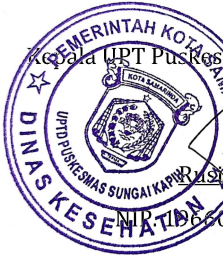


	STANDAR PELAYANAN		
	KLASTER 5 RUANG KESEHATAN GIGI DAN MULUT		
	No. 188.4/SK-A.001/100.02.017/2024		
No. Revisi : 001	Mulai Berlaku: 2 Februari 2025		

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Peryaratan Teknis: ▪ Pasien datang mendaftar di ruang pendaftaran Persyaratan Administrasi: ▪ KTP/Kartu keluarga/Kartu BPJS ▪ Surat rujukan dari Rumah Sakit atau dari fasilitas kesehatan lain
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	▪ Petugas Melihat daftar pasien di aplikasi puskesmas petugas memanggil sesuai urutan ▪ Petugas melakukan identifikasi dengan memastikan identitas pasien meliputi nama dan tanggal lahir pasien ▪ Petugas melakukan anamneses ▪ Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur ▪ Petugas menentukan diagnosa ▪ Petugas melakukan pemeriksaan penunjang sesuai kebutuhan ▪ Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai ▪ Petugas memberikan rujukan apabila dibutuhkan,baik rujukan internal untuk sebagai layanan terpadu atau rujukan ke FKTRL ▪ Petugas mengarahkan ke ruang farmasi pada pasien untuk menganbil obat ▪ Petugas mendokumentasikan kegiatan dalam rekam medis epuskesmas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	8- 20 menit
4	Biaya/Tarif	Sesuai perda dan jaminan kesehatan
5	Produk Pelayanan	Konsultasi dokter,Pengobatan gigi,pencabutan gigi,penambalan gigi,pemeriksaan medis,tindakan medis,surat rujukan dan surat keterangan sakit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	▪ Survei Kepuasan Masyarakat (dengan menggunakan scan barcode atau kunjungi halaman Pengisian Survei OPD pada alamat website: ▪ https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/ov05Call Center Puskesmas : 085246353717 ▪ Pengaduan langsung ke manajemen Komplain Puskesmas ▪ Pengaduan melalui SP4N Laporan
7	Dasar Hukum	▪ Peraturan Daerah Kota Samarinda nomor 9 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ▪ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ▪ Peraturan Menteri Kesehatan nomor 19 tahun 2024 tentang Puskesmas
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Set dental unit,alat kedokteran gigi,Kursi, lemari, komputer, AC, ATK
9	Kompetensi Pelaksana	Dokter gigi yang memiliki SIP Keperawatan yang memiliki STR dan SIP
10	Pengawasan	Minilokakarya Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan pelayanan	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai standar
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	▪ Mengutamakan pengurangan tingkat infeksi penyakit dengan adanya antiseptic di ruangan ▪ Adanya manajemen resiko
14	Evaluasi kinerja pelaksana	▪ Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan puskesmas dan rapat Tinjauan manajemen ▪ Evaluasi berdasarkan Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan ▪ Survey Indek Kepuasan Masyarakat


Kepala IPT Puskesmas Sungai Kapih
Siti Dewi, SST
NIP. 19660921 198912 2 001

	STANDAR PELAYANAN		
	KLASTER 3 RUANG DEWASA No. 188.4/SK-A.002/100.02.017/2024		
	No. Revisi : 001	Mulai Berlaku: 2 Februari 2025	

