

STANDAR PELAYANAN

2025



UPTD. PUSKESMAS REMAJA

STANDAR PELAYANAN UPTD. PUSKESMAS REMAJA TAHUN 2025

1. STANDAR PELAYANAN KLASTER 1 : PENDAFTARAN & REKAM MEDIS

	mponen Standar Fi livery)	elayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	 Menunjukkan Nomor Antrean Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Menunjukkan Kartu Berobat atau KTPP (Kartu Tanda Pengenal Pasien) Menunjukkan Kartu JKN KIS / BPJS bagi Peserta Pasien umum membayar retribusi sesuai Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 Pasien/ pengunjung mengambil nomor antrean di meja petugas skrining Nomer Antrean dibagi sesuai dengan kategori umum dan rentan Pasien/ pengunjung menunggu nomer antrean nya dipanggil oleh petugas pendaftaran Petugas pendaftaran memeriksa persyaratan pendaftaran dan memproses data serta keluhan pasien Petugas pendaftaran memberikan kuitansi pembayaran dan mengarahkan ke kasir (pasien umum) Petugas pendaftaran memberikan nomor antrean dan mengarahkan pasien/ pengunjung ke ruang layanan yang dituju
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang klaster 1 : pendaftaran dan rekam medis adalah selama 3-5 menit
4	Biaya / tarif	 Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) gratis Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran ke ruang layanan dan rekam medis (e-Puskesmas)

6	Penanganan	UPTD Puskesmas Remaja Kota Samarinda Kec. Sungai Pinang Kel.
	pengaduan,	Sungai Pinang Dalam Jl. Mayjen Sutoyo No. 29 RT. 44
	saran dan	• Samarinda, Telp.(0541) 7803845,
	masukan	Email : puskesmas_remaja@yahoo.com
		Website : https://pkm-remaja.samarindakota.go.id/
		Kotak saran
		Instagram : pkmremaja_smd
		Facebook : Puskesmas Remaja

` ,	anulaciumg)	Liroian
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
		Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
		Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
		Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Peraturan Barashik Indonesia Nemer 14 Tahun 2017 Tentang Redoman
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
		Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;
		Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam
		 Medis; Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 31 Tahun 2023 tentang Kode Etik Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah;
		Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum;
		Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
8	Sarana,	Alat Tulis kantor
	Prasarana dan	Sistem Antrean dan aplikasi e-Puskesmas terintegrasi ke ruang
	/ fasilitas	layanan
		Komputer
		Ruang rekam medis dan buku rekam medis pribadi

9	Kompetensi	Minimal SMA/sederajat	
	Pelaksana	Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien	
		Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas	
		dengan baik	
		Mampu melakukan administrasi keuangan	
		Mampu mengelola rekam medis	
		Mampu memperbaiki kerusakan ringan - sedang pada sistem antrean	
		Memahami dan memberikan pelayanan prima	
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu	
10	Pengawasan	Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi	
	Internal	Rapat Tinjauan Mutu	
11	Jumlah	Petugas Pendaftaran : 2-3 orang	
	Pelaksana	Petugas Kasir : 1 orang	
12	Jaminan	Maklumat Pelayanan	
	Pelayanan		
13	Jaminan	Maklumat Pelayanan	
	Keamanan dan		
	Keselamatan		
	Pelayanan		
14	Evaluasi Kinerja	Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 1 setiap bulan	
	Pelaksana	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian	
		Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester	

Kepala UPTD Puskesmas Remaja

dr Siti Mardiah Thahir

Penata Tk. I/ IIID

2. STANDAR PELAYANAN KLASTER 3 : USIA DEWASA

······	livery)	
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran
		Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas
		sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2
		Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota
		Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi
		Daerah
		Pasien berusia 18-59 Tahun
		Pasien memiliki rekam medis pribadi (e-Puskesmas)
		Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem,	 Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klaster 3 : usia
	Mekanisme dan	dewasa
	Prosedur	 Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memastikan identitas
		pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas)
		Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dan pemeriksaan
		serta menegakkan diagnose
		Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, informasi dan
		edukasi
		Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan diberikan resep/
		rujukan internal/ rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang klaster 3 : usia dewasa adalah 8-10 menit
4	Biaya / tarif	Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) gratis
		Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas
		sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2
		Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota
	no.	Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribus
		Daerah
5	Produk	Pasien/ pengunjung terlayani sesuai keluhan
	Pelayanan	
6	Penanganan	UPTD Puskesmas Remaja Kota Samarinda Kec. Sungai Pinang Kel
	pengaduan,	Sungai Pinang Dalam Jl. Mayjen Sutoyo No. 29 RT. 44
	saran dan	• Samarinda, Telp.(0541) 7803845,
	masukan	Email : puskesmas_remaja@yahoo.com
		Website : https://pkm-remaja.samarindakota.go.id/
		Kotak saran

•	Instagram : pkmremaja_smd
•	Facebook : Puskesmas Remaja

No	Komponen	Uraian
No 7	Komponen Dasar Hukum	 Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang
		 Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis; Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 31 Tahun 2023 tentang Kode Etik Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah; Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum; Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	 Komputer, printer dan sistem aplikasi e-Puskesmas Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat dan tinggi badan dan alat medis lainnya Bed pasien Buku rekam medis pribadi (e-Puskesmas) dan ATK lainnya Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	 Dokter Umum: Minimal pendidikan Profesi Dokter Umum dan memiliki STR Pelayanan Medik Umum Konsultasi dan penyuluhan kesehatan Mampu mendiagnosa penyakit Pemulihan Kesehatan akibat penyakit Menguji kesehatan pasien Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi Membuat catatan medik pasien rawat jalan

	1	Pengobatan rasional
		Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
		dengan baik
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
		Perawat:
		Pendidikan minimal DIII Keperawatan dan memiliki STR
		Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/ keluarga/
		kelompok/ masyarakat
		Melakukan sterilisasi
		Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
		dengan baik
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Dongowoon	Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi
10	Pengawasan	
	Internal	Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah	Dokter Umum : 1 orang
	Pelaksana	Perawat : 1 orang (minimal)
12	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Pelayanan	
13	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Keamanan dan	
	Keselamatan	
	Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja	Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 3 setiap bulan
	Pelaksana	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
		Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Kepala UPTD Puskesmas Remaja

dr Siti Mardiah Thahir

Penata Tk. I/ IIID

3. STANDAR PELAYANAN KLASTER 3 : LANSIA

Vo	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	 Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasien berusia ≥ 60 Tahun Pasien memiliki rekam medis pribadi (e-Puskesmas) Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klaster 3 : lansia Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memastikan identitas pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas) Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dan pemeriksaan serta menegakkan diagnose Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, informasi dan edukasi Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan diberikan reseptujukan internal/ rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang klaster 3 : lansia adalah 8-10 menit
4	Biaya / tarif	 Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) gratis Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribus Daerah
5	Produk Pelayanan	Pasien/ pengunjung terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	 UPTD Puskesmas Remaja Kota Samarinda Kec. Sungai Pinang Kel Sungai Pinang Dalam Jl. Mayjen Sutoyo No. 29 RT. 44 Samarinda, Telp.(0541) 7803845, Email: puskesmas_remaja@yahoo.com Website: https://pkm-remaja.samarindakota.go.id/ Kotak saran Instagram: pkmremaja_smd

