



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS PASUNDAN

Jalan Pasundan Samarinda 75243
Telp (0541) 738937 E-mail puskesmaspasundan@gmail.com

SURAT KEPUTUSAN

KEPALA UPT PUSKESMAS PASUNDAN KOTA SAMARINDA

NOMOR : 188.4/8/100.02.011/2021

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

DI UPT PUSKESMAS PASUNDAN

KEPALA UPT PUSKESMAS PASUNDAN

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan di UPT Puskesmas Pasundan dengan Keputusan KEPALA UPT PUSKESMAS PASUNDAN KOTA SAMARINDA.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 58, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;

6. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;.
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2012 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktek Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
14. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut;
15. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
16. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
17. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Puskesmas;
18. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
19. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
20. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- 21. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 413 Tahun 2020 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019(COVID-19);
- 22. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1591 Tahun 2020 tentang Protokol Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan dalam rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19);
- 23. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 423 Tahun 2021 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID-19);
- 24. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 25. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan atas peraturan daerah nomor 13 tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum;
- 26. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 16 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda;
- 27. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda;
- 28. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

MEMPERHATIKAN: Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas Pada masa Pandemi COVID-19, Direktorat PelayananKesehatan Primer, Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2020.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PASUNDAN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS PASUNDAN.
- KESATU : Standar pelayanan yang ditetapkan adalah meliputi ruang lingkup pelayanan jasa.
- KEDUA : Standar pelayanan yang ditetapkan meliputi:
- 1. Unit Triase
 - 2. Bagian Customer Service
 - 3. Bagian Pendaftaran dan Rekam Medis
 - 4. Ruang Pelayanan Non ISPA
 - 5. Ruang Pelayanan ISPA
 - 6. Ruang P2/Isolasi
 - 7. Ruang Pemeriksaan Lansia
 - 8. Ruang Pemeriksaan Kesehatan Gigi dan Mulut

9. Ruang Kesehatan Ibu
10. Ruang Pelayanan Gizi
11. Ruang Pelayanan Klinik Sanitasi
12. Ruang Pelayanan Keluarga Berencana
13. Ruang Pelayanan Imunisasi
14. Ruang Farmasi
15. Ruang Laboratorium
16. Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Sehat
17. Pelayanan Vaksinasi COVID-19.

- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Samarinda
pada tanggal 21 Februari 2021
KEPALA UPT PUSKESMAS PASUNDAN

PANUTURI RATIH ELIZABETH THRESNA SINAGA

Diketahui dan disetujui
Pada tanggal 21 Februari 2021
Plt KEPALA DINAS KESEHATAN SAMARINDA

ISMED KOSASIH

Lampiran Keputusan Kepala Puskesmas Pasundan
 Nomor : 188.4/8/100.02.011/2021
 Tentang : Penetapan Standar Pelayanan di UPT
 Puskesmas Pasundan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran; • Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); • Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); • Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 58, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); • Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; • Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19); • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;. • Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2012 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah; • Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktek Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi; • Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut; • Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;

		• Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan; • Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Puskesmas; • Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; • Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; • Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik; • Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 413 Tahun 2020 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019(COVID-19); • Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1591 Tahun 2020 tentang Protokol Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan dalam rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19); • Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 423 Tahun 2021 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID-19); • Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; • Peraturan Walikota Samarinda Nomor 16 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda; • Peraturan Walikota Samarinda Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda; • Peraturan Walikota Samarinda Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
2	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana: · Meja · Kursi · AC · Kipas Angin · Komputer · Peralatan Kesehatan · Bed Periksa Prasarana: · Ruang Tunggu · Toilet · Pojok Bermain Anak · Ruang Menyusui · Ruang Pertemuan · Ambulance · Jaringan Internet
3	Kompetensi Pelaksana	· Dokter umum · Dokter Gigi dan mulut