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Peryaratan Teknis: - Pasien datang mendaftar di ruang pendaftaran Persyaratan Administrasi: - KTP/Kartu keluarga/Kartu BPJS - Surat rujukan dari Rumah Sakit atau dari fasilitas kesehatan lain
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Petugas Melihat daftar pasien di aplikasi puskesmas petugas memanggil sesuai urutan - Petugas melakukan identifikasi dengan memastikan identitas pasien meliputi nama dan tanggal lahir pasien - Petugas melakukan anamneses - Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur - Petugas menentukan diagnosa - Petugas melakukan pemeriksaan penunjang sesuai kebutuhan - Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai - Petugas memberikan rujukan apabila dibutuhkan,baik rujukan internal untuk sebagai layanan terpadu atau rujukan ke FKTRL - Petugas mengarahkan ke ruang farmasi pada pasien untuk menganbil obat - Petugas mendokumentasikan kegiatan dalam rekam medis epuskesmas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	8- 10 menit
4	Biaya/Tarif	Sesuai perda dan jaminan kesehatan
5	Produk Pelayanan	Konsultasi dokter,Pemeriksaan medis,tindakan medis,surat rujukan dan surat keterangan sakit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Survei Kepuasan Masyarakat (dengan menggunakan scan barcode atau kunjungi halaman Pengisian Survei OPD pada alamat website https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/ov05Call Center Puskesmas : 085246353717 - Pengaduan langsung ke manajemen Komplain Puskesmas - Pengaduan melalui SP4N Lapor
7	Dasar Hukum	- Peraturan Daerah Kota Samarinda nomor 9 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Peraturan Menteri Kesehatan nomor 19 tahun 2024 tentang Puskesmas
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Set dental unit,alat kedokteran gigi,Kursi, lemari, komputer, AC, ATK
9	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum yang memiliki SIP D3 Keperawatan yang memiliki STR dan SIP
10	Pengawasan	Minilokakarya Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan pelayanan	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai standar
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Mengutamakan pengurangan tingkat infeksi penyakit dengan adanya antiseptic di ruangan - Adanya manajemen resiko
14	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan puskesmas dan rapat Tinjauan manajemen - Evaluasi berdasarkan Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan - Survey Indek Kepuasan Masyarakat

Kepala UPT Puskesmas Sungai Kapih
DINAS KESEHATAN
Kusian Dewi, SST

	STANDAR PELAYANAN		
	KLASTER I RUANG TATA USAHA No.188.4/SK-A.003/100.02.017/2024		
	No. Revisi : 000	Mulai Berlaku: 1 April 2022	
NO	KOMPENEN	URAIAN	
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Teknis: ▪ Pasien datang sendiri atau diantar oleh keluarga Persyaratan Administrasi: ▪ Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran ▪ Pasien membawa KTP/BPJS	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien datang ke meja front office menganbil no natrian kemudian di panggil di pedaftaran menyampaiakn keperluannya untuk membuat surat keterangan sehat Petugas memberi blanko untuk diisi Petugas mengarahakan pasien ke ruang tindakan untuk pemeriksaan atau langsung ke bagian administrasi tata usaha sesuai dengan layanan yang di butuhkan	
3	Jangka Waktu Penyelesaian	8 - 10 menit	
4	Biaya/Tarif	Sesuai perda dan jaminan kesehatan	
5	Produk Pelayanan	Surat keterangan, naskah-naskah surat, data-data puskesmas	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	▪ Survei Kepuasan Masyarakat (dengan menggunakan scan barcode atau kunjungi halaman Pengisian Survei OPD pada alamat website https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/ov05 ▪ Call Center Puskesmas : 085246353717 ▪ Pengaduan langsung ke Manajemen Komplain atau Kepala Puskesmas Sungai Kapih ▪ Pengaduan melauai SP4N Lapor	
7	Dasar Hukum	▪ Peraturan Daerah Kota Samarinda nomor 9 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ▪ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ▪ Peraturan Menteri Kesehatan nomor 19 tahun 2024 tentang Puskesmas	
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Komputer, meja, kursi, lemari arsip, AC, kipas angin, buku agenda	
9	Kompetensi Pelaksana	SKM, D3 keperawatan, SLTA	
10	Pengawasan	Minilokakarya bulanan dan RTM	
11	Jumlah Pelaksana	2 Orang	
12	Jaminan pelayanan	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai standar	
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	▪ Penyimpanan dokumen arsip yang amam ▪ Perlindungan data dan informasi yang di kelola tata usaha ▪	
14	Evaluasi kinerja pelaksana	▪ Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan puskesmas dan rapat Tinjauan manajemen ▪ Evaluasi berdasarkan Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan ▪ Survey Indek Kepuasan Masyarakat	

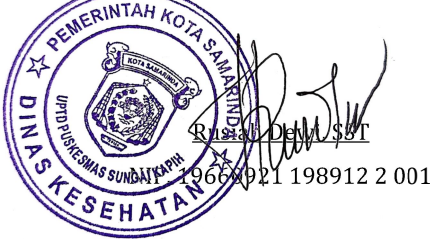
Kepala UPT Puskesmas Sungai Kapih



	STANDAR PELAYANAN		
	KLASTER 2 RUANG KESEHATAN ANAK No. 188.4/SK-A.005/100.02.017/2024		
	No. Revisi : 001	Mulai Berlaku: 02 Februari 2025	

