



STANDAR PELAYANAN UPTD. PUSKESMAS REMAJA
TAHUN 2025

1. STANDAR PELAYANAN KLASTER 1 : PENDAFTARAN & REKAM MEDIS

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
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 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
---	---	---

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 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	• Alat Tulis kantor • Sistem Antrean dan aplikasi e-Puskesmas terintegrasi ke ruang layanan • Komputer • Ruang rekam medis dan buku rekam medis pribadi

9	Kompetensi Pelaksana	• Minimal SMA/ sederajat • 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 Internal	• Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi • Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Petugas Pendaftaran : 2-3 orang Petugas Kasir : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 1 setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Samarinda, 31 Desember 2024

Kepala UPTD Puskesmas Remaja



dr. Siti Mardiah Thahir

Penata Tk. I/ I/ID

NIP. 198303282010012012

2. STANDAR PELAYANAN KLASTER 3 : USIA DEWASA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
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, Mekanisme dan Prosedur	• Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klaster 3 : usia dewasa • 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 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
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 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	<u>Dokter Umum</u> : • 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 <u>Perawat :</u> • 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 Internal	• Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi • Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 orang Perawat : 1 orang (minimal)
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 3 setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Samarinda, 31 Desember 2024

Kepala UPTD Puskesmas Remaja



dr. Siti Mardiah Thahir

Penata Tk. I/ IIID

NIP. 198303282010012012

3. STANDAR PELAYANAN KLASTER 3 : LANSIA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
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 ≥ 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 resep/ rujukan 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 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
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 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	<u>Dokter Umum :</u> • 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 <u>Perawat :</u> • 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 Internal	• Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi • Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 orang Perawat : 1 orang (minimal)
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 3 setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Samarinda, 31 Desember 2024

Kepala UPTD. Puskesmas Remaja



dr. Siti Mardiah Thahir

Penata Tk. I/ ILLD

NIP. 198303282010012012

4. STANDAR PELAYANAN KLASTER 5 : KIR KESEHATAN

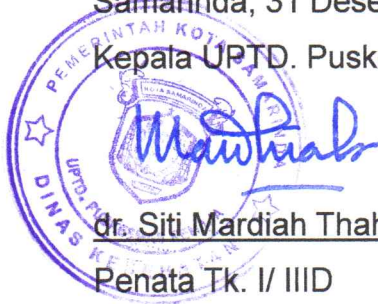
A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda 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, Mekanisme dan Prosedur	• Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klaster 5 : Tindakan • 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 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 Pelayanan	Surat Keterangan Kesehatan
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

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 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	<u>Dokter Umum</u> : • 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 <u>Perawat :</u> • 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 Internal	• Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi • Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 orang Perawat : 1 orang (minimal)
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 5 setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Samarinda, 31 Desember 2024

Kepala UPTD. Puskesmas Remaja



dr. Siti Mardiah Thahir

Penata Tk. I/ IIID

NIP. 198303282010012012

5. STANDAR PELAYANAN KLASTER 5 : KESEHATAN GIGI DAN MULUT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
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 Prosedur	• Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klaster 5 : kesehatan gigi dan mulut • Dokter gigi/ petugas medis memanggil dan memastikan identitas pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas) • Dokter gigi/ petugas medis melakukan anamnesa dan pemeriksaan serta menegakkan diagnose • Dokter gigi/ 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 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 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
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 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 - 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 Pelaksana	<u>Dokter Gigi :</u> - 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 - Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis - Mampu melakukan anastesi lokal - Mengadakan/ menerima rujukan medik

		• Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi e-Puskesmas dengan baik • Memahami dan memberikan pelayanan prima • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu <u>Terapis Gigi dan Mulut :</u> • 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 Internal	• Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi • Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Gigi : 1 orang Terapis Gigi dan Mulut : 1 orang (minimal)
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 5 setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Samarinda, 31 Desember 2024

Kepala UPTD Puskesmas Remaja



dr. Siti Mardiah Thahir

Penata Tk. II I/ID

NIP. 198303282010012012

6. STANDAR PELAYANAN KLASTER 2 : ANAK DAN REMAJA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
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 0-17 Tahun • Pasien memiliki rekam medis pribadi (e-Puskesmas) • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	• 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
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang klaster 2 : anak dan remaja 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 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
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, 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	<u>Dokter Umum :</u> • 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 <u>Bidan :</u> • 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 tindak 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 <u>Perawat :</u> • 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 Pelaksana	Dokter Umum : 1 orang Bidan/ Perawat : 1 orang (minimal)
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 2 setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Samarinda, 31 Desember 2024