		· Bidan · Perawat · Perawat Gigi · Analis · Apoteker · Asisten Apoteker · Nutrisisionis · Sanitarian · Petugas Administrasi
4	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas Pasundan Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	· Dokter : 4 orang · Dokter Gigi : 2 orang · Bidan : 6 orang · Perawat : 4 orang · Perawat Gigi : 2 orang · Analis : 1 orang · Apoteker : 1 orang · Asisten Apoteker : 1 orang · Nutrisisionis : 2 orang · Sanitarian : 2 orang · Epidemiolog: 1 orang · Penyuluh Kesehatan: 2 orang · Petugas Administrasi : 11 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	· Puskesmas Pasundan Terakreditasi Utama · Upaya Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	· Monitoring Evaluasi Bulanan · Minilokakarya Bulanan · Rapat Tinjauan Manajemen · Minilokakarya Lintas Sektor
JENIS PELAYANAN: TRIASE		
1	Persyaratan	1. Kartu Identitas 2. Kartu Jaminan Kesehatan/BPJS 3. Kartu Berobat
2	Prosedur/Alur/ Mekanisme	1. Pasien datang 2. Petugas menyapa pasien, mempersilahkan pasien memakai masker dengan benar dan mencuci tangan terlebih dahulu 3. Petugas mengukur suhu, dan menanyakan riwayat perjalanan dan riwayat kontak dengan kasus COVID-19 4. Apabila suhu badan pasien $\geq 38^{\circ}\text{C}$ atau pasien memiliki riw. perjalanan, atau riw kontak dengan kasus COVID-19, petugas mempersilahkan pasien menuju ruang P2P melalui jalur luar gedung Puskesmas. 5. Apabila suhu badan pasien $< 38^{\circ}\text{C}$ dan pasien tidak memiliki riwayat perjalanan atau riwayat kontak dengan pasien COVID-19, petugas menanyakan keperluan pasien. a. Pasien yang akan membuat KIR Kesehatan dilayani setiap hari Selasa dan Kamis, membayar biaya KIR Kesehatan dan mengisi Form Kir Kesehatan lalu menuju R. Tindakan dan diperiksa oleh

		dokter b. Pasien yang berobat dilakukan penilaian prioritas (gawat darurat, ibu hamil trimester III, disabilitas/risiko jatuh): • Pasien prioritas difasilitasi dan dipersilahkan menunggu langsung di depan ruang pelayanan, petugas mendaftarkan pasien. • Pasien lainnya dipersilahkan masuk dan menuju Customer Service.
3	Waktu	5 menit
4	Biaya	Skrining Pra Pelayanan: Gratis
		KIR Kesehatan: Rp 35.000,- (sesuai Perda Samarinda no. 2 th 2016)
5	Produk	Skrining Pra Pelayanan
6	Pengelolaan Pengaduan	• Kotak Saran • Pengaduan langsung di Customer Service • SMS/Whatsapp: 0811 5555 71 • e-mail: puskesmaspasundan@gmail.com
JENIS PELAYANAN: CUSTOMER SERVICE		
1	Persyaratan	1. Kartu Identitas 2. Kartu Jaminan Kesehatan/BPJS 3. Kartu Berobat
2	Prosedur/Alur/ Mekanisme	1. Pasien datang 2. Pasien meletakkan kartu berobat di tempat yang disediakan 3. Petugas Customer Service (CS) memanggil dan menyapa pasien 4. Petugas mengkonfirmasi riwayat perjalanan dan riwayat kontak dengan kasus COVID-19 pada pasien • Jika ada riwayat perjalanan dan riwayat kontak, pasien dipersilahkan keluar dari gedung puskesmas dan menuju ruang P2 melalui jalur luar puskesmas 5. Petugas menanyakan keluhan/tujuan pasien datang ke Puskesmas dan mencetak nomor antrean TEMAN PUSPA (2 rangkap) 6. Petugas mempersilahkan pasien menuju bagian Pendaftaran
3	Waktu	5 menit
4	Biaya	GRATIS
5	Produk	• Triase unit layanan • Register Rujukan • Register KIR Kesehatan • Pengelolaan Pengaduan
6	Pengelolaan Pengaduan	• Kotak Saran • Pengaduan langsung di Customer Service • SMS/Whatsapp: 0811 5555 71 • e-mail: puskesmaspasundan@gmail.com
JENIS PELAYANAN: PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS		
1	Persyaratan	1. Kartu Identitas 2. Kartu Jaminan Kesehatan/BPJS 3. Kartu Berobat 4. Nomor Antrean TEMAN PUSPA
2	Prosedur/Alur/ Mekanisme	1. Petugas menyapa pasien dan menanyakan apakah keluarga pasien pernah berobat sebelumnya • Jika Ya, petugas menanyakan nama kepala keluarga dan mencari