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Peryaratan Teknis: ▪ Pasien datang mendaftar di ruang pendaftaran Persyaratan Administrasi: ▪ KTP/Kartu keluarga/Kartu BPJS ▪ Surat rujukan dari Rumah Sakit atau dari fasilitas kesehatan lain
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	▪ Petugas Melihat daftar pasien di aplikasi puskesmas petugas memanggil sesuai urutan ▪ Petugas melakukan identifikasi dengan memastikan identitas pasien meliputi nama dan tanggal lahir pasien ▪ Petugas melakukan anamneses ▪ Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur ▪ Petugas menentukan diagnosa ▪ Petugas melakukan pemeriksaan penunjang sesuai kebutuhan ▪ Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai ▪ Petugas memberikan rujukan apabila dibutuhkan,baik rujukan internal untuk sebagai layanan terpadu atau rujukan ke FKTRL ▪ Petugas mengarahkan ke ruang farmasi pada pasien untuk menganbil obat ▪ Petugas mendokumentasikan kegiatan dalam rekam medis epuskesmas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	8- 10 menit
4	Biaya/Tarif	Sesuai perda dan jaminan kesehatan
5	Produk Pelayanan	Konsultasi dokter,Pengobatan gigi,pencabutan gigi,penambalan gigi,pemeriksaan medis,tindakan medis,surat rujukan dan surat keterangan sakit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	▪ Survei Kepuasan Masyarakat (dengan menggunakan scan barcode atau kunjungi halaman Pengisian Survei OPD pada alamat website : https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/ov05 ▪ Call Center Puskesmas : 085246353717 ▪ Pengaduan langsung ke manajemen Komplain Puskesmas ▪ Pengaduan melalui SP4N Lapor
7	Dasar Hukum	▪ Peraturan Daerah Kota Samarinda nomor 9 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ▪ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ▪ Peraturan Menteri Kesehatan nomor 19 tahun 2024 tentang Puskesmas
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Set dental unit,alat kedokteran gigi,Kursi, lemari, komputer, AC, ATK
9	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum yang memiliki SIP D3 Keperawatan yang memiliki STR dan SIP D3 Kebidanan yang memilii STR dan SIP
10	Pengawasan	Minilokakarya Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan pelayanan	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai standar
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	▪ Mengutamakan pengurangan tingkat infeksi penyakit dengan adanya antiseptic di ruangan ▪ Adanya manajemen resiko
14	Evaluasi kinerja pelaksana	▪ Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan puskesmas dan rapat Tinjauan manajemen ▪ Evaluasi berdasarkan Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan ▪ Survey Indek Kepuasan Masyarakat