•	Facebook	:	Puskesmas	Remaja
---	----------	---	------------------	--------

	anufacturing)	Liroian
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
		 Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
		Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
		Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman
		Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
		Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang
		Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;
		 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis;
		Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 31 Tahun 2023 tentang Kode
		Etik Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah;
		Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang
		Retribusi Jasa Umum;
		Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak
		Daerah dan Retribusi Daerah.
8	Sarana,	Komputer, printer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
	Prasarana dan	Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat dan tinggi badan dan
	/ fasilitas	alat medis lainnya
		Bed pasien
		Buku rekam medis pribadi (e-Puskesmas) dan ATK lainnya
		Ruangan ber AC
9	Kompetensi	Dokter Umum :
	Pelaksana	Minimal pendidikan Profesi Dokter Umum dan memiliki STR
		Pelayanan Medik Umum
		Konsultasi dan penyuluhan kesehatan
		Mampu mendiagnosa penyakit
		Pemulihan Kesehatan akibat penyakit
		Menguji kesehatan pasien
		Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi
		Membuat catatan medik pasien rawat jalan

	ſ	
		Pengobatan rasional
		Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
		dengan baik
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
		Perawat:
		Pendidikan minimal DIII Keperawatan dan memiliki STR
		Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/ keluarga/
		kelompok/ masyarakat
		Melakukan sterilisasi
		Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
		dengan baik
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan	Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi
	Internal	Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah	Dokter Umum : 1 orang
	Pelaksana	Perawat : 1 orang (minimal)
12	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Pelayanan	
13	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Keamanan dan	
	Keselamatan	
	Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja	Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 3 setiap bulan
	Pelaksana	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
		Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester
_		

Kepala UPTD. Puskesmas Remaja

dr Siti Mardiah Thahir

Penata Tk. I/ IIID

4. STANDAR PELAYANAN KLASTER 5 : KIR KESEHATAN

	mponen Standar P livery)	elayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran
!	-	Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas
		sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2
		Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota
		Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi
		Daerah
		Pasien memiliki rekam medis pribadi (e-Puskesmas)
2	Sistem,	Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klaster 5 : Tindakan
	Mekanisme dan	Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memastikan identitas
	Prosedur	pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas)
		Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dan pemeriksaan
		serta menegakkan diagnose
		Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, informasi dan
		edukasi
		Setelah selesai diperiksa dokter/ petugas medis akan memberikan
		hasil pemeriksaan dan mengarahkan pasien/ pengunjung ke ruang
		pengetikan surat kesehatan (kasir)
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang klaster 5 : tindakan adalah 8-10 menit
4	Biaya / tarif	Pasien membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah
		sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016
		tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota Samarinda
		Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk	Surat Keterangan Kesehatan
	Pelayanan	
6	Penanganan	UPTD Puskesmas Remaja Kota Samarinda Kec. Sungai Pinang Kel.
	pengaduan,	Sungai Pinang Dalam Jl. Mayjen Sutoyo No. 29 RT. 44
	saran dan	• Samarinda, Telp.(0541) 7803845,
	masukan	Email : puskesmas_remaja@yahoo.com
		Website : https://pkm-remaja.samarindakota.go.id/ Vataly agrain
		Kotak saran Instance - niconanaia and
		Instagram : pkmremaja_smd Facebook : Diseksemas Remain
		Facebook : Puskesmas Remaja

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	 Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; • Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis;
		 Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 31 Tahun 2023 tentang Kode Etik Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah; Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum; Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	 Komputer, printer dan sistem aplikasi e-Puskesmas Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat dan tinggi badan dan alat medis lainnya Bed pasien Buku rekam medis pribadi (e-Puskesmas) dan ATK lainnya Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	 Dokter Umum: Minimal pendidikan Profesi Dokter Umum dan memiliki STR Pelayanan Medik Umum Konsultasi dan penyuluhan kesehatan Mampu mendiagnosa penyakit Pemulihan Kesehatan akibat penyakit Menguji kesehatan pasien Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi Membuat catatan medik pasien rawat jalan Pengobatan rasional

		Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
		dengan baik
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
		Perawat :
		Pendidikan minimal DIII Keperawatan dan memiliki STR
		Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/ keluarga/
		kelompok/ masyarakat
		Melakukan sterilisasi
		Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
		dengan baik
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan	Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi
	Internal	Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah	Dokter Umum : 1 orang
	Pelaksana	Perawat : 1 orang (minimal)
12	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Pelayanan	
13	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Keamanan dan	
	Keselamatan	
	Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja	Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 5 setiap bulan
	Pelaksana	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
		Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Kepala UPTD. Puskesmas Remaja

dr. Siti Mardiah Thahir

Penata Tk. I/ IIID

5. STANDAR PELAYANAN KLASTER 5 : KESEHATAN GIGI DAN MULUT

<u> </u>	Verenenen	Uraian
lo	Komponen	
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran
		Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas
		sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2
		Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota
		Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi
		Daerah
		Pasien memiliki rekam medis pribadi (e-Puskesmas)
		Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem,	 Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klaster 5 : kesehatar
	Mekanisme dan	gigi dan mulut
	Prosedur	Dokter gigi/ petugas medis memanggil dan memastikan identitas
		pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas)
		 Dokter gigi/ petugas medis melakukan anamnesa dan pemeriksaar
		serta menegakkan diagnose
		Dokter gigi/ petugas medis memberikan konsultasi, informasi dar
		edukasi
		Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan diberikan resep
		rujukan internal/ rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang klaster 5 : kesehatan gigi dan mulut adalah 15
		30 menit (tergantung jenis tindakan yang diberikan)
4	Biaya / tarif	Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) gratis
		Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas
		sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2
		Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota
		Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribus
		Daerah
5	Produk	Pasien/ pengunjung terlayani sesuai keluhan
	Pelayanan	
6	Penanganan	UPTD Puskesmas Remaja Kota Samarinda Kec. Sungai Pinang Kel
	pengaduan,	Sungai Pinang Dalam Jl. Mayjen Sutoyo No. 29 RT. 44
	saran dan	• Samarinda, Telp.(0541) 7803845,
	masukan	Email : puskesmas_remaja@yahoo.com
		Website : https://pkm-remaja.samarindakota.go.id/
		Kotak saran
		Instagram : pkmremaja_smd