Kepala UPTD Puskesmas Remaja



dr. Siti Mardiah Thahir

Penata Tk. I/ IIID

NIP. 198303282010012012

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

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
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 Prosedur	• Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klaster 3 : usia dewasa • 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 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
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan <i>(Manufacturing)</i>		
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, 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	<u>Bidan :</u> • 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 Internal	• Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi • Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 1 orang (minimal)
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 3 setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Samarinda, 31 Desember 2024

Kepala UPTD. Puskesmas Remaja



dr. Siti Mardiah Thahir

Penata Tk. I/ IIID

NIP. 198303282010012012

8. STANDAR PELAYANAN IMUNISASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
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 Prosedur	• Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klaster 2 dan 3 : imunisasi - KB - IVA • Dokter umum/ petugas medis memanggil dan memastikan identitas pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas) • Dokter umum/ petugas medis melakukan anamnesa dan pemeriksaan serta menegakkan diagnosa • Dokter umum/ petugas medis melakukan pelayanan imunisasi • 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 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 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
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; • 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, 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 • Ruang ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<u>Bidan :</u> • 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 Internal	• Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi • Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 1 orang (minimal)
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 2 setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Samarinda, 31 Desember 2024
Kepala UPTD Puskesmas Remaja



dr. Siti Mardiah Thahir
Penata Tk. I/ IIID
NIP. 198303282010012012

9. STANDAR PELAYANAN KIE

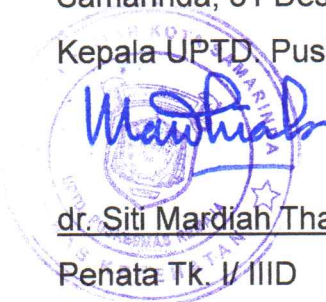
A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda 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 Prosedur	• 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 resep/ rujukan 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 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
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, 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	<u>Dokter Umum :</u> • 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 <u>Bidan :</u> • 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 tindak 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 <u>Perawat :</u> • 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 Pelaksana	Dokter Umum : 1 orang Bidan/ Perawat : 1 orang (minimal)
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 2 dan Klaster 3 setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Samarinda, 31 Desember 2024
Kepala UPTD Puskesmas Remaja



dr. Siti Mardiah Thahir
Penata Tk. I/ IIID
NIP. 198303282010012012

10. STANDAR PELAYANAN KLASTER 5 : FARMASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien/ pengunjung membawa resep dari ruang pelayanan sebelumnya
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	• Pasien/ pengunjung menyerahkan resep di ruang klaster 5 : farmasi. • 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 obat paling lama 5-15 menit
4	Biaya / tarif	-
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
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, Prasarana dan / fasilitas	• Komputer, printer dan sistem aplikasi e-Puskesmas • Obat obatan • Alat peracikan puyer (Mortir, Stamper, bungkus puyer, & Press Puyer) • ATK • Kulkas/frezer • Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<u>Apoteker :</u> • 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 <u>Asisten Apoteker :</u> • 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

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

Samarinda, 31 Desember 2024
Kepala UPTD Puskesmas Remaja



dr. Siti Mardiah Thahir
Penata Tk. I/ IIID
NIP. 198303282010012012

11. STANDAR PELAYANAN KLASSTER 5 : LABORATORIUM

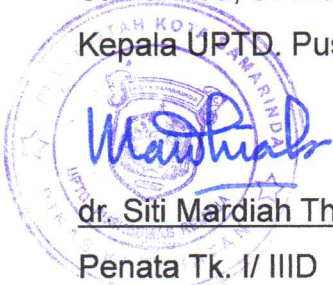
A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien umum membayar retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 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, Mekanisme dan Prosedur	• Pasien/ pengunjung menyerahkan lembar pemeriksaan di ruang klaster 5 : laboratorium. • Petugas medis memanggil dan memastikan identitas pasien sesuai rekam medis (e-Puskesmas) • 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 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,

