksaan kolesterol, gula darah, asam urat menggunakan strip : 10 menit 3. Pemeriksaan kolesterol, gula darah, asam urat menggunakan Fotometer : 60 menit 4. Pemeriksaaan tes kehamilan (HCG Test) : 30 menit 5. Pemeriksaan urinalisis (proteinuri, glukosuri) 3 dan 10 parameter : 30 menit 6. Pemeriksaan BTA (dahak TBC) : 48 jam 7. Pemeriksaan Anti HIV : 30 menit 8. Pemeriksaan Hepatitis (HbsAg dan HCV) : 30 menit 9. Pemeriksaan Sifilis (RPR) : 60 menit 10. Pemeriksaan Sifilis strip : 30 menit 11. Pemeriksaan Urin Rutin : 30 menit 12. Pemeriksaan Sedimen Urin : 45 menit 13. Pemeriksaan Demam Berdarah (NS1) : 30 menit 14. Pemeriksaan RDT Malaria : 30 menit 15. Pemeriksaan Feses Makroskopis : 30 menit 16. Pemeriksaan Feses Mikroskopis : 60 menit 17. Pemeriksaan IMS (hasil swab) : 24 jam |
| 5. | Biaya / tarif | Gratis bila pasien memiliki kartu jaminan kesehatan (BPJS) atau pemeriksaan program (BTA TBC, pemeriksaan anti HIV pada ibu hamil atau populasi beresiko)  Pasien dikenakan biaya bila tidak memiliki kartu jaminan kesehatan atau pemeriksaan diluar dari program TB, IMS dan HIV, sebagai berikut :   1. Pemeriksaan Darah :    1. Eritrosit : Rp.10.000,-    2. Hb : Rp.10.000,-    3. LED : Rp.10.000,-    4. Leukosit : Rp.10.000,-    5. Trombosit : Rp.10.000,-    6. Kolesterol total : Rp.20.000,-    7. Trigliserida : Rp. 27.000,-    8. Asam urat : Rp.20.000,-    9. SGOT/ SGPT : Rp. 34.000,-    10. Protein Total : Rp. 17.000,00    11. Albumin : Rp. 17.000,-    12. Globulin : Rp. 17.000,-    13. Billirubin : Rp. 17.000,- |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 1. Ureum : Rp. 17.000,- 2. Kreatinin : Rp. 17.000,- 3. Gula Darah Puasa : Rp.20.000,- 4. Gula Darah Sewaktu : Rp. 20.000,- 5. Golongan darah : Rp.15.000,- 6. Imunologi    1. Widal : Rp.20.000,-    2. Tes kehamilan : Rp.20.000,- 7. Pemeriksaan Narkoba :    1. 3 Parameter : Rp. 75.000,-    2. 6 Parameter : Rp. 140.000,- 8. Urinalisis    1. pH : Rp.11.000    2. Berat jenis : Rp. 11.000,-    3. Glukosa : Rp. 11.000,-    4. Protein Urin (Kehamilan) : Rp. 11.000,-    5. Protein Urobilinogen : Rp. 11.000,-    6. Billirubin : Rp. 11.000,-    7. Dasar Samar : Rp. 11.000,-    8. Sedimen : Rp. 11.000,- 9. Tinja    1. Telur cacing : Rp. 13.000,- 10. Golongan Darah : Rp. 15.000,- 11. Mikrobiologi     1. Jamur : Rp. 15.000,-     2. BTA : Rp. 30.000,-     3. Pewarna Gram : Rp. 15.000,- 12. Covid -19 Rapid Antigen Umum : Rp. 40.000,- 13. Covid Rapid Antibodi : Rp. 25.000,- 14. Pemeriksaan Hepatituis B (HbSAg) : Rp. 57.500,- 15. Pemeriksaan Anti-HIV : Rp. 57.500,- 16. Pemeriksaan Sifilis (VORL) : Rp. 57.500,- |
| 6. | Produk pelayanan | Mendapatkan pemeriksaan dan laporan hasil laboratorium |
| 7. | Sarana, prasarana, dan atau fasilitas | Meja, kursi, alat tulis kantor, lemari, wastafel, handuk, protap pemeriksaan laboratorium, kipas angin, tempat alat tulis, mikroskop, tabung reaksi, reagen, alat dan bahan pemeriksaan laboratorium, kulkas, sentrifuge,  rotator, objek glass, cover glass, kamar hitung Neubauer. |
| 8. | Kompetensi  pelaksana | Analis kesehatan dengan pendidikan D3 analis kesehatan |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 9. | Pengawasan  internal | Dilakukan secara rutin oleh Pimpinan Puskesmas |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Kotak saran  E-mail : [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:pkm.karang.asam@gmail.com)  Instagram : puskesmas.sambutan  Facebook : Puskesmas Sambutan  Nomor Hotline: 082350706450 |
| 11. | Jumlah pelaksana | ATLM 1 orang |
| 12. | Jaminan pelayanan | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan kebijakan mutu Puskesmas Sambutan.  Puskesmas Sambutan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing  ruangan sesuai dengan jenis layanan.( dokumen pendukung) |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu- raguan  Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Sambutan sudah sesuai dengan kompetensinya  Dengan MAKLUMAT PELAYANAN  ‘’MAKLUMAT PELAYANAN’’ “DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP  MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDART PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI  PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU” |
| 14. | Evaluasi kinerja pelayanan | * Survei Kepuasan Masyarakat * Monitoring Evaluasi rutin dalam Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas * Penilaian kinerja puskesmas |