		Facebook : Puskesmas Remaja
B. Koı	mponen Standar P	Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan
	anufacturing)	
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	 Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis; Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 31 Tahun 2023 tentang Kode Etik Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah; Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang
		Retribusi Jasa Umum; • Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
8	Sarana,	Komputer, printer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
	Prasarana dan / fasilitas	 Dental unit, alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat dan tinggi badan dan alat medis lainnya Bed pasien Buku rekam medis pribadi (e-Puskesmas) dan ATK lainnya Ruangan ber AC
9	Kompetensi	Dokter Gigi :
	Pelaksana	Minimal pendidikan Profesi Dokter Gigi dan memiliki STR
		Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan gigi mulut
		Mampu mendiagnosa penyakit
		Mampu melakukan pencabutan dan penumpatan gigi
		Mampu melakukan tindakan medis dan terapi
1	•	Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis
	1	,
		Mampu melakukan anastesi lokal

		Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
		dengan baik
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
		Terapis Gigi dan Mulut :
		Pendidikan minimal DIII Terapis Gigi dan Mulut serta memiliki STR
		Mampu mempersiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan gigi
		Mampu membantu dokter gigi dalam pelayanan dan pengobatan
		pasien
		Mampu melakukan pencabutan gigi sulung
		Mampu melakukan penumpatan sementara
		Mampu melakukan Tindakan scaling
		Melakukan sterilisasi
		Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
		dengan baik
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan	Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi
	Internal	Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah	Dokter Gigi : 1 orang
	Pelaksana	Terapis Gigi dan Mulut : 1 orang (minimal)
12	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Pelayanan	
13	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Keamanan dan	
	Keselamatan	
	Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja	Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 5 setiap bulan
	Pelaksana	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
		Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Kepala UPTD, Ruskesmas Remaja

dr. Siti Mardiah Thahir

Penata Tk. # IIID

6. STANDAR PELAYANAN KLASTER 2 : ANAK DAN REMAJA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayana	n (Service
Delivery)	

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran
1	reisyaratan	 Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
		Pasien berusia 0-17 Tahun Pasien varaniliki nationa maddia pribadi (a Buaksamaa)
		Pasien memiliki rekam medis pribadi (e-Puskesmas) Pasien membawa minkan bila dipartukan
		Pasien membawa rujukan bila diperlukan
3 4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Jangka waktu Biaya / tarif	 Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klaster 2 : anak dan remaja Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memastikan identitas pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas) Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dan pemeriksaan serta menegakkan diagnose Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, informasi dan edukasi Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan diberikan resep/ rujukan internal/ rujukan eksternal Waktu pelayanan di ruang klaster 2 : anak dan remaja adalah 8-10 menit Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) gratis Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi
		Daerah
5	Produk Pelayanan	Pasien/ pengunjung terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	 UPTD Puskesmas Remaja Kota Samarinda Kec. Sungai Pinang Kel. Sungai Pinang Dalam Jl. Mayjen Sutoyo No. 29 RT. 44 Samarinda, Telp.(0541) 7803845, Email: puskesmas_remaja@yahoo.com Website: https://pkm-remaja.samarindakota.go.id/ Kotak saran

Instagram : pkmremaja_smd
Facebook : Puskesmas Remaja

	anufacturing)	Hraian
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
		Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
		Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
		Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman
		Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
		Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tahun 2019
		tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
		Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis;
		Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 31 Tahun 2023 tentang Kode
		Etik Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah;
		Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang
		Retribusi Jasa Umum;
		Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
8	Sarana,	Komputer, printer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
	Prasarana dan	Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat dan tinggi badan dan
	/ fasilitas	alat medis lainnya
		Bed pasien
		Buku rekam medis pribadi (e-Puskesmas) dan ATK lainnya
		Ruangan ber AC
9	Kompetensi	Dokter Umum :
	Pelaksana	Minimal pendidikan Profesi Dokter Umum dan memiliki STR
		Pelayanan Medik Umum
		Konsultasi dan penyuluhan kesehatan
		Mampu mendiagnosa penyakit
		Pemulihan Kesehatan akibat penyakit
		Menguji kesehatan pasien
		Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi
		Membuat catatan medik pasien rawat jalan
	<u> </u>	

- Pengobatan rasional
- Mampu melakukan MTBS dan MTBM
- Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas dengan baik
- Memahami dan memberikan pelayanan prima
- Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu

Bidan:

- Pendidikan minimal DIII Kebidanan dan memiliki STR
- Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan
- Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan
- Mampu melakukan pelayanan KB
- Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita,
 WUS, PUS
- Mampu melakukan tindik bayi perempuan
- Mampu melakukan MTBS dan MTBM
- Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti
- Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPI
- Mampu melakukan dokumentasi kebidanan
- · Melakukan sterilisasi
- Mengajar Kelas Ibu dan Balita
- Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas dengan baik
- Memahami dan memberikan pelayanan prima
- Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu

Perawat:

- Pendidikan minimal DIII Keperawatan dan memiliki STR
- Mampu melakukan MTBS dan MTBM
- Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/ keluarga/ kelompok/ masyarakat
- Melakukan sterilisasi
- Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas dengan baik
- Memahami dan memberikan pelayanan prima
- Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
- 10 Pengawasan Internal
- Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi
- Rapat Tinjauan Mutu

11	Jumlah	Dokter Umum : 1 orang
	Pelaksana	Bidan/ Perawat : 1 orang (minimal)
12	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Pelayanan	
13	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Keamanan dan	
	Keselamatan	
	Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja	Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 2 setiap bulan
	Pelaksana	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
		Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Kepala UPTD, Puskesmas Remaja

dr. Sitt Mardiah Thahir

Penata Tk. I/ IIID

7. STANDAR PELAYANAN KLASTER 3 : KELUARGA BERENCANA (KB)

Vo	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran
		Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas
		sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2
		Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota
		Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi
		Daerah
		Pasien memiliki rekam medis pribadi (e-Puskesmas)
		Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem,	Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klaster 3 : usia
	Mekanisme dan	dewasa
	Prosedur	Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memastikan identitas
		pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas)
		Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dan pemeriksaan
		serta menegakkan diagnose
		Dokter umum/ petugas medis mengarahkan pasien/ pengunjung ke
		ruang klaster 2 dan 3 : Imunisasi - KB - IVA
		Dokter umum/ petugas medis melakukan pelayanan KB
		Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, informasi dan
		edukasi
		Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan diberikan resep.
		rujukan internal/ rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang klaster 3 : usia dewasa dan di ruang klaster 2
		dan 3 : Imunisasi - KB - IVA adalah 10-15 menit
4	Biaya / tarif	Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) gratis
		Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas
		sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2
		Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota
		Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribus
		Daerah
5	Produk	Pasien/ pengunjung terlayani sesuai keluhan
	Pelayanan	
6	Penanganan	UPTD Puskesmas Remaja Kota Samarinda Kec. Sungai Pinang Kel
	pengaduan,	Sungai Pinang Dalam Jl. Mayjen Sutoyo No. 29 RT. 44
	saran dan	• Samarinda, Telp.(0541) 7803845,
	1	