		nomor family folder dalam <i>data base elektronik</i> puskesmas dan kemudian membuat family folder dan rekam medis baru • Jika Tidak, petugas meminta pasien mengisi form pendaftaran dengan melampirkan fc KK lalu memverifikasi data yang sudah diisi 2. Petugas menyerahkan 1 rangkap nomor antrean TEMAN PUSPA kepada pasien dan mempersilahkan pasien menunggu di ruang tunggu sesuai ruang pelayanan yang dituju 3. Petugas meneruskan data pasien ke Rekam Medik (RM) 4. Petugas RM menerima data/RM lalu: • Pasien baru: mendaftarkan kunjungan pasien (p-care/registrasi manual) dan mengantarkan rekam medis pasien ke ruang pelayanan yang dituju • Pasien lama: petugas mencari family folder pasien, mencatatkan dalam register dan mengatarkan rekam medis ke ruang pelayanan yang dituju 5. Setelah selesai pelayanan, petugas unti pelayanan mengantarkan RM kembali ke ruang RM dan petugas RM memeriksa kelengkapan dan mengembalikan RM ke tempatnya.
3	Waktu	10 menit
4	Biaya	Peserta BPJS/warga Samarinda: GRATIS Pasien Umum: Rekam Medis: Rp. 10.000,- (sesuai Perda Samarinda no.2 th 2016)
5	Produk	• Pendaftaran Pelayanan • Pengelolaan Rekam Medis
6	Pengelolaan Pengaduan	• Kotak Saran • Pengaduan langsung di Customer Service • SMS/Whatsapp: 0811 5555 71 • e-mail: puskesmaspasundan@gmail.com
JENIS PELAYANAN: RUANG PEMERIKSAAN NON ISPA (ANAK & USIA PRODUKTIF)		
1	Persyaratan	1. Kartu Identitas 2. Buku KIA utk pasien BALITA 3. Nomor Antrean TEMAN PUSPA
2	Prosedur/Alur/ Mekanisme	1. Petugas memanggil pasien berdasarkan Nomor Antrean 2. Petugas memberikan salam, melakukan anamnesa, memastikan identtitas pasien dan menanyakan keluhan utama 3. Petugas melakukan pengukuran TB, BB dan vital sign (TD, Nadi, dan suhu badan) 4. Dokter melanjutkan anamnese melakukan pemeriksaan fisik 5. Dokter menetapkan diagnosa dan memberikan konseling informasi dan edukasi 6. Dokter meminta pasien melakukan pemeriksaan laboratorium apabila diperlukan. 7. Dokter menuliskan resep dan memberikan rujukan sesuai indikasi 8. Langkah pemeriksaan dilakukan sesuai dengan SPO (Standar Prosedur Operasional)
3	Waktu	15 menit
4	Biaya	Peserta BPJS/warga Samarinda: GRATIS Pasien Umum: Pemeriksaan dokter : Rp 30.000,- Tindakan medis : Rp 50.000,-