1. **STANDAR PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT**

PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

# DINAS KESEHATAN UPTD PUSKESMAS SAMBUTAN

Jalan Pelita VI Rt. 18

Kel. Sambutan, Kec. Sambutan, Samarinda – Kalimantan Timur E-mail: [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:Puskesmaslokbahu2017@gmail.com)

**STANDAR PELAYANAN**

**RUANG TINDAKAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. Permenkes RI no. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. Perda Kota Samarinda No.2 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Perda No 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum |
| 2. | Persyaratan pelayanan | 1. Pasien datang sendiri 2. Membawa kartu jaminan kesehatan yang dimiliki (BPJS) 3. Pasien kondisi atau telah melewati triase yang membutuhkan Tindakan langsung datang atau diarahkan petugas ke Ruang Tindakan |
| 3. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | **Pada kasus rujukan untuk dilakukan tindakan:**   1. Pasien kondisi atau telah melewati triase yang membutuhkan Tindakan langsung datang atau diarahkan petugas ke Ruang Tindakan 2. Pasien menandatangani persetujuan tindakan jika akan dilakukan tindakan invasif 3. Dilakukan tindakan sesuai permintaan dari form rujukan internal 4. Pasien kembali ke R. Pelayanan yang merujuk untuk mendapatkan resep obat jika perlu   **Pada kasus gawat darurat :**   * 1. Pasien langsung dibawa ke ruang tindakan   2. Dilakukan tindakan kegawatdaruratan pada pasien sampai kondisi pasien stabil   3. Keluarga pasien mengurus administrasi pendaftaran pasien   4. Pasien dirujuk ke Rumah Sakit jika tidak dapat ditangani di Puskesmas |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | * Bedah minor : 15 menit * Jahit luka : 15 menit * Rawat luka (ganti perban) : 5 menit * Nebulisasi : 10 menit * Insisi abses : 10 menit |
| 5. | Biaya / tarif | Gratis bila pasien memiliki kartu jaminan kesehatan (BPJS dan Jamkesda). Pasien dikenakan biaya bila tidak memiliki kartu jaminan kesehatan sebagai berikut :   * Perawatan luka tanpa penjahitan : Rp. 25.000,- * Perawatan luka dengan penjahitan :   + < 4 jahitan dengan cutgut/ chromik : Rp. 70.000,-   + > 4 jahitan dengan cautgut/ chromic : Rp. 90.000,-   + < 4 jahitan dengan dapilon atau sejenisnya : Rp. 100.000,-   + > 4 jahitan dengan dapilon atau sejenisnya : Rp. 150.000,- * Pencabutan kuku/ Ekstrasi kuku : Rp. 60.000,- * Nebulizer/ Uap Dewasa (diluar sungkup) : Rp. 40.000 * Nebulizer/ Uap Anak (diluar sungkup) : Rp. 35.000,- * Homecare pemeriksaan vital sign : Rp. 50.000,- * Homecare luka : Rp. 80.000,- * Homecare luka Decubitus : Rp. 100.000,- * Ekstrasi/ Irigasi telinga : Rp. 30.000,- * Pemasangan/ Pelepasa Kateter : Rp. 80.000,- * Pemasangan NGT : Rp. 80.000,- * Pemakaian O2 (30 menit pertama) : Rp. 30.000,- * Pemakaian O2 (30 menit berikutnya ) : Rp. 15.000,- * Nebulisasi anak : Rp. 35.000,- |
| 6. | Produk pelayanan | 1. Mendapatkan pemeriksaan dan tindakan 2. Mendapatkan resep obat jika perlu 3. Mendapatkan rujukan jika perlu |
| 7. | Sarana, prasarana, dan atau fasilitas | Meja, kursi, alat tulis kantor, lemari, wastafel, handuk, protap tindakan, kipas angin, tempat alat tulis, heacting set, partus set, sterilisator, obat-obatan emergency, alat nebu anak dan dewasa, EKG, stetoskop, tiang infus, otoskop,  kursi roda, oksigen. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 8. | Kompetensi  pelaksana | Dokter dengan Pendidikan minimal S1 profesi dokter  Perawat dengan pendidikan D3-Profesi Ners Keperawatan |
| 9. | Pengawasan  internal | Dilakukan secara rutin oleh Pimpinan Puskesmas |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Kotak saran  E-mail : [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:pkm.karang.asam@gmail.com)  Instagram : puskesmas.sambutan  Facebook : Puskesmas Sambutan  Nomor Hotline: 082350706450 |
| 11. | Jumlah pelaksana | Dokter 1 orang  Perawat 1 orang |
| 12. | Jaminan pelayanan | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan kebijakan mutu Puskesmas Sambutan.  Puskesmas Sambutan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing  ruangan sesuai dengan jenis layanan.( dokumen pendukung) |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Sambutan sudah sesuai dengan kompetensinya  Dengan MAKLUMAT PELAYANAN  ‘’MAKLUMAT PELAYANAN’’  “DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDART PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  YANG BERLAKU” |
| 14. | Evaluasi kinerja pelayanan | * Survei Kepuasan Masyarakat * Monitoring Evaluasi rutin dalam Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas * Penilaian kinerja puskesmas |