•	Website : https://pkm-remaja.samarindakota.go.id/
•	Kotak saran
•	Instagram : pkmremaja_smd
•	Facebook : Puskesmas Remaja

<u> </u>	anufacturing)	Uraian
No	Komponen	
7	Dasar Hukum	Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
		 Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
		Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
		Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman
		Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
		Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tahun 2019
		tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
		 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis;
		Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 31 Tahun 2023 tentang Kode
		Etik Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah;
		Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang
		Retribusi Jasa Umum;
		Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak
		Daerah dan Retribusi Daerah.
8	Sarana,	Komputer, printer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
	Prasarana dan / fasilitas	Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat dan tinggi badan dan alat medis lainnya
		Bed pasien
		Buku rekam medis pribadi (e-Puskesmas) dan ATK lainnya
		Ruangan ber AC
9	Kompetensi	Bidan:
	Pelaksana	Pendidikan minimal DIII Kebidanan dan memiliki STR
		Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan
		Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan
		kebidanan
		Mampu melakukan pelayanan KB

		Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita,
		WUS, PUS
		Mampu melakukan tindik bayi perempuan
		Mampu melakukan MTBS dan MTBM
		Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu
		dan persalinan, Bumil Resti
		Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPI
		Mampu melakukan dokumentasi kebidanan
		Melakukan sterilisasi
		Mengajar Kelas Ibu dan Balita
		Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
		dengan baik
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan	Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi
	Internal	Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah	Bidan : 1 orang (minimal)
	Pelaksana	
12	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Pelayanan	
13	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Keamanan dan	
	Keselamatan	
	Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja	Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 3 setiap bulan
	Pelaksana	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
		Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester
1		

Kepala UPTD. Puskesmas Remaja

dr. Siti Mardiah Thahir

Penata Tk. I/ IIID

8 STANDAR PELAYANAN IMUNISASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan Delivery) No Komponen 1 Persyaratan • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan dasudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarin Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah Daerah • Pasien membiliki rekam medis pribadi (e-Puskesmas) • Pasien membawa rujukan bila diperlukan 2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur • Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klast imunisasi - KB - IVA • Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memasi pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas) • Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dar serta menegakkan diagnosa • Dokter umum/ petugas medis melakukan pelayanan imuri • Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, edukasi • Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan dit rujukan internal/ rujukan eksternal	di Puskesmas nda Nomor 2 n Daerah Kota dan Retribusi er 2 dan 3 :
Persyaratan Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan da sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarin Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah Daerah Pasien memiliki rekam medis pribadi (e-Puskesmas) Pasien membawa rujukan bila diperlukan Prosedur Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klast imunisasi - KB - IVA Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memasi pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas) Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dar serta menegakkan diagnosa Dokter umum/ petugas medis melakukan pelayanan imuren Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, edukasi Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan ditarujukan internal/ rujukan eksternal	nda Nomor 2 Daerah Kota dan Retribusi er 2 dan 3 :
Persyaratan Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan a sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarin Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturar Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah Daerah Pasien memiliki rekam medis pribadi (e-Puskesmas) Pasien membawa rujukan bila diperlukan Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klast imunisasi - KB - IVA Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memasi pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas) Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dar serta menegakkan diagnosa Dokter umum/ petugas medis melakukan pelayanan imur Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, edukasi Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan dit rujukan internal/ rujukan eksternal	nda Nomor 2 Daerah Kota dan Retribusi er 2 dan 3 :
Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan da sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarin Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah Daerah Pasien memiliki rekam medis pribadi (e-Puskesmas) Pasien membawa rujukan bila diperlukan Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klast imunisasi - KB - IVA Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memasi pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas) Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dar serta menegakkan diagnosa Dokter umum/ petugas medis melakukan pelayanan imuni Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, edukasi Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan dit rujukan internal/ rujukan eksternal	nda Nomor 2 Daerah Kota dan Retribusi er 2 dan 3 :
sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarin Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah Daerah Pasien memiliki rekam medis pribadi (e-Puskesmas) Pasien membawa rujukan bila diperlukan Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klast imunisasi - KB - IVA Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memasi pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas) Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dan serta menegakkan diagnosa Dokter umum/ petugas medis melakukan pelayanan imuren Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, edukasi Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan dikarujukan internal/ rujukan eksternal	nda Nomor 2 Daerah Kota dan Retribusi er 2 dan 3 :
Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah Daerah Pasien memiliki rekam medis pribadi (e-Puskesmas) Pasien membawa rujukan bila diperlukan Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klast imunisasi - KB - IVA Prosedur Prosedur Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memasi pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas) Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dar serta menegakkan diagnosa Dokter umum/ petugas medis melakukan pelayanan imur Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, edukasi Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan dik rujukan internal/ rujukan eksternal	Daerah Kota dan Retribusi er 2 dan 3 :
Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah Daerah Pasien memiliki rekam medis pribadi (e-Puskesmas) Pasien membawa rujukan bila diperlukan Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klast imunisasi - KB - IVA Prosedur Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memasi pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas) Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dar serta menegakkan diagnosa Dokter umum/ petugas medis melakukan pelayanan imuni Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, edukasi Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan dik rujukan internal/ rujukan eksternal	dan Retribusi er 2 dan 3 : tikan identitas
Daerah Pasien memiliki rekam medis pribadi (e-Puskesmas) Pasien membawa rujukan bila diperlukan Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klasti imunisasi - KB - IVA Prosedur Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memasi pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas) Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dan serta menegakkan diagnosa Dokter umum/ petugas medis melakukan pelayanan imuni Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, edukasi Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan dikurujukan internal/ rujukan eksternal	er 2 dan 3 : ikan identitas
Pasien memiliki rekam medis pribadi (e-Puskesmas) Pasien membawa rujukan bila diperlukan Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klast imunisasi - KB - IVA Prosedur Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memasi pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas) Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dan serta menegakkan diagnosa Dokter umum/ petugas medis melakukan pelayanan imuni Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, edukasi Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan dik rujukan internal/ rujukan eksternal	ikan identitas
Pasien membawa rujukan bila diperlukan Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klast imunisasi - KB - IVA Prosedur Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memasi pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas) Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dan serta menegakkan diagnosa Dokter umum/ petugas medis melakukan pelayanan imule Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, edukasi Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan dik rujukan internal/ rujukan eksternal	ikan identitas
Sistem, Mekanisme dan Prosedur Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memasi pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas) Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dan serta menegakkan diagnosa Dokter umum/ petugas medis melakukan pelayanan imule Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, edukasi Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan dik rujukan internal/ rujukan eksternal	ikan identitas
Mekanisme dan Prosedur Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memasi pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas) Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dan serta menegakkan diagnosa Dokter umum/ petugas medis melakukan pelayanan imul Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, edukasi Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan dik rujukan internal/ rujukan eksternal	ikan identitas
 Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memasi pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas) Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dan serta menegakkan diagnosa Dokter umum/ petugas medis melakukan pelayanan imule Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, edukasi Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan dik rujukan internal/ rujukan eksternal 	
pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas) Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dar serta menegakkan diagnosa Dokter umum/ petugas medis melakukan pelayanan imula Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, edukasi Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan dik rujukan internal/ rujukan eksternal	
 Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dar serta menegakkan diagnosa Dokter umum/ petugas medis melakukan pelayanan imul Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, edukasi Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan dik rujukan internal/ rujukan eksternal 	pemeriksaan
serta menegakkan diagnosa Dokter umum/ petugas medis melakukan pelayanan imul Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, edukasi Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan dik rujukan internal/ rujukan eksternal	
 Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, edukasi Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan dik rujukan internal/ rujukan eksternal 	
edukasi Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan dik rujukan internal/ rujukan eksternal	nisasi
Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan dik rujukan internal/ rujukan eksternal	informasi dan
rujukan internal/ rujukan eksternal	
3 Jangka waktu Waktu pelayanan di ruang klaster 2 dan 3 : imunisasi - KB	erikan resep/
	- IVA adalah 10
15 menit	
4 Biaya / tarif • Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) gratis	
Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan	di Puskesmas
sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samari	nda Nomor 2
Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peratura	n Daerah Kota
Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah	dan Retribusi
Daerah	
5 Produk Pasien/ pengunjung terlayani sesuai keluhan	
Pelayanan	
6 Penanganan • UPTD Puskesmas Remaja Kota Samarinda Kec. Sunga	i Pinang Kel.
pengaduan, Sungai Pinang Dalam Jl. Mayjen Sutoyo No. 29 RT. 44	
saran dan • Samarinda, Telp.(0541) 7803845,	
masukan • Email : puskesmas_remaja@yahoo.com	
Website : https://pkm-remaja.samarindakota.go.id/	
Kotak saran	