		(sesuai Perda Samarinda no. 2 th 2016)
5	Produk	• Pemeriksaan Kesehatan • Pengobatan • Rujukan • Konsultasi
6	Pengelolaan Pengaduan	• Kotak Saran • Pengaduan langsung di Customer Service • SMS/Whatsapp: 0811 5555 71 • e-mail: puskesmaspasundan@gmail.com
JENIS PELAYANAN: RUANG PEMERIKSAAN ISPA (SEMUA USIA, UMUM & GIGI)		
1	Persyaratan	1. Kartu Identitas 2. Buku KIA utk pasien BALITA 3. Nomor Antrean TEMAN PUSPA
2	Prosedur/Alur/ Mekanisme	1. Petugas memanggil pasien berdasarkan Nomor Antrean 2. Petugas memberikan salam, melakukan anamnesa, memastikan identitas pasien dan menanyakan keluhan utama 3. Petugas melakukan pengukuran TB, BB dan vital sign (TD, Nadi, dan suhu badan) 4. Dokter melanjutkan anamnese melakukan pemeriksaan fisik 5. Dokter menetapkan diagnosa dan memberikan konseling informasi dan edukasi 6. Dokter meminta pasien melakukan pemeriksaan laboratorium apabila diperlukan. 7. Dokter menuliskan resep dan memberikan rujukan sesuai indikasi 8. Langkah pemeriksaan dilakukan sesuai dengan SPO (Standar Prosedur Operasional)
3	Waktu	15 menit
4	Biaya	Peserta BPJS/warga Samarinda: GRATIS Pasien Umum: Pemeriksaan dokter : Rp 30.000,- Tindakan medis : Rp 50.000,- (sesuai Perda Samarinda no. 2 th 2016)
5	Produk	• Pemeriksaan Kesehatan • Pengobatan • Rujukan • Konsultasi
6	Pengelolaan Pengaduan	• Kotak Saran • Pengaduan langsung di Customer Service • SMS/Whatsapp: 0811 5555 71 • e-mail: puskesmaspasundan@gmail.com
JENIS PELAYANAN: RUANG PEMERIKSAAN P2/ISOLASI (SEMUA USIA, UMUM & GIGI)		
1	Persyaratan	1. Kartu Identitas 2. Buku KIA utk pasien BALITA 3. Nomor Antrean TEMAN PUSPA
2	Prosedur/Alur/ Mekanisme	1. Petugas memanggil pasien berdasarkan Nomor Antrean 2. Petugas memberikan salam, melakukan anamnesa, memastikan identitas pasien dan menanyakan keluhan utama 3. Petugas melakukan pengukuran TB, BB dan vital sign (TD, Nadi, dan suhu badan) 4. Dokter melanjutkan anamnese melakukan pemeriksaan fisik

		5. Dokter menetapkan diagnosa dan memberikan konseling informasi dan edukasi 6. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan laboratorium, maka petugas laboratorium dipanggil utk mengambil sampel, dan kemudian menginfokan hasil laboratorium melalui interkom 7. Apabila pasien memerlukan obat, dokter menghubungi ruang farmasi utk memesan obat, dan petugas farmasi mengantarkan obat ke ruang isolasi, PIO dilakukan oleh dokter 8. Langkah pemeriksaan dilakukan sesuai dengan SPO (Standar Prosedur Operasional)
3	Waktu	15 menit
4	Biaya	Peserta BPJS/warga Samarinda: GRATIS Pasien Umum: Pemeriksaan dokter : Rp 30.000,- Tindakan medis : Rp 50.000,- (sesuai Perda Samarinda no. 2 th 2016)
5	Produk	• Pemeriksaan Kesehatan • Pengobatan • Rujukan • Konsultasi
6	Pengelolaan Pengaduan	• Kotak Saran • Pengaduan langsung di Customer Service • SMS/Whatsapp: 0811 5555 71 • e-mail: puskesmaspasundan@gmail.com
JENIS PELAYANAN: RUANG PEMERIKSAAN LANSIA NON ISPA		
1	Persyaratan	1. Kartu Identitas 2. Nomor Antrean TEMAN PUSPA
2	Prosedur/Alur/ Mekanisme	1. Petugas memanggil pasien berdasarkan Nomor Antrean 2. Petugas memberikan salam, melakukan anamnesa, memastikan identitas pasien dan menanyakan keluhan utama 3. Petugas melakukan pengukuran TB, BB dan vital sign (TD, Nadi, dan suhu badan) dan pemeriksaan lansia paripurna utk lansia yang pertama kali berkunjung dalam tahun tsb 4. Dokter melanjutkan anamnesa melakukan pemeriksaan fisik 5. Dokter menetapkan diagnosa dan memberikan konseling informasi dan edukasi 6. Dokter meminta pasien melakukan pemeriksaan laboratorium apabila diperlukan. 7. Dokter menuliskan resep dan memberikan rujukan sesuai indikasi 8. Langkah pemeriksaan dilakukan sesuai dengan SPO (Standar Prosedur Operasional)
3	Waktu	15 menit
4	Biaya	Peserta BPJS/warga Samarinda: GRATIS Pasien Umum: Pemeriksaan dokter : Rp 30.000,- Tindakan medis : Rp 50.000,- (sesuai Perda Samarinda no. 2 th 2016)
5	Produk	• Pemeriksaan Kesehatan • Pengobatan • Rujukan