Kepala UPT Puskesmas Sungai Kapih



	STANDAR PELAYANAN		
	KLASTER 2 RUANGAN KESEHATAN IBU		
	No. 188.4/SK-A.005/100.02.017/2024		
	No. Revisi : 001	Mulai Berlaku: 02 Februari 2025	
NO	KOMPENEN	URAIAN	
1	Persyaratan Pelayanan	Peryaratan Teknis: ▪ Pasien datang mendaftar di ruang pendaftaran Persyaratan Administrasi: ▪ KTP/Kartu keluarga/Kartu BPJS ▪ Surat rujukan dari Rumah Sakit atau dari fasilitas kesehatan lain	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	▪ Petugas Melihat daftar pasien di aplikasi puskesmas petugas memanggil sesuai urutan ▪ Petugas melakukan identifikasi dengan memastikan identitas pasien meliputi nama dan tanggal lahir pasien ▪ Petugas melakukan anamneses ▪ Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur ▪ Petugas menentukan diagnosa ▪ Petugas melakukan pemeriksaan penunjang sesuai kebutuhan ▪ Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai ▪ Petugas memberikan rujukan apabila dibutuhkan,baik rujukan internal untuk sebagai layanan terpadu atau rujukan ke FKTRL ▪ Petugas mengarahkan ke ruang farmasi pada pasien untuk menganbil obat ▪ Petugas mendokumentasikan kegiatan dalam rekam medis epuskesmas	
3	Jangka Waktu Penyelesaian	8- 10 menit	
4	Biaya/Tarif	Sesuai perda dan jaminan kesehatan	
5	Produk Pelayanan	Pemeriksaan medis,tindakan medis,surat rujukan dan surat keterangan sakit	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	▪ Survei Kepuasan Masyarakat (dengan menggunakan scan barcode atau kunjungi halaman Pengisian Survei OPD pada alamat website ▪ https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/ov05 ▪ Call Center Puskesmas : 085246353717 ▪ Pengaduan langsung ke manajemen Komplain Puskesmas ▪ Pengaduan melalui SP4N Laporan	
7	Dasar Hukum	▪ Peraturan Daerah Kota Samarinda nomor 9 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ▪ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ▪ Peraturan Menteri Kesehatan nomor 19 tahun 2024 tentang Puskesmas	
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Set dental unit,alat kedokteran gigi,Kursi, lemari, komputer, AC, ATK	
9	Kompetensi Pelaksana	D4 Kebidanan yang memiliki STR dan SIP D3 Kebidanan yang memiliki STR dan SIP	
10	Pengawasan	Minilokakarya Puskesmas	
11	Jumlah Pelaksana	2 orang	
12	Jaminan pelayanan	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai standar	
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	▪ Mengutamakan pengurangan tingkat infeksi penyakit dengan adanya antiseptic di ruangan ▪ Adanya manajemen resiko	
14	Evaluasi kinerja pelaksana	▪ Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan puskesmas dan rapat Tinjauan manajemen ▪ Evaluasi berdasarkan Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan ▪ Survey Indek Kepuasan Masyarakat	

Kepala UPT Puskesmas Sungai Kapih
Ruslan Dewi SST
19860921 198912 2 001

	STANDAR PELAYANAN		
	KLASTER 4 RUANG IMUNISASI		
	No. 188.4/SK-A.006/100.02.017/2024		
	No. Revisi : 000	Mulai Berlaku: 01 Februari 2024	
NO	KOMPENEN	URAIAN	
1	Persyaratan Pelayanan	Peryaratan Teknis: - Pasien datang mendaftar di ruang pendaftaran Persyaratan Administrasi: - KTP/Kartu keluarga/Kartu BPJS - Surat rujukan dari Rumah Sakit atau dari fasilitas kesehatan lain	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Petugas Melihat daftar pasien di aplikasi puskesmas petugas memanggil sesuai urutan - Petugas melakukan identifikasi dengan memastikan identitas pasien meliputi nama dan tanggal lahir pasien - Petugas melakukan anamneses - Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur - Petugas menentukan diagnosa - Petugas melakukan pemeriksaan penunjang sesuai kebutuhan - Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai - Petugas memberikan rujukan apabila dibutuhkan,baik rujukan internal untuk sebagai layanan terpadu atau rujukan ke FKTRL - Petugas mengarahkan ke ruang farmasi pada pasien untuk menganbil obat - Petugas mendokumentasikan kegiatan dalam rekam medis epuskesmas	
3	Jangka Waktu Penyelesaian	8- 10 menit	
4	Biaya/Tarif	Sesuai perda dan jaminan kesehatan	
5	Produk Pelayanan	pemeriksaan medis,tindakan medis,surat rujukan dan surat keterangan sakit	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Survei Kepuasan Masyarakat (dengan menggunakan scan barcode atau kunjungi halaman Pengisian Survei OPD pada alamat website https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/ov05 - Call Center Puskesmas : 085246353717 - Pengaduan langsung ke manajemen Komplain Puskesmas - Pengaduan melalui SP4N Lapor	
7	Dasar Hukum	- Peraturan Daerah Kota Samarinda nomor 9 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Peraturan Menteri Kesehatan nomor 19 tahun 2024 tentang Puskesmas	
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Set dental unit,alat kedokteran gigi,Kursi, lemari, komputer, AC, ATK	
9	Kompetensi Pelaksana	D4 Kebidanan yang memili STR dan SIP	
10	Pengawasan	Minilokakarya Puskesmas	
11	Jumlah Pelaksana	2 orang	
12	Jaminan pelayanan	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai standar	
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Mengutamakan pengurangan tingkat infeksi penyakit dengan adanya antiseptic di ruangan - Adanya manajemen resiko	
14	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan puskesmas dan rapat Tinjauan manajemen - Evaluasi berdasarkan Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan - Survey Indek Kepuasan Masyarakat	