	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 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, Prasarana dan / fasilitas	- Komputer, printer dan sistem aplikasi e-Puskesmas - Mikroskop, alat hematology analyzer, reagen dan alat medis lainnya - ATK - Kulkas/frezer - Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<u>Analisis Kesehatan/ Teknologi Laboratorium Medis :</u> - Minimal pendidikan DIII Analisis Kesehatan/ Teknologi Laboratorium Medis dan memiliki STR - Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium - Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/ menerima specimen

		• 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 Internal	• Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi • Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Analisis Kesehatan/ Teknologi Laboratorium Medis : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Monitoring dan Evaluasi Rutin Kluster 5 setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Samarinda, 31 Desember 2024

Kepala UPTD. Puskesmas Remaja



dr. Siti Mardiah Thahir

Penata Tk. I/ IIID

NIP. 198303282010012012

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

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
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 hamil dan menyusui ≤ 6 bulan • Pasien memiliki rekam medis pribadi (e-Puskesmas) • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	• Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klaster 2 : ruang kesehatan ibu • 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 melakukan pelayanan kehamilan, persalinan/ pasca persalinan • 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 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 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

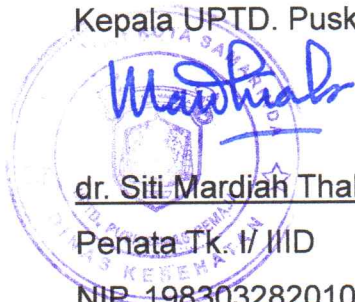
		• Website : https://pkm-remaja.samarindakota.go.id/ • Kotak saran • Instagram : pkmremaja_smd • Facebook : Puskesmas Remaja
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan <i>(Manufacturing)</i>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	• Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 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, 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	<u>Dokter Umum :</u> • 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 <u>Bidan :</u> • 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 Internal	• Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi • Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter : 1 orang Bidan : 1 orang (minimal)
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

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

Samarinda, 31 Desember 2024

Kepala UPTD. Puskesmas Remaja



dr. Siti Mardiah Thahir

Penata Tk. I/ IID

NIP. 198303282010012012

13. STANDAR PELAYANAN KLASTER 5 : TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
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 Prosedur	• Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang lintas klaster : ruang IGD/ tindakan • 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 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 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
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, 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	<u>Dokter Umum :</u> - 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

		• 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 <u>Perawat :</u> • 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 Internal	• Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi • Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 orang (minimal) Perawat : 1 orang (minimal)
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 5 setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Samarinda, 31 Desember 2024
Kepala UPTD, Puskesmas Remaja

dr. Siti Mardiah Thahir
Penata Tk. I/ IIID
NIP. 198303282010012012

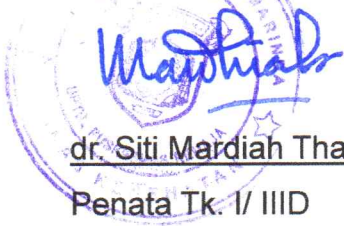
14. STANDAR PELAYANAN KHUSUS (TB/ HIV)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
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/ pemeriksaan laboratorium bila diperlukan • Pasien membawa kartu penderita TB (TB02)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	• Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang klaster 4 : penyakit menular dan kesehatan lingkungan • 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 4 : penyakit menular dan kesehatan lingkungan 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 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
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, 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	<u>Dokter Umum :</u> • 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 <u>Perawat :</u> • 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 Internal	• Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi • Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 orang Perawat/ Bidan : 1 orang (minimal)
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 4 setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Samarinda, 31 Desember 2024
Kepala UPTD. Puskesmas Remaja


dr. Siti Mardiah Thahir
Penata Tk. I/ IIID

NIP. 198303282010012012

15. STANDAR PELAYANAN KHUSUS (HAJI)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
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 Prosedur	• Pasien/ pengunjung menunggu panggilan ruang lintas klaster : ruang IGD/ tindakan dan atau ruang pertemuan • 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 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
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, 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	<u>Dokter Umum</u> : • Minimal pendidikan Profesi Dokter Umum dan memiliki STR • Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat pelayanan kesehatan 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 <u>Perawat :</u> • 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 Internal	• Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Akreditasi • Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 orang Perawat : 1 orang (minimal)
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Monitoring dan Evaluasi Rutin Klaster 5 setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap Semester

Samarinda, 31 Desember 2024

Kepala UPTD. Puskesmas Remaja

dr. Siti Mardiah Thahir

Penata Tk. I/ IIID

NIP. 198303282010012012