		• Konsultasi
6	Pengelolaan Pengaduan	• Kotak Saran • Pengaduan langsung di Customer Service • SMS/Whatsapp: 0811 5555 71 • e-mail: puskesmaspasundan@gmail.com
JENIS PELAYANAN: RUANG KESEHATAN GIGI DAN MULUT		
1	Persyaratan	1. Kartu Identitas 2. Buku KIA utk pasien Balita 3. Nomor Antrean TEMAN PUSPA
2	Prosedur/Alur/ Mekanisme	1. Petugas memanggil pasien berdasarkan Nomor Antrean 2. Petugas memberikan salam, melakukan anamnesa, memastikan identitas pasien dan menanyakan keluhan utama 3. Petugas melakukan pengukuran TB, BB dan vital sign (TD, Nadi, dan suhu badan) 4. Dokter gigi melanjutkan anamnesa melakukan pemeriksaan fisik 5. Dokter gigi membuat Odontogram 6. Dokter gigi menetapkan diagnosa dan melakukan tindakan bila perlu 7. Dokter gigi meminta pasien melakukan pemeriksaan laboratorium apabila diperlukan. 8. Dokter gigi memberikan konseling informasi dan edukasi 9. Dokter gigi menuliskan resep dan memberikan rujukan sesuai indikasi 10. Langkah pemeriksaan dilakukan sesuai dengan SPO (Standar Prosedur Operasional)
3	Waktu	25 menit
4	Biaya	Peserta BPJS/warga Samarinda: GRATIS Pasien Umum: Pemeriksaan paramedik: Rp. 25.000,- Pemeriksaan dokter : Rp 30.000,- Tindakan medis : Rp 50.000,- (sesuai Perda Samarinda no. 2 th 2016)
5	Produk	• Pemeriksaan Kesehatan • Pengobatan • Rujukan • Konsultasi
6	Pengelolaan Pengaduan	• Kotak Saran • Pengaduan langsung di Customer Service • SMS/Whatsapp: 0811 5555 71 • e-mail: puskesmaspasundan@gmail.com
JENIS PELAYANAN: RUANG KESEHATAN IBU		
1	Persyaratan	1. Kartu Identitas 2. Buku KIA bagi bumil kunjungan lanjutan 3. Nomor Antrean TEMAN PUSPA
2	Prosedur/Alur/ Mekanisme	1. Petugas Ruang Kesehatan Ibu memanggil ibu hamil berdasarkan Nomor Antrean 2. Petugas (bidan) memberi salam, melakukan anamnesa, memastikan identitas ibu hamil dan menanyakan keluhan 3. Petugas melakukan pengukuran TB, BB dan vital sign (TD, Nadi, dan suhu badan) dan pemeriksaan kehamilan sesuai umur kehamilan ibu 4. Petugas mengarahkan pasien ke laboratorium untuk pemeriksaan lab standar dan sesuai indikasi utk ibu hamil (Hb, HIV, Protein Urin,