Kepala UPK Puskesmas Sungai Kapih
Dinas Kesehatan
19660921 198912 2 001

	STANDAR PELAYANAN		
	KLAUSTER 2 RUANG KB No. 188.4/SK-A.007/100.02.017/2024		
	No. Revisi : 000	Mulai Berlaku: 01 Februari 2024	

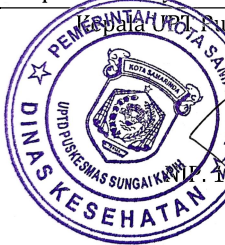
NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Teknis: ▪ Pasien datang mendaftar di ruang pendaftaran Persyaratan Administrasi: ▪ KTP/Kartu keluarga/Kartu BPJS ▪ Surat rujukan dari Rumah Sakit atau dari fasilitas kesehatan lain
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	▪ Petugas Melihat daftar pasien di aplikasi puskesmas petugas memanggil sesuai urutan ▪ Petugas melakukan identifikasi dengan memastikan identitas pasien meliputi nama dan tanggal lahir pasien ▪ Petugas melakukan anamneses ▪ Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur ▪ Petugas menentukan diagnosa ▪ Petugas melakukan pemeriksaan penunjang sesuai kebutuhan ▪ Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai ▪ Petugas memberikan rujukan apabila dibutuhkan, baik rujukan internal untuk sebagai layanan terpadu atau rujukan ke FKTRL ▪ Petugas mengarahkan ke ruang farmasi pada pasien untuk menganbil obat ▪ Petugas mendokumentasikan kegiatan dalam rekam medis epuskesmas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	8- 10 menit
4	Biaya/Tarif	Sesuai perda dan jaminan kesehatan
5	Produk Pelayanan	Suntik 3 bulanan, Pil kombinasi, Pil menyusui, Implant, IUD, Kondom
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	▪ Survei Kepuasan Masyarakat (dengan menggunakan scan barcode atau kunjungi halaman Pengisian Survei OPD pada alamat website ▪ https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/ov05 ▪ Call Center Puskesmas : 085246353717 ▪ Pengaduan langsung ke manajemen Komplain Puskesmas ▪ Pengaduan melalui SP4N Lapor
7	Dasar Hukum	▪ Peraturan Daerah Kota Samarinda nomor 9 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ▪ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ▪ Peraturan Menteri Kesehatan nomor 19 tahun 2024 tentang Puskesmas
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Set dental unit, alat kedokteran gigi, Kursi, lemari, komputer, AC, ATK
9	Kompetensi Pelaksana	D3 Kebidanan yang memiliki STR dan SIP
10	Pengawasan	Minilokakarya Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan pelayanan	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai standar
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	▪ Mengutamakan pengurangan tingkat infeksi penyakit dengan adanya antiseptic di ruangan ▪ Adanya manajemen resiko
14	Evaluasi kinerja pelaksana	▪ Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan puskesmas dan rapat Tinjauan manajemen ▪ Evaluasi berdasarkan Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan ▪ Survey Indek Kepuasan Masyarakat