1	Instagram : pkmremaja_smd	
	Facebook : Puskesmas Remaja	

`	anufacturing)	Uraian
No	Komponen	
7	Dasar Hukum	 Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
		Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kasabatani
		Kesehatan;
		Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
		Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman
		Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
		 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
	:	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam
		Medis;
		Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 31 Tahun 2023 tentang Kode
		Etik Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah;
		Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang
		Retribusi Jasa Umum;
		Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas
		sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun
		2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota
		Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi
		Daerah.
8	Sarana,	Komputer, printer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
	Prasarana dan	Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat dan tinggi badan dan
	/ fasilitas	alat medis lainnya
		Bed pasien
		Buku rekam medis pribadi (e-Puskesmas) dan ATK lainnya
		Ruangan ber AC
9	Kompetensi	Bidan :
	Pelaksana	Pendidikan minimal DIII Kebidanan dan memiliki STR
		Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan
		kebidanan
		Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan
		kebidanan

		Mampu melakukan pelayanan KB
		Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita,
		WUS, PUS
		Mampu melakukan tindik bayi perempuan
		Mampu melakukan MTBS dan MTBM
		Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu
		dan persalinan, Bumil Resti
		Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPI
		Mampu melakukan dokumentasi kebidanan
		Melakukan sterilisasi
		Mengajar Kelas Ibu dan Balita
		Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
		dengan baik
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan	Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi
	Internal	Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah	Bidan : 1 orang (minimal)
	Pelaksana	
12	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Pelayanan	
13	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Keamanan dan	
	Keselamatan	
	Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja	Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 2 setiap bulan
	Pelaksana	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
		Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Kepala UPTD, Puskesmas Remaja

dr Siti Mardiah Thahir

Penata Tk. I/ IIID

9

masukan

	-	elayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service
No No	livery) Komponen	Uraian
1	Persyaratan	 Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasien memiliki rekam medis pribadi (e-Puskesmas)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 Pasien membawa rujukan bila diperlukan Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang pemeriksaan : 0-17 Tahun (Klaster 2 : Anak dan Remaja), 18-59 Tahun (Klaster 3 : Usia Dewasa) dan ≥ 60 Tahun (Klaster 3 : Lansia) Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memastikan identitas pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas) Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dan pemeriksaan serta menegakkan diagnose Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, informasi dan edukasi Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan diberikan reseparujukan internal/ rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang klaster 2 : anak dan remaja, klaster 3 : usia dewasa dan klaster 3 : lansia adalah 8-10 menit
4	Biaya / tarif	 Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) gratis Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribus Daerah
5	Produk Pelayanan	Pasien/ pengunjung terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan	 UPTD Puskesmas Remaja Kota Samarinda Kec. Sungai Pinang Kel Sungai Pinang Dalam Jl. Mayjen Sutoyo No. 29 RT. 44 Samarinda, Telp.(0541) 7803845,

• Email : puskesmas_remaja@yahoo.com

• Kotak saran

• Website : https://pkm-remaja.samarindakota.go.id/

•	Instagram : pkmremaja_smd
	Facebook · Puskesmas Remaia

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang
	Jacan Handin	Pelayanan Publik;
		Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang
		Kesehatan;
		Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
		Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman
		Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
		Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tahun 2019
		tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
		Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam
		Medis;
	•	Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 31 Tahun 2023 tentang Kode
		Etik Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah;
		Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang
		Retribusi Jasa Umum;
		Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak
		Daerah dan Retribusi Daerah.
8	Sarana,	Komputer, printer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
	Prasarana dan	Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat dan tinggi badan dan
	/ fasilitas	alat medis lainnya
		Bed pasien
		Buku rekam medis pribadi (e-Puskesmas) dan ATK lainnya
		Ruangan ber AC
9	Kompetensi	<u>Dokter Umum</u> :
	Pelaksana	Minimal pendidikan Profesi Dokter Umum dan memiliki STR
		Pelayanan Medik Umum
		Konsultasi dan penyuluhan kesehatan
		Mampu mendiagnosa penyakit
		Pemulihan Kesehatan akibat penyakit
		Menguji kesehatan pasien
		Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi
		Membuat catatan medik pasien rawat jalan

- Pengobatan rasional
- Mampu melakukan MTBS dan MTBM
- Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas dengan baik
- Memahami dan memberikan pelayanan prima
- Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu

Bidan:

- Pendidikan minimal DIII Kebidanan dan memiliki STR
- Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan
- Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan
- Mampu melakukan pelayanan KB
- Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita,
 WUS, PUS
- Mampu melakukan tindik bayi perempuan
- Mampu melakukan MTBS dan MTBM
- Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti
- Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPI
- Mampu melakukan dokumentasi kebidanan
- Melakukan sterilisasi
- Mengajar Kelas Ibu dan Balita
- Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas dengan baik
- Memahami dan memberikan pelayanan prima
- Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu

Perawat:

- Pendidikan minimal DIII Keperawatan dan memiliki STR
- Mampu melakukan MTBS dan MTBM
- Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/ keluarga/ kelompok/ masyarakat
- Melakukan sterilisasi
- Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas dengan baik
- Memahami dan memberikan pelayanan prima
- Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
- 10 Pengawasan Internal
- Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi
- Rapat Tinjauan Mutu