		Golongan Darah, HBsAg) 5. Dokter memeriksa pasien lebih lanjut, dan memberikan resep/rujukan bila perlu 6. Langkah pemeriksaan dilakukan sesuai dengan SPO (Standar Prosedur Operasional)
3	Waktu	15 menit
4	Biaya	Peserta BPJS/warga Samarinda: GRATIS Pasien Umum: Pemeriksaan paramedik: Rp. 25.000,- Pemeriksaan dokter : Rp 30.000,- Tindakan medis : Rp 50.000,- (sesuai Perda Samarinda no. 2 th 2016)
5	Produk	• Pemeriksaan Kesehatan • Pengobatan • Rujukan • Konsultasi
6	Pengelolaan Pengaduan	• Kotak Saran • Pengaduan langsung di Customer Service • SMS/Whatsapp: 0811 5555 71 • e-mail: puskesmaspasundan@gmail.com
JENIS PELAYANAN: RUANG PELAYANAN GIZI		
1	Persyaratan	1. Kartu Identitas 2. Nomor Antrean TEMAN PUSPA
2	Prosedur/Alur/ Mekanisme	1. Petugas Gizi mempersilahkan pasien masuk sesuai rujukan internal 2. Petugas memberi salam kepada pasien dan memastikan identitas pasien sesuai 3. Petugas mempelajari rekam medis/rujukan internal 4. Petugas menentukan status gizi pasien 5. Petugas melakukan anamnesis dan riwayat diet pasien 6. Petugas menyiapkan leaflet diet dan menuliskan susunan menu sehari sesuai standar diet 7. Petugas menjelaskan bahan makanan apa saja yang diperbolehkan dikonsumsi, dibatasi dan dilarang untuk dikonsumsi 8. Petugas membuat kesepakatan dengan pasien untuk melakukan kunjungan ulang dalam rangka monitoring evaluasi diet 9. Sesuai kondisi dan kebutuhannya, pasien diarahkan kembali ke unit perujuk atau langsung meninggalkan Puskesmas.
3	Waktu	20 menit
4	Biaya	GRATIS
5	Produk	• Hasil analisis kebutuhan diet • Konseling Gizi
6	Pengelolaan Pengaduan	• Kotak Saran • Pengaduan langsung di Customer Service • SMS/Whatsapp: 0811 5555 71 • e-mail: puskesmaspasundan@gmail.com
JENIS PELAYANAN: KONSULTASI KESEHATAN LINGKUNGAN (KLINIK SANITASI)		
1	Persyaratan	1. Kartu Identitas 2. Rujukan Internal
2	Prosedur/Alur/ Mekanisme	1. Dokter mempersilahkan pasien dengan Penyakit berbasis Lingkungan yang akan di rujuk ke Klinik Sanitasi menuju Ruang Konsultasi Kesehatan Lingkungan (Klinik Sanitasi) di lantai 2. 2. Petugas unit perujuk mengantarkan RM ke Klinik Sanitasi.

		3. Petugas Klinik Sanitasi menerima pasien, memberi salam dan memastikan identitas pasien 4. Petugas mencermati rekam medis dan rujukan internal dan melakukan anamnesa 5. Petugas memberi konsultasi pada Pasien. 6. Petugas memberi saran tentang penyakit dan hubungannya dengan lingkungan dan upaya pencegahan agar tidak terjadi penularan. 7. Petugas menyepakati rencana tindak lanjut (kunjungan rumah apabila diperlukan) 8. Petugas meminta umpan balik dari Pasien. 9. Petugas mempersilahkan pasien kembali ke unit rujukan 10. Petugas mencatat hasil konsultasi dalam rekam medis dan mengantarkan rekam medis ke unit perujuk. 11. Petugas mencatat dalam buku kunjungan.
3	Waktu	15 menit
4	Biaya	GRATIS
5	Produk	• Hasil Wawancara/Konseling
6	Pengelolaan Pengaduan	• Kotak Saran • Pengaduan langsung di Customer Service • SMS/Whatsapp: 0811 5555 71 • e-mail: puskesmaspasundan@gmail.com
JENIS PELAYANAN: RUANG KELUARGA BERENCANA		
1	Persyaratan	1. Kartu Identitas 2. Nomor Antrean TEMAN PUSPA
2	Prosedur/Alur/ Mekanisme	1. Petugas Ruang KB memanggil pasien berdasarkan Nomor Antrean 2. Petugas (bidan) memberi salam, melakukan anamnesa, memastikan identitas ibu hamil dan menanyakan keperluan 3. Petugas menjelaskan tentang Keluarga Berencana dan membantu pasien memilih metode/alat kontrasepsi yang sesuai dengan kebutuhannya 4. Petugas melakukan tindakan sesuai dengan SPO (Standar Prosedur Operasional)
3	Waktu	15 menit
4	Biaya	GRATIS
5	Produk	• Pemeriksaan Kesehatan • Pengobatan • Rujukan • Konsultasi
6	Pengelolaan Pengaduan	• Kotak Saran • Pengaduan langsung di Customer Service • SMS/Whatsapp: 0811 5555 71 • e-mail: puskesmaspasundan@gmail.com
JENIS PELAYANAN: IMUNISASI		
1	Persyaratan	1. Kartu Identitas 2. Buku KIA 3. Nomor Antrean TEMAN PUSPA
2	Prosedur/Alur/ Mekanisme	1. Petugas Imunisasi memanggil pasien berdasarkan Nomor Antrean 2. Petugas memberi salam dan memastikan tidak ada kesalahan identitas pasien 3. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik yang diperlukan 4. Petugas melakukan KIE tentang manfaat dan efek samping vaksin yang akan diberikan 5. Petugas menyiapkan alat dan vaksin dan mengenakan APD yang