Kepala UPT Puskesmas Sungai Kapih
Sisih Dewasari
196609211990122001



	STANDAR PELAYANAN		
	RUANG LABORATORIUM No. 188.4/SK-A.008/100.02.017/2024		
	No. Revisi : 000	Mulai Berlaku: 01 Februari 2024	
NO	KOMPENEN	URAIAN	
1	Persyaratan Pelayanan	Peryaratan Teknis: ▪ Pasien datang mendaftar di ruang pendaftaran Persyaratan Administrasi: ▪ KTP/Kartu keluarga/Kartu BPJS ▪ Surat rujukan dari Rumah Sakit atau dari fasilitas kesehatan lain	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	▪ Petugas Melihat daftar pasien di aplikasi puskesmas petugas memanggil sesuai urutan ▪ Petugas melakukan identifikasi dengan memastikan identitas pasien meliputi nama dan tanggal lahir pasien ▪ Petugas melakukan anamneses ▪ Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur ▪ Petugas menentukan diagnosa ▪ Petugas melakukan pemeriksaan penunjang sesuai kebutuhan ▪ Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai ▪ Petugas memberikan rujukan apabila dibutuhkan,baik rujukan internal untuk sebagai layanan terpadu atau rujukan ke FKTRL ▪ Petugas mengarahkan ke ruang farmasi pada pasien untuk menganbil obat ▪ Petugas mendokumentasikan kegiatan dalam rekam medis epuskesmas	
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10-60 menit	
4	Biaya/Tarif	Sesuai perda dan jaminan kesehatan	
5	Produk Pelayanan	Pemeriksaan darah lengkap, kimia darah, urine, dan spesimen khusus	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	▪ Survei Kepuasan Masyarakat (dengan menggunakan scan barcode atau kunjungi halaman Pengisian Survei OPD pada alamat website https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/ov05 Call Center Puskesmas : 085246353717 ▪ Pengaduan langsung ke Manajemen Komplain atau Kepala Puskesmas Sungai Kapih	
7	Dasar Hukum	▪ Peraturan Daerah Kota Samarinda nomor 9 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ▪ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ▪ Peraturan Menteri Kesehatan nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas	
8	Sarana, prasarana, dan/fasilitas	APD, lemari mikroskop, kulkas, mikroskop, lemari reagen, UPS, fotometer, rak pipet, pipet, hematology analyzer, sentrifuge, rotator, rak tabung, lemari dokumen, kotak P3K, wastafel , laci sput, masker, handscoen, laci pinset, meja tulis, kursi, meja pengambil darah, AC	
9	Kompetensi Pelaksana	D3 Analis kesehatan	
10	Pengawasan	Monev Sistem Management Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu	
11	Jumlah Pelaksana	1 orang	
12	Jaminan pelayanan	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai standar	
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	▪ Pelaksana pelayanan memilik STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktek) yang masih berlaku ▪ Adanya manajemen resiko	
14	Evaluasi kinerja pelaksana	▪ Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan puskesmas dan rapat Tinjauan manajemen ▪ Evaluasi berdasarkan Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan ▪ Survey Indek Kepuasan Masyarakat	

Kepala UPT Puskesmas Sungai Kapih
Rizal Dewl SST
19660921 198912 2 001



	STANDAR PELAYANAN		
	KLASTER 5 RUANG KEFARMASIAN No. 188.4/SK-A.009/100.02.017/2024		
	No. Revisi : 000	Mulai Berlaku: 01 Februari 2024	
NO	KOMPENEN	URAIAN	
1	Persyaratan Pelayanan	▪ Pasien membawa resep obat dari ruang pemeriksaan ▪ Pasien menaruh resep obat di tempat yang telah disediakan ▪ Petugas mengambil obat dan menulis etiket obat sesuai dengan resep ▪ Pada resep puyer, petugas membuat puyer campuran dari beberapa obat ▪ Jika obat sudah siap, petugas memeriksa kembali obat yang akan diserahkan ▪ Petugas memanggil nama pasien dan mengecek kembali dengan identitas pasien yang lain (umur dan alamat) ▪ Petugas menyerahkan obat sambil memberi penjelasan mengenai jenis obat, kegunaannya, dosis obat, cara pemakaian	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	▪ Pasien membawa resep untuk mengambil obat ▪ Pasien masukan resep ke loket apotik ▪ Petugas menyiapkan obat sesuai resep ▪ Petugas menulis etiket obat sesuai resep ▪ Petugas menyerahkan obat ▪ Pasien mendapatkan penjelasan cara pakai obat ▪ Pasien meninggalkan puskesmas membawa obat	
3	Jangka Waktu Penyelesaian	15-20 menit	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Obat, konseling dan pemberian informasi obat	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	▪ Survei Kepuasan Masyarakat (dengan menggunakan scan barcode atau kunjungi halaman Pengisian Survei OPD pada alamat website https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/ov05) ▪ Call Center Puskesmas : 085246353717 ▪ Pengaduan langsung ke Manajemen Komplain atau Kepala Puskesmas Sungai Kapih	
7	Dasar Hukum	▪ Peraturan Daerah Kota Samarinda nomor 9 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ▪ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ▪ Peraturan Menteri Kesehatan nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas	
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Komputer, meja, kursi, mic, set sound mic, lemari besi, loker obat, kipas, AC, rak besi obat, coldchain, kulkas, BHP obat	
9	Kompetensi Pelaksana	Sarjana profesi apoteker, D3 farmasi	
10	Pengawasan	Monev Sistem Management Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu	
11	Jumlah Pelaksana	1 orang apoteker, 2 orang asisten apoteker	
12	Jaminan pelayanan	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai standar	
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	▪ Pelaksana pelayanan memiliki STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktek) yang masih berlaku ▪ Adanya manajemen resiko	
14	Evaluasi kinerja pelaksana	▪ Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan puskesmas dan rapat Tinjauan manajemen ▪ Evaluasi berdasarkan Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan ▪ Survey Indek Kepuasan Masyarakat	


