



**STANDAR PELAYANAN
LOKET PENDAFTARAN
PUSKESMAS LOK BAHU SAMRINDA**

UPT. PUSKESMAS LOK BAHU KOTA SAMARINDA

MEMORANDUM

1. Untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran pasien di UPT Puskesmas Lok Bahu yang terdapat di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda agar pelayanan tersebut dapat lebih terarah dengan memperhatikan prosedur kerja yang ditetapkan pelayanan publik untuk meningkatkan standar pelayanan.
2. Melalui surat ini diharapkan agar dapat membantu proses dalam hal ini untuk penyelenggaraan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Lok Bahu yang terdapat di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

TAHUN 2017

DAFTAR ISI

1. Undang-undang RI Nomor 29 tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
2. Undang-undang RI Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Pemerintahan
3. Undang-undang RI Nomor 16 tahun 2014 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 411 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Puskesmas
5. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 411 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Puskesmas
6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 411 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Puskesmas
7. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 411 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Puskesmas
8. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 411 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Puskesmas
9. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 411 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Puskesmas
10. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 411 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Puskesmas

UPT. PUSKESMAS LOK BAHU

Jl. Ring Road 2, Kelurahan Lok Bahu

Kecamatan Sungai Kunjang

Email : Puskesmaslokbaru2017@gmail.com

Kota : Samarinda



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA
UPT. PUSKESMAS LOK BAHU
Jl. Ring Road 2 Kelurahan Lok Bahu
Email: Puskesmaslokbahu2017@gmail.com
KOTA SAMARINDA



SURAT KEPUTUSAN
KEPALA UPT PUSKESMAS LOK BAHU KOTA SAMARINDA
NOMOR : 800/236/SK/TU-LBH/2017

TENTANG
STANDAR PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN

KEPALA UPT PUSKESMAS LOK BAHU KOTA SAMARINDA

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 dengan 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 Estándar Pelayanan Loker Pendaftaran dengan Surat Keputusan kepala UPT Puskesmas Lok Bahu Samarinda.

MENINGAT :

- a. Undang-undang RI Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktekkedokteran
- b. Undang-undang RI Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan
- c. Undang-undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
- d. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 037 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Puskesmas
- e. Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 5 tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer
- f. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 tahun 2014 tentang Puskesmas
- g. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 30 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
- h. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor 63/KEP/M.PAN/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA
UPT. PUSKESMAS LOK BAHU
Jl. Ring Road 2 Kelurahan Lok Bahu
Email: Puskesmaslokbahu2017@gmail.com
KOTA SAMARINDA



- i. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 585/Menkes/SK/V/2007 tentang Pelaksanaan Promosi Kesehatan di Puskesmas
- j. KepMenkes RI Nomor : 828 Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kab/Kota.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS LOK BAHU KOTA SAMARINDA TENTANG STANDAR PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN

- Kesatu : Standar Pelayanan Loker Pendaftaran pada UPT Puskesmas Lok Bahu sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- Kedua : Jam Pelayanan (Buka dan Tutup) Loker Pendaftaran terlampir dalam surat keputusan ini.
- 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 dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : Di Samarinda
Pada Tanggal : 28 Agustus 2017

Kepala Puskesmas Lok Bahu,



drg. Andi Tent Awaru, MARS
NIP. 197201222002122001



Lampiran : Keputusan Kepala UPT Puskesmas Lok Bahu
Nomor : 800/236/SK/TU-LBH/2017
Tanggal : 28 Agustus 2017

A. PENDAHULUAN

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Dengan kata lain Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya.

Pelayanan Kesehatan yang diberikan Puskesmas adalah pelayanan kesehatan secara menyeluruh yang meliputi pelayanan : Kuratif (Pengobatan), Preventif (Upaya Pencegahan), Promotif (Upaya Peningkatan Penyuluhan Kesehatan, Rehabilitatif (Pemulihan Kesehatan).

Sebagaimana kita ketahui bahwa Puskesmas Lok Bahu merupakan jenjang pelayanan kesehatan tingkat dasar, maka untuk lebih meningkatkan pelayanan kesehatan ditingkat Kecamatan maka perlu adanya Standar Pelayanan.

Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumberdaya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan dirasakan sebagai suatu fenomena yang harus direspon oleh Puskesmas. Respon yang ada harus bersifat kondusif dengan belajar banyak tentang konsep Pengelolaan Puskesmas dan langkah-langkah konkrit dalam pelaksanaannya. Langkah-langkah tersebut dapat berupa penerapan standar pelayanan Puskesmas dengan prinsip penatalaksanaan SME (Sesuai Standar, Mudah Dilaksanakan, Efisien dan Efektif).