11	Jumlah	Dokter Umum : 1 orang
	Pelaksana	Bidan/ Perawat : 1 orang (minimal)
12	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Pelayanan	
13	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Keamanan dan	
	Keselamatan	
	Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja	Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 2 dan Klaster 3 setiap bulan
	Pelaksana	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
		Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Kepala UPTD Puskesmas Remaja

dr. Siti Mardiah/Thahir

Penata Tk. V IIID

10. STANDAR PELAYANAN KLASTER 5 : FARMASI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien/ pengunjung membawa resep dari ruang pelayanan sebelumnya
2	Sistem,	Pasien/ pengunjung menyerahkan resep di ruang klaster 5 : farmasi.
	Mekanisme dan Prosedur	 Petugas medis memanggil dan memastikan identitas pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas)
		Pasien/ pengunjung menunggu obat disiapkan oleh petugas apotek
		 Pasien/ pengunjung akan diberikan obat dan dijelaskan tentang obat dan cara penggunaannya
3	Jangka waktu	Waktu tunggu pasien dari menyerahkan resep sampai menerima
J	Vangka Wakta	obat paling lama 5-15 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk	Pasien/ pengunjung terlayani sesuai keluhan
	Pelayanan	
6	Penanganan	UPTD Puskesmas Remaja Kota Samarinda Kec. Sungai Pinang Kel
	pengaduan,	Sungai Pinang Dalam Jl. Mayjen Sutoyo No. 29 RT. 44
	saran dan	• Samarinda, Telp.(0541) 7803845,
	masukan	Email : puskesmas_remaja@yahoo.com
		Website : https://pkm-remaja.samarindakota.go.id/
		Kotak saran
		Instagram : pkmremaja_smd
		Facebook : Puskesmas Remaja
	omponen Standar F Ianufacturing)	Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang
•	Data Handin	Pelayanan Publik;
		 Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
		Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformas
		Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
		Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformas Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedomai Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoma

		Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam
		Medis;
		Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 31 Tahun 2023 tentang Kode
		Etik Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah;
		Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang
		Retribusi Jasa Umum;
		Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak
		Daerah dan Retribusi Daerah.
8	Sarana,	Komputer, printer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
	Prasarana dan	Obat obatan
	/ fasilitas	Alat peracikan puyer (Mortir, Stamper, bungkus puyer, & Press Puyer)
		• ATK
		Kulkas/frezer
		Ruangan ber AC
9	Kompetensi	Apoteker:
	Pelaksana	Minimal pendidikan Profesi Apoteker dan memiliki STR
		Menyusun rencana kebutuhan obat
		Mampu melakukan pelayanan obat
		Mampu membaca resep
		Mampu memberi etiket pada obat
		Mampu melakukan pengelolaan obat
		Pelaporan
		Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
		dengan baik
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
		Asisten Apoteker:
		Minimal pendidikan DIII Farmasi dan memiliki STR
		Menyusun rencana kebutuhan obat
		Mampu melakukan pelayanan obat
		Mampu membaca resep
		Mampu memberi etiket pada obat
		Mampu melakukan pengelolaan obat
		Pelaporan
		Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas dengan baik
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
L		

10	Pengawasan Internal	Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu AkreditasiRapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah	Apoteker: 1 orang
	Pelaksana	Asisten Apoteker : 1 orang (minimal)
12	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Pelayanan	
13	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Keamanan dan	
	Keselamatan	
	Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja	Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 5 setiap bulan
	Pelaksana	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
		Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Kepala UPTD Puskesmas Remaja

dr. Siti Mardiah Thahir

Penata Tk. 1/111D

11. STANDAR PELAYANAN KLASTER 5 : LABORATORIUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran
		Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas
		sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2
		Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota
		Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi
		Daerah
		Pasien membawa lembar laboratorium dari ruang pemeriksaan yang
		melakukan rujukan internal
		Pasien memiliki rekam medis pribadi (e-Puskesmas)
		Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem,	Pasien/ pengunjung menyerahkan lembar pemeriksaan di ruang
	Mekanisme dan	klaster 5 : laboratorium.
	Prosedur	Petugas medis memanggil dan memastikan identitas pasien sesuai
		rekam medis (e-Puskesmas)
İ		Petugas medis melakukan persiapan
		Petugas medis melakukan pemeriksaan (pengambilan dan
		penanganan specimen)
		Jika pemeriksaan telah selesai, petugas memanggil pasien/
		pengunjung untuk memberikan hasil pemeriksaan dan mengarahkan
		kembali ke ruang pelayanan sebelumnya
		Jika hasil pemeriksaan yang perlu penanganan secara privasi, maka
		petugas akan memberikan langsung ke ruang pelayanan sebelumnya
3	Jangka waktu	Waktu pemeriksaan specimen 10-120 menit (tergantung jenis
		pemeriksaan)
4	Biaya / tarif	Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) gratis
		Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas
	₹ 	sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2
		Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota
		Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi
		Daerah
5	Produk	Pasien/ pengunjung terlayani sesuai keluhan
	Pelayanan	
6	Penanganan	UPTD Puskesmas Remaja Kota Samarinda Kec. Sungai Pinang Kel.
	pengaduan,	Sungai Pinang Dalam Jl. Mayjen Sutoyo No. 29 RT. 44
	saran dan	• Samarinda, Telp.(0541) 7803845,

masukan	Email : puskesmas_remaja@yahoo.com
	Website : https://pkm-remaja.samarindakota.go.id/
	Kotak saran
	Instagram : pkmremaja_smd
	Facebook : Puskesmas Remaja

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	
'	Dasai Hukum	Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Relevanor Bublik
		Pelayanan Publik;
		Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang
		Kesehatan;
		Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
		Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman
		Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
		Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tahun 2019
		tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
		Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam
		Medis;
		Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 31 Tahun 2023 tentang Kode
		Etik Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah;
		Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang
		Retribusi Jasa Umum;
		Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak
		Daerah dan Retribusi Daerah.
8	Sarana,	Komputer, printer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
	Prasarana dan	Mikroskop, alat hematology analyzer, reagen dan alat medis lainnya
	/ fasilitas	• ATK
		Kulkas/frezer
		Ruangan ber AC
9	Kompetensi	Analis Kesehatan/ Teknologi Laboratorium Medis :
	Pelaksana	Minimal pendidikan DIII Analis Kesehatan/ Teknologi Laboratorium
		Medis dan memiliki STR
		Mampu pempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di
		laboratorium
		Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/
		menerima specimen
	<u> </u>	