Kepala UPT Puskesmas Sungai Kapih
Rusliah Dewi, SST
NIP. 19680921 198912 2 001

	STANDAR PELAYANAN		
	KLASTER 5 RUANG TINDAKAN No. 188.4/SK-A.010/100.02.017/2024		
	No. Revisi : 001	Mulai Berlaku: 02 Februari 2025	

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Peryaratan Teknis: ▪ Pasien datang mendaftar di ruang pendaftaran Persyaratan Administrasi: ▪ KTP/Kartu keluarga/Kartu BPJS ▪ Surat rujukan dari Rumah Sakit atau dari fasilitas kesehatan lain
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	▪ Petugas Melihat daftar pasien di aplikasi puskesmas petugas memanggil sesuai urutan ▪ Petugas melakukan identifikasi dengan memastikan identitas pasien meliputi nama dan tanggal lahir pasien ▪ Petugas melakukan anamneses ▪ Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur ▪ Petugas menentukan diagnosa ▪ Petugas melakukan pemeriksaan penunjang sesuai kebutuhan ▪ Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai ▪ Petugas memberikan rujukan apabila dibutuhkan,baik rujukan internal untuk sebagai layanan terpadu atau rujukan ke FKTRL ▪ Petugas mengarahkan ke ruang farmasi pada pasien untuk menganbil obat ▪ Petugas mendokumentasikan kegiatan dalam rekam medis epuskesmas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	▪ Tindakan tidak gawat darurat dan tidak darurat ▪ Pertolongan gawat darurat
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	▪ Survei Kepuasan Masyarakat (dengan menggunakan scan barcode atau kunjungi halaman Pengisian Survei OPD pada alamat website https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/ov05 ▪ Call Center Puskesmas : 085246353717 ▪ Pengaduan langsung ke Manajemen Komplain atau Kepala Puskesmas Sungai Kapih
7	Dasar Hukum	▪ Peraturan Daerah Kota Samarinda nomor 9 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ▪ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ▪ Peraturan Menteri Kesehatan nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Lemari kaca, kursi, masker oksigen, stetoscope, tabung oksigen, alat kedokteran umum lainnya, X ray unit, suction pump, operating lamp, AC
9	Kompetensi Pelaksana	D3 Keperawatan
10	Pengawasan	Monev Sistem Management Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jumlah Pelayanan	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai standar
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai standar
14	Evaluasi kinerja pelaksana	▪ Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan puskesmas dan rapat Tinjauan manajemen ▪ Evaluasi berdasarkan Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survey Indek Kepuasan Masyarakat

Kepala BPT Puskesmas Sungai Kapih



	STANDAR PELAYANAN		
	KLASTER 3 RUANG LANJUT USIA No. 188.4/SK-A.002/100.02.017/2024		
	No. Revisi : 001	Mulai Berlaku: 2 Februari 2025	