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA
UPT. PUSKESMAS LOK BAHU
Jl. Ring Road 2 Kelurahan Lok Bahu
Email: Puskesmaslokbahu2017@gmail.com
KOTA SAMARINDA



Lampiran I Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Lok Bahu

Nomor : 800/236/SK/TU-LBH/2017

Tentang : Standar Pelayanan Loker Pendaftaran

STANDAR PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.• Permenkes No. 128/Menkes/SK/II/2004 tentang Konsep Dasar Puskesmas.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• KTP, Kartu Keluarga• Kartu Jaminan Kesehatan (BPJS)• Surat Rujukan dari Rumah Sakit atau dari Puskesmas Lain.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pasien datang mengambil nomor antrian di Biro Pendaftaran baik pasien lama atau baru kemudian ke bagian ruang kartu untuk memproses kartu rekam medik kemudian pasien diarahkan ke poli-poli atau ke bagian pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien
4.	Jangka waktu penyelesaian	8 menit
5.	Biaya/tarif	Sesuai Perda dan sesuai dengan jaminan
6.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Rekam Medik• Kartu Berobat
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none">• Buku Register• Meja• Komputer• Lemari Arsip• Kursi• Kipas Angin• ATK



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA
UPT. PUSKESMAS LOK BAHU
Jl. Ring Road 2 Kelurahan Lok Bahu
Email: Puskesmaslokbahu2017@gmail.com
KOTA SAMARINDA



Lampiran I Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Lok Bahu

Nomor : 800/236/SK/TU-LBH/2017

Tentang : Standar Pelayanan Loker Pendaftaran

STANDAR PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.• Permenkes No. 128/Menkes/SK/II/2004 tentang Konsep Dasar Puskesmas.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• KTP, Kartu Keluarga• Kartu Jaminan Kesehatan (BPJS)• Surat Rujukan dari Rumah Sakit atau dari Puskesmas Lain.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pasien datang mengambil nomor antrian di Biro Pendaftaran baik pasien lama atau baru kemudian ke bagian ruang kartu untuk memproses kartu rekam medik kemudian pasien diarahkan ke poli-poli atau ke bagian pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien
4.	Jangka waktu penyelesaian	8 menit
5.	Biaya/tarif	Sesuai Perda dan sesuai dengan jaminan
6.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Rekam Medik• Kartu Berobat
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none">• Buku Register• Meja• Komputer• Lemari Arsip• Kursi• Kipas Angin• ATK



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA
UPT. PUSKESMAS LOK BAHU
JL. Ring Road 2 Kelurahan Lok Bahu
Email: Puskesmaslokbahu2017@gmail.com
KOTA SAMARINDA



8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">• SLTA Administrasi yang bisa mengoperasikan computer• S1 Ilmu Komunikasi• D3 Kebidanan
9.	Pengawasan	Internal : Kepala Puskesmas, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Tim Audit Internal Puskesmas. Eksternal : Inspektorat, BPK, BPKP, ORI, LSM
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none">• Kotak Saran• Email (Puskesmaslokbahu2017@gmail.com)• Facebook : Puskesmas Lok Bahu• Pengaduan langsung Kepala Puskesmas Lok Bahu atau KTU Puskesmas Lok Bahu.
11.	Jumlah pelaksana	3 Orang pelaksana, yaitu ; <ul style="list-style-type: none">• Pengadministrasian kartu : 1 orang .• Customer Service dan Rekam Medik : 1 orang• Pendaftaran dengan system entri SIKDA : 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai standar pelayanan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan dan keselamatan pasien/klien pelanggan dilaksanakan dengan menggunakan dua sistem : <ol style="list-style-type: none">1. Di buat standar sarana yang akan di konsumsi oleh pasien dan keluarga2. Pasien safety yaitu dengan mengutamakan keamanan keselamatan serta menjaga kerahasiaan pasien
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">• Evaluasi Kinerja Pelaksana sesuai Permenpan No. 36 Tahun 2012.• Monitoring dan Evaluasi setiap semester• Laporan Bulanan ke DKK Samarinda• Minilokakarya Puskesmas tiap bulan



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA
UPT. PUSKESMAS LOK BAHU
Jl. Ring Road 2 Kelurahan Lok Bahu
Email: Puskesmaslokbahu2017@gmail.com
KOTA SAMARINDA



Lampiran II Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Lok Bahu

Nomor : 800/236/SK/TU-LBH/2017

Tentang : Standar Pelayanan Loker Pendaftaran

JAM PELAYANAN
(BUKA & TUTUP LOKET PENDAFTARAN)

Senin s/d Kamis	07.30 – 11.00 WITA
Jumat	07.30 – 10.00 WITA
Sabtu	07.30 – 11.00 WITA