		diperlukan - Petugas melakukan tindakan penyuntikan sesuai jenis vaksin yang diperlukan - Petugas memantau KIPI - Petugas merapikan alat dan mencatat dalam Buku KIA dan register imunisasi - Pelayanan selesai, petugas mengingatkan jadwal vaksin berikutnya sebelum mempersilahkan pasien meninggalkan Puskesmas - Petugas melakukan tindakan sesuai dengan SPO (Standar Prosedur Operasional)
3	Waktu	20 menit
4	Biaya	GRATIS
5	Produk	- Imunisasi dasar - Imunisasi lanjutan - Imunisasi calon pengantin - Imunisasi ibu hamil
6	Pengelolaan Pengaduan	- Kotak Saran - Pengaduan langsung di Customer Service - SMS/Whatsapp: 0811 5555 71 - e-mail: puskesmaspasundan@gmail.com
JENIS PELAYANAN: RUANG FARMASI		
1	Persyaratan	- Kartu Identitas - Resep
2	Prosedur/Alur/ Mekanisme	- Pasien meletakkan resep ditempat resep masuk yang sudah disediakan - Pasien membunyikan bel lalu menunggu di ruang tunggu dekat Ruang Farmasi - Petugas melakukan skrining resep - Petugas menyiapkan obat, memberi etiket dan memeriksa kembali - Petugas memanggil pasien dan mencocokkan identitas pasien - Petugas memberikan obat dan menjelaskan cara penggunaan obat - Pelayanan Ruang Farmasi selesai, pasien dapat meninggalkan Puskesmas
3	Waktu	20 menit
4	Biaya	GRATIS
5	Produk	- Pemberian obat-obatan sesuai resep - Konsultasi penggunaan obat
6	Pengelolaan Pengaduan	- Kotak Saran - Pengaduan langsung di Customer Service - SMS/Whatsapp: 0811 5555 71 - e-mail: puskesmaspasundan@gmail.com
JENIS PELAYANAN: RUANG LABORATORIUM		
1	Persyaratan	- Kartu Identitas - Rujukan Internal
2	Prosedur/Alur/ Mekanisme	- Petugas Laboratorium memberikan salam dan menerima rujukan internal pemeriksaan laboratorium dan mempersilahkan pasien untuk duduk - Petugas mencocokkan identitas pasien dan mengisi buku register sesuai jenis pemeriksaan laboratorium - Petugas memastikan jaminan kesehatan pasien dan meminta pasien yang tidak memiliki jaminan kesehatan dan bukan warga samarinda untuk membayar pemeriksaan laboratorium terlebih dahulu di kasir - Petugas menyiapkan alat dan melakukan pengambilan sampel - Setelah sampel diambil, pasien dipersilahkan menunggu di ruang tunggu - Petugas melakukan pemeriksaan laboratorium sesuai rujukan internal dan SPO pemeriksaan laboratorium - Setelah hasil pemeriksaan selesai, petugas mencatat hasil pemeriksaan yang diminta di blanko khusus dan memberikan kepada pasien - Petugas mempersilahkan pasien kembali ke unit perujuk pelayanan