1. **STANDAR PELAYANAN PELAYANAN KHUSUS**

PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

# DINAS KESEHATAN UPTD PUSKESMAS SAMBUTAN

Jalan Pelita VI Rt. 18

Kel. Sambutan, Kec. Sambutan, Samarinda – Kalimantan Timur E-mail: [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:Puskesmaslokbahu2017@gmail.com)

**STANDAR PELAYANAN RUANG TB, VCT DAN Klinik Sanitasi**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. Permenkes RI no. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. Perda Kota Samarinda No.2 Tahun 2016 tentang Perubahan atas   Perda No 13 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum |
| 2. | Persyaratan pelayanan | 1. Pasien mendaftar di bagian pendaftaran 2. Membawa kartu jaminan kesehatan yang dimiliki (BPJS) atau KTP dan KK 3. Pasien membawa kartu kontrol TB |
| 3. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 1. Pasien menunggu di ruang tunggu 2. Bila pasien sudah difdaftarkan di pendaftaran, maka nama pasien akan dipanggil oleh petugas ruang pelayanan 3. Pasien diperiksa berat badan, tinggi badan, dan tekanan darahnya 4. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien atau keluarga pasien 5. Bila perlu pasien dirujuk ke laboratorium untuk pemeriksaan penunjang 6. Bila sudah tegak diagnosa, pasien diberi resep obat sesuai dengan diagnosa, dan dilakukan tindakan bila diperlukan. 7. Bila kondisi penyakit pasien tidak dapat ditangani di puskemas, pasien   dirujuk ke Rumah Sakit |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 1. Pasien yang mendapat layanan klinik sanitasi setelah didaftrakan atau dirujuk internal dari poli menunggu di ruang tunggu 2. Petugas melakukan anamnesa penyakit berbasis lingkungan 3. Petugas memberikan Konseling berbasis lingkungan 4. Petugas membuat janji temu lanjutan untuk melakukan kunjungan pemeriksaan untuk observasi lingkungan 5. Petugas menerbitkan surat keterangan laik sehat |
| 4. | Jangka waktu  penyelesaian | 10 - 20 menit |
| 5. | Biaya / tarif | Gratis |
| 6. | Produk pelayanan | 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan resep sesuai diagnosa 3. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan |
| 7. | Sarana, prasarana, dan atau fasilitas | Meja, kursi, tempat tidur periksa dan bantal, stetoskop, tensimeter, senter/penlight, termometer, alat tulis kantor, kertas rujukan ke Rumah Sakit, kertas rujukan internal, kertas pengantar Laboratorium, lemari, wastafel, handuk, timbangan dewasa, alat ukur tinggi badan, dokumen  penyakit, AC, handscoen dan masker. |
| 8. | Kompetensi  pelaksana | Perawat dengan pendidikan D3 Keperawatan yang telah mendapat pelatihan TB  Sanitarian minimal D3 Kesehatan Lingkungan |
| 9. | Pengawasan  internal | Dilakukan secara rutin oleh Pimpinan Puskesmas |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Kotak saran  E-mail : [Puskesmas.sambutan@gmail.com](mailto:pkm.karang.asam@gmail.com)  Instagram : puskesmas.sambutan  Facebook : Puskesmas Sambutan Nomor Hotline: 082350706450  Hotline : 082350706450 |
| 11. | Jumlah pelaksana | Perawat 1 orang  Sanitarian 1 orang |
| 12. | Jaminan pelayanan | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan kebijakan mutu Puskesmas Sambutan.  Puskesmas Sambutan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing  ruangan sesuai dengan jenis layanan.( dokumen pendukung) |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu- raguan  Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Sambutan sudah sesuai dengan kompetensinya  Dengan MAKLUMAT PELAYANAN  ‘’MAKLUMAT PELAYANAN’’ “DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP  MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDART |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI  PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU” |
| 14. | Evaluasi kinerja pelayanan | * Survei Kepuasan Masyarakat * Monitoring Evaluasi rutin dalam Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas * Penilaian kinerja puskesmas |