		Mampu membuat/ mempersiapkan sediaan
		Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium
		Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan
		Memahami dan memberikan pelayanan primaMampu
		mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas dengan
		baik
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan	Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi
	Internal	Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah	Analis Kesehatan/ Teknologi Laboratorium Medis : 1 orang
	Pelaksana	
12	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Pelayanan	
13	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Keamanan dan	
	Keselamatan	
	Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja	Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 5 setiap bulan
	Pelaksana	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
		Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Kepala UPTD. Puskesmas Remaja

dr. Siti Mardiah Thahir

Penata Tk, I/ IIID

12. STANDAR PELAYANAN KLASTER 2 : PERSALINAN & PERAWATAN PASCA PERSALINAN

Vo	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran
		Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas
		sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2
		Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota
		Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribus
		Daerah
		Pasien hamil dan menyusui ≤ 6 bulan
		Pasien memiliki rekam medis pribadi (e-Puskesmas)
		Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem,	Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klaster 2 : ruang
	Mekanisme dan	kesehatan ibu
	Prosedur	Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memastikan identitas
		pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas)
		Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dan pemeriksaar
		serta menegakkan diagnose
		Dokter umum/ petugas medis melakukan pelayanan kehamilan
		persalinan/ pasca persalinan
		Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, informasi dar
		edukasi
		Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan diberikan resep.
		rujukan internal/ rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang klaster 2 : ruang kesehatan ibu adalah 10-15
		menit (sesuai kebutuhan)
4	Biaya / tarif	Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) gratis
		Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas
		sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2
		Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota
		Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribus
		Daerah
5	Produk	Pasien/ pengunjung terlayani sesuai keluhan
	Pelayanan	
6	Penanganan	UPTD Puskesmas Remaja Kota Samarinda Kec. Sungai Pinang Kel
	pengaduan,	Sungai Pinang Dalam Jl. Mayjen Sutoyo No. 29 RT. 44
	saran dan	• Samarinda, Telp.(0541) 7803845,
	masukan	Email : puskesmas remaja@yahoo.com

Website : https://pkm-remaja.samarindakota.go.id/
Kotak saran
Instagram : pkmremaja_smd
Facebook : Puskesmas Remaja

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang
	Daoar Fakari	Pelayanan Publik;
		Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang
		Kesehatan:
		Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
		Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman
		Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
		Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tahun 2019
		tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
		Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam
		Medis;
		Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 31 Tahun 2023 tentang Kode
		Etik Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah;
		Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang
į		Retribusi Jasa Umum;
		Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak
		Daerah dan Retribusi Daerah.
8	Sarana,	Komputer, printer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
	Prasarana dan	Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat dan tinggi badan dan
	/ fasilitas	alat medis lainnya
		Bed pasien
		Buku rekam medis pribadi (e-Puskesmas) dan ATK lainnya
		Ruangan ber AC
9	Kompetensi	<u>Dokter Umum</u> :
	Pelaksana	Minimal pendidikan Profesi Dokter Umum dan memiliki STR
		Pelayanan Medik Umum
		Konsultasi dan penyuluhan kesehatan
		Mampu mendiagnosa penyakit
		Pemulihan Kesehatan akibat penyakit
		Menguji kesehatan pasien

		Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi
		· ·
		Membuat catatan medik pasien rawat jalan
		Pengobatan rasional
		Mampu melakukan MTBS dan MTBM
		Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
		dengan baik
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
		Bidan:
		Pendidikan minimal DIII Kebidanan dan memiliki STR
		Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan
		Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan
		Mampu melakukan pelayanan KB
		Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita,
		WUS, PUS
		Mampu melakukan tindik bayi perempuan
		Mampu melakukan MTBS dan MTBM
		Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu
		dan persalinan, Bumil Resti
		Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPI
-		Mampu melakukan dokumentasi kebidanan
		Melakukan sterilisasi
		Mengajar Kelas Ibu dan Balita
		Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
		dengan baik
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan	Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi
	Internal	Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah	Dokter : 1 orang
	Pelaksana	Bidan : 1 orang (minimal)
12	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Pelayanan	
13	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Keamanan dan	
	Keselamatan	
	Pelayanan	

-	14	Evaluasi Kinerja	•	Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 2 setiap bulan
-		Pelaksana	•	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
			•	Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Kepala UPTD. Puskesmas Remaja

dr. Siti Mardjah Thahir

Penata Tk. I/ IIID

13. STANDAR PELAYANAN KLASTER 5 : TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT

Vo	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran
		Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas
	•	sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2
		Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota
		Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribus
		Daerah
		Pasien memiliki rekam medis pribadi (e-Puskesmas)
		Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem,	Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang lintas klaster : ruang
	Mekanisme dan	IGD/ tindakan
	Prosedur	Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memastikan identitas
		pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas)
		Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dan pemeriksaar
		serta menegakkan diagnose
		Dokter umum/ petugas medis melakukan tindakan sesuai kebutuhan
		Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan diberikan resep
		rujukan internal/ rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang lintas klaster : ruang IGD/ tindakan
		Gawat darurat : < 5 menit s.d kondisi stabil
		Tindakan : 15-30 menit (sesuai kebutuhan)
4	Biaya / tarif	Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) gratis
		Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas
		sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2
		Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota
		Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribus
		Daerah
5	Produk	Pasien/ pengunjung terlayani sesuai keluhan
	Pelayanan	
6	Penanganan	UPTD Puskesmas Remaja Kota Samarinda Kec. Sungai Pinang Kel
	pengaduan,	Sungai Pinang Dalam Jl. Mayjen Sutoyo No. 29 RT. 44
	saran dan	• Samarinda, Telp.(0541) 7803845,
	masukan	Email : puskesmas_remaja@yahoo.com
		Website : https://pkm-remaja.samarindakota.go.id/
		Kotak saran
		Instagram : pkmremaja_smd

	anufacturing)	Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan
Vo	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	 Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformas Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformas Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedomar Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekan Medis; Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 31 Tahun 2023 tentang Kode Etik Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah; Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum; Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Paja Daerah dan Retribusi Daerah.
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	 Komputer, printer dan sistem aplikasi e-Puskesmas Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat dan tinggi badan dara alat medis lainnya Bed pasien Buku rekam medis pribadi (e-Puskesmas) dan ATK lainnya Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	 Dokter Umum: Minimal pendidikan Profesi Dokter Umum dan memiliki STR Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS/ ACLS/ PPGD Mampu melakukan Tindakan pada kegawat daruratan Pelayanan Medik Umum Konsultasi dan penyuluhan kesehatan Mampu mendiagnosa penyakit Pemulihan Kesehatan akibat penyakit