		laboratorium selesai
3	Waktu	35 menit
4	Biaya	Peserta BPJS/Warga Samarinda: GRATIS Pasien Umum: Rp. 20.000,- (sesuai Perda Samarinda no. 2 th 2016)
5	Produk	• Pemeriksaan Darah Perifer • Urinalisa • Kimia Darah • Immunologi
6	Pengelolaan Pengaduan	• Kotak Saran • Pengaduan langsung di Customer Service • SMS/Whatsapp: 0811 5555 71 • e-mail: puskesmaspasundan@gmail.com
JENIS PELAYANAN: SURAT KETERANGAN SEHAT		
1	Persyaratan	Kartu Identitas
2	Prosedur/Alur/ Mekanisme	1. Pembuatan Surat Keterangan Sehat dilayani setiap hari Selasa dan Kamis 2. Petugas Triase menyapa pasien, mempersilahkan pasien memakai masker dengan benar dan mencuci tangan terlebih dahulu 3. Petugas mengukur suhu, dan menanyakan riwayat perjalanan dan riwayat kontak dengan kasus COVID-19 4. Apabila suhu badan pasien $\geq 38^{\circ}\text{C}$ atau pasien memiliki riw. perjalanan, atau riw kontak dengan kasus COVID-19, pasien tidak dapat mengurus surat keterangan berbadan sehat dan dianjurkan utk memeriksakan diri 5. Apabila suhu badan pasien $< 38^{\circ}\text{C}$ dan pasien tidak memiliki riwayat perjalanan atau riwayat kontak dengan pasien COVID-19, petugas mempersilahkan pasien membayar retribusi dan mengisi form KIR kesehatan. 6. Pasien menuju ruang tindakan dan diperiksa oleh petugas ruang tindakan 7. Pasien dipersilahkan menunggu di luar ruang tindakan, dan petugas membuatkan surat keterangan sehat. 8. Setelah surat selesai, petugas mencatat dalam register dan menyerahkan surat keterangan sehat kepada pasien.
3	Waktu	35 menit
4	Biaya	Rp 35.000,- (sesuai Perda Samarinda no. 2 th 2016)
5	Produk	• Surat Keterangan Sehat
6	Pengelolaan Pengaduan	• Kotak Saran • Pengaduan langsung di Customer Service • SMS/Whatsapp: 0811 5555 71 • e-mail: puskesmaspasundan@gmail.com
JENIS PELAYANAN: IMUNISASI COVID-19		
1	Persyaratan	1. Kartu Identitas 2. SMS Pemanggilan Vaksinasi
2	Prosedur/Alur/ Mekanisme	1. Pelayanan Vaksinasi COVID-19 dilaksanakan setiap hari Senin, Rabu dan Jumat 2. Petugas Triase menyapa pasien, mempersilahkan pasien memakai masker dengan benar dan mencuci tangan terlebih dahulu, lalu mengarahkan pasien ke meja 1 Vaksinasi 3. Di meja 1, Pasien menunjukkan tanda pengenal dan sms pemanggilan vaksin

		4. Petugas mencatat kedatangan pasien dalam register, memberikan nomor antrean dan mempersilahkan pasien menunggu untuk dipanggil di meja 2 5. Petugas meja 2 memanggil pasien sesuai nomor antrean 6. Petugas meja 2 melakukan skrining dan menentukan kelayakan pasien untuk mendapatkan vaksinasi • Apabila pasien tidak layak maka vaksinasi ditunda dan petugas menginformasikan kapan pasien akan dipanggil kembali • Apabila pasien layak divaksinasi petugas mempersilahkan pasien menuju meja 3 7. Petugas meja 3 melakukan penyuntikan, mencatat waktunya, menjelaskan apa yang harus diperhatikan setelah vaksinasi lalu mempersilahkan pasien menuju meja 4 8. Pasien melapor ke meja 3 dan dipersilahkan menunggu selama 30 menit untuk pemantauan KIPi 9. Setelah 30 menit petugas mencetak kartu vaksindan menyerahkan kepada pasien, pasien dapat meninggalkan puskesmas
3	Waktu	35 menit
4	Biaya	Rp 35.000,- (sesuai Perda Samarinda no. 2 th 2016)
5	Produk	• Surat Keterangan Sehat
6	Pengelolaan Pengaduan	• Kotak Saran • Pengaduan langsung di Customer Service • SMS/Whatsapp: 0811 5555 71 • e-mail: puskesmaspasundan@gmail.com

Ditetapkan di Samarinda
pada tanggal 21 Februari 2021
KEPALA UPT PUSKESMAS PASUNDAN

PANUTURI RATIH ELIZABETH THRESNA SINAGA

Diketahui dan disetujui
Pada tanggal 21 Februari 2021
Plt KEPALA DINAS KESEHATAN SAMARINDA

ISMED KOSASIH