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Peryaratan Teknis: - Pasien datang mendaftar di ruang pendaftaran Persyaratan Administrasi: - KTP/Kartu keluarga/Kartu BPJS - Surat rujukan dari Rumah Sakit atau dari fasilitas kesehatan lain
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Petugas Melihat daftar pasien di aplikasi puskesmas petugas memanggil sesuai urutan - Petugas melakukan identifikasi dengan memastikan identitas pasien meliputi nama dan tanggal lahir pasien - Petugas melakukan anamneses - Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur - Petugas menentukan diagnosa - Petugas melakukan pemeriksaan penunjang sesuai kebutuhan - Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai - Petugas memberikan rujukan apabila dibutuhkan,baik rujukan internal untuk sebagai layanan terpadu atau rujukan ke FKTRL - Petugas mengarahkan ke ruang farmasi pada pasien untuk menganbil obat - Petugas mendokumentasikan kegiatan dalam rekam medis epuskesmas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	8- 20 menit
4	Biaya/Tarif	Sesuai perda dan jaminan kesehatan
5	Produk Pelayanan	Konsultasi dokter,Pemeriksaan medis,tindakan medis,surat rujukan dan surat keterangan sakit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Survei Kepuasan Masyarakat (dengan menggunakan scan barcode atau kunjungi halaman Pengisian Survei OPD pada alamat website https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/ov05 - Call Center Puskesmas : 085246353717 - Pengaduan langsung ke manajemen Komplain Puskesmas - Pengaduan melalui SP4N Lapor
7	Dasar Hukum	- Peraturan Daerah Kota Samarinda nomor 9 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Peraturan Menteri Kesehatan nomor 19 tahun 2024 tentang Puskesmas
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Set dental unit,alat kedokteran gigi,Kursi, lemari, komputer, AC, ATK
9	Kompetensi Pelaksana	D3 Keperawatan
10	Pengawasan	Minilokakarya Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	1 orang
12	Jaminan pelayanan	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai standar
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Mengutamakan pengurangan tingkat infeksi penyakit dengan adanya antiseptic di ruangan - Adanya manajemen resiko
14	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan puskesmas dan rapat Tinjauan manajemen - Evaluasi berdasarkan Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan - Survey Indek Kepuasan Masyarakat

Kepala UPT Puskesmas Sungai Kapih
Rusliana Dewi, SST
196009211989122001



	STANDAR PELAYANAN		
	RUANG PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK No. 188.4/SK-A.001/100.02.017/2024		
	No. Revisi : 000	Mulai Berlaku: 1 Februari 2024	

NO	KOMPENEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Peryaratan Teknis: ▪ Pasien datang sendiri Persyaratan Administrasi: ▪ KTP/Kartu Keluarga/Kartu BPJS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pendaftaran Pasien Secara Langsung : 1. Pasien datang menuju meja Front Office untuk mengambil no antrian pendaftaran dan menunggu urutan no pendaftaran di panggil 2. Petugas memanggil pasien sesuai urutan nomer antrian 3. Pasien melakukan pendaftaran melalui petugas di bagian pendaftaran dengan menunjukan kartu identitas 4. Petuga menginput kunungan pendaftaran di aplikasi epuskesmas 5. Pasien mendapatkan no antrian panggil di ruang pelayanan yang di tuju atau sesuai arahan petugas 6. Pasiem menuju runag pelayanan sesuai no antrian panggil atau sesuai arahan petugas Pendaftaran Pasien Melalui Mobile Jamainan Kesehata/ MJK 1. Pasien datang menuju meja pendaftaran dan menunjukkn no antrian yang tertera di aplikasi MJKN 2. Petugas mengkonfirmasi Kehadiran pasien 3. Pasien mendapatkan no antrian panggil di ruang pelayanan yang di tuju atau sesuai arahan petugas 4. Pasiem menuju runag pelayanan sesuai no antrian panggil atau sesuai arahan petugas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pendaftaran secara langsung : 5 menit Pendaftaran melalui MJKN : 3 Menit
4	Biaya/Tarif	Sesuai perda dan jaminan kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pendfataran
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	▪ Survei Kepuasan Masyarakat (dengan menggunakan scan barcode atau kunjungi halaman Pengisian Survei OPD pada alamat website https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/ov05D ▪ Telepon puskesmas (0541) 4116990 ▪ Pengaduan langsung ke Manajemen Komplain atau Kepala Puskesmas Sungai Kapih
7	Dasar Hukum	▪ Peraturan Daerah Kota Samarinda nomor 9 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ▪ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ▪ Peraturan Menteri Kesehatan nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Kursi, lemari, komputer, AC, ATK
9	Kompetensi Pelaksana	SMA/Sederajat
10	Pengawasan	Minilokakarya Bualan, RTM
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan pelayanan	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai standar
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	▪ Mengutamakan pengurangan tingkat infeksi penyakit dengan adanya antiseptik di ruangan ▪ Adanya manajemen resiko

14	Evaluasi kinerja pelaksana	▪ Monitoring dan evaluasi setiap bulan ▪ Pelaksanaan Survey Kepuasan pelanggan Harian ▪ Pelaksanaan Survey Kepuasan masyarakat (SKM)

Kepala IPT Puskesmas Sungai Kapih



Hasni Dewi, SST

60921 198912 2 001