Menguji kesehatan pasien

I		l
		Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi
		Membuat catatan medik pasien rawat jalan
		Pengobatan rasional
		Mampu melakukan MTBS dan MTBM
		Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
		dengan baik
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
		Perawat :
		Pendidikan minimal DIII Keperawatan dan memiliki STR
		Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat BHD/ BTCLS
		Mampu melakukan Tindakan pada kegawat daruratan
		Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/ keluarga/
		kelompok/ masyarakat
		Melakukan sterilisasi
		Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
		dengan baik
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan	Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi
	Internal	Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah	Dokter Umum : 1 orang (minimal)
	Pelaksana	Perawat : 1 orang (minimal)
12	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Pelayanan	
13	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Keamanan dan	
	Keselamatan	
	Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja	Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 5 setiap bulan
	Pelaksana	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
		Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Kepala URTD, Puskesmas Remaja

dr. Siti Mardiah Thahir

Penata Tk. I/ IIID

14. STANDAR PELAYANAN KHUSUS (TB/ HIV)

0	Komponen	Uraian
	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran
		Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesma
		sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor
		Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota
		Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribus
		Daerah
		Pasien memiliki rekam medis pribadi (e-Puskesmas)
		Pasien membawa rujukan/ pemeriksaan laboratorium bila diperlukan
		Pasien membawa kartu penderita TB (TB02)
2	Sistem,	Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klaster 4 : penyaki
-	Mekanisme dan	menular dan kesehatan lingkungan
	Prosedur	
	riosedui	Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memastikan identita Dokter umum/ petugas medis (a Dualisamas)
		pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas)
		Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dan pemeriksaar
		serta menegakkan diagnose
		Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, informasi dal
		edukasi
		Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan diberikan resep
		rujukan internal/ rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang klaster 4 : penyakit menular dan kesehatan
		lingkungan 8-10 menit
1	Biaya / tarif	Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) gratis
		Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesma
		sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor
		Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota
		Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribus
		Daerah
5	Produk	Pasien/ pengunjung terlayani sesuai keluhan
	Pelayanan	
}	Penanganan	UPTD Puskesmas Remaja Kota Samarinda Kec. Sungai Pinang Ke
	pengaduan,	Sungai Pinang Dalam Jl. Mayjen Sutoyo No. 29 RT. 44
	saran dan	• Samarinda, Telp.(0541) 7803845,
	masukan	Email : puskesmas_remaja@yahoo.com
		Website : https://pkm-remaja.samarindakota.go.id/
1	ì	The transfer the particular and a partic

Instagram : pkmremaja_smd
Facebook : Puskesmas Remaja

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang
'		Pelayanan Publik;
		Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang
		Kesehatan;
		Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
		Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman
		Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
		Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tahun 2019
		tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
		Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam
		Medis;
		Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 31 Tahun 2023 tentang Kode
		Etik Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah;
		Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang
		Retribusi Jasa Umum;
		Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak
		Daerah dan Retribusi Daerah.
8	Sarana,	Komputer, printer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
	Prasarana dan	Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat dan tinggi badan dan
	/ fasilitas	alat medis lainnya
		Bed pasien
		Buku rekam medis pribadi (e-Puskesmas) dan ATK lainnya
		Ruangan ber AC
9	Kompetensi	<u>Dokter Umum</u> :
	Pelaksana	Minimal pendidikan Profesi Dokter Umum dan memiliki STR
		Pelayanan Medik Umum
		Konsultasi dan penyuluhan kesehatan
		Mampu mendiagnosa penyakit
		Pemulihan Kesehatan akibat penyakit
		Menguji kesehatan pasien
		Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi
		Membuat catatan medik pasien rawat jalan
		- Membrat Catatan medik pasien rawat jalan

		Pengobatan rasional
		Mampu melakukan MTBS dan MTBM
		Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
		dengan baik
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
		Perawat :
		Pendidikan minimal DIII Keperawatan dan memiliki STR
		Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/ keluarga/
		kelompok/ masyarakat
		Melakukan sterilisasi
		Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
		dengan baik
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan	Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi
	Internal	Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah	Dokter Umum : 1 orang
	Pelaksana	Perawat/ Bidan : 1 orang (minimal)
12	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Pelayanan	
13	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Keamanan dan	
	Keselamatan	
	Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja	Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 4 setiap bulan
	Pelaksana	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
		Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Kepala UPTD, Puskesmas Remaja

dr. Siti Mardiah Thahir

Penata Tk. 1/ IIID

15. STANDAR PELAYANAN KHUSUS (HAJI)

. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service	е
Delivery)	

Delivery)					
No	Komponen	Uraian			
1	Persyaratan	 Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota 			
		Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah			
		Pasien memiliki rekam medis pribadi (e-Puskesmas)			
		Pasien membawa rujukan bila diperlukan			
2	Sistem, Mekanisme dan	Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang lintas klaster : ruang IGD/ tindakan dan atau ruang pertemuan			
	Prosedur	Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memastikan identitas pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas)			
		Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dan pemeriksaan serta menegakkan diagnose			
		Dokter umum/ petugas medis memberikan konsultasi, informasi dan edukasi			
		Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan diberikan resep/ rujukan internal/ rujukan eksternal			
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang lintas klaster : ruang IGD/ tindakan dan atau ruang pertemuan 8-10 menit			
4	Biaya / tarif	Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) gratis			
		Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas			
		sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2			
		Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum dan Peraturan Daerah Kota			
		Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah			
5	Produk Pelayanan	Pasien/ pengunjung terlayani sesuai keluhan			
6	Penanganan	UPTD Puskesmas Remaja Kota Samarinda Kec. Sungai Pinang Kel.			
	pengaduan,	Sungai Pinang Dalam Jl. Mayjen Sutoyo No. 29 RT. 44			
	saran dan	• Samarinda, Telp.(0541) 7803845,			
	masukan	Email : puskesmas_remaja@yahoo.com			
		Website : https://pkm-remaja.samarindakota.go.id/			
		Kotak saran			
	1	Instagram : pkmremaja_smd			

	mponen Standar F a <i>nufacturing</i>)	Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	 Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformas Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformas Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedomar Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekan Medis; Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 31 Tahun 2023 tentang Kode Etik Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah; Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum; Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Paja Daerah dan Retribusi Daerah.
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	 Komputer, printer dan sistem aplikasi e-Puskesmas Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat dan tinggi badan da alat medis lainnya Bed pasien Buku rekam medis pribadi (e-Puskesmas) dan ATK lainnya Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	 Dokter Umum: Minimal pendidikan Profesi Dokter Umum dan memiliki STR Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat pelayanan kesehata haji Pelayanan Medik Umum Konsultasi dan penyuluhan kesehatan Mampu mendiagnosa penyakit Pemulihan Kesehatan akibat penyakit

• Menguji kesehatan pasien

		Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi
		Membuat catatan medik pasien rawat jalan
		Pengobatan rasional
		Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
		dengan baik
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
		Perawat:
		Pendidikan minimal DIII Keperawatan dan memiliki STR
		Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/ keluarga/
		kelompok/ masyarakat
		Melakukan sterilisasi
		Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas
		dengan baik
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan	Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi
	Internal	Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah	Dokter Umum : 1 orang
	Pelaksana	Perawat : 1 orang (minimal)
12	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Pelayanan	
13	Jaminan	Maklumat Pelayanan
	Keamanan dan	
	Keselamatan	
	Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja	Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 5 setiap bulan
	Pelaksana	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
		Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Kepala UPTD Puskesmas Remaja

dr. Siti Mardiah Thahir

Penata Tk. I/ IIID