



**STANDAR PELAYANAN
RUANG TATA USAHA
PUSKESMAS LOK BAHU SAMRINDA**

TAHUN 2017

UPT. PUSKESMAS LOK BAHU

Jl. Ring Road 2, Kelurahan Lok Bahu

Kecamatan Sungai Kunjang

Email : Puskesmaslokbahu2017@gmail.com

Kota : Samarinda



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA
UPTD PUSKESMAS LOK BAHU**

**Jl. Ring Road 2 Kelurahan LokBahu
Email: Puskesmaslokbahu2017@gmail.com
KOTA SAMARINDA**



SURAT KEPUTUSAN

**KEPALA UPT PUSKESMAS LOK BAHU KOTA SAMARINDA
NOMOR:800/238/SK/TU-LBH/2017**

TENTANG

STANDAR PELAYANAN RUANG TATA USAHA

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 standar Pelayanan untuk jenis pelayanan Ruang Tata Usaha dengan Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Lok Bahu Samarinda.

MENINGAT :

- a. Undang-undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA
UPTD PUSKESMAS LOK BAHU**

**JL. Ring Road 2 KelurahanLokBahu
Email: Puskesmaslokbaru2017@gmail.com
KOTA SAMARINDA**



- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar pelayanan;
- d. Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Menteri/Kepala Lembaga yang bersangkutan/terkait;
- f. Perda (yang terkait langsung);
- g. Pergub/Perbup/Perwali (yang terkait langsung).

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS LOK BAHU KOTA SAMARINDA TENTANG STANDAR RUANG TATA USAHA

Kesatu: Standar Pelayanan pada UPT Puskesmas Lok Bahu sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;

Kedua: Standar pelayanan pada Satuan Kerja Ruang Tata Usaha meliputi ruang lingkup pelayanan jasa;



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA
UPTD PUSKESMAS LOK BAHU**

**Jl. Ring Road 2 Kelurahan Lok Bahu
Email: Puskesmaslokbaru2017@gmail.com
KOTA SAMARINDA**



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,



Andi Tenri Awaru
drg. Andi Tenri Awaru, MARS
NIP. 197201222002122001



Lampiran : Keputusan Kepala UPT Puskesmas Lok Bahu
Nomor : 800/238 /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).



Puskesmas Lok Bahu saat ini sedang berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sebagai upaya pemenuhan kepuasan pelanggan. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka dokumen Standar Pelayanan Publik (SPP) perlu disusun untuk kemudian diterapkan di lingkungan Puskesmas sebagai tolak ukur kinerja sarana pelayanan kesehatan sehingga menghasilkan pelayanan yang akuntabel, bias dipertanggung jawabkan dan berkinerja tinggi.

Penyusunan dokumen “ Standar Pelayanan Publik (SPP) pada 1 unit pelayanan Ruang Konsultasi Kesehatan Lingkungan” ini merupakan langkah awal dalam ikut berpartisipasi mewujudkan tujuan di atas. Kami menyadari penyusunan dokumen ini tidak akan dapat terlaksana tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Kepada semua pihak yangtelah menyumbangkan tenaga, pikiran, dan keahliannya dalam menyusun dokumen ini, kami menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih. Kami mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi penyempurnaan dokumen ini di masa datang.



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA
UPTD PUSKESMAS LOK BAHU

Jl. Ring Road 2 Kelurahan Lok Bahu
Email: Puskesmaslokbaru2017@gmail.com
KOTA SAMARINDA



Lampiran Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Lok Bahu

Nomor : 800/238/SK/TU-LBH/2017

Tentang : Petugas Pelayanan Ruang Tata Usaha

STANDAR PELAYANAN RUANG TATA USAHA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">• Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan• Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. KTP2. Kartu Keluarga3. Membawa surat-surat keterangan, permohonan, permintaan ijin, surat Keterangan dari poli dan lain-lain.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none">• Klien datang melakukan pendaftaran administrasi di bagian kartu untuk di keluarkan surat keterangan dan selanjutnya diarahkan ke Poli/ke Laboratorium ataupun langsung ke bagian administrasi tata usaha sesuai



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA
UPTD PUSKESMAS LOK BAHU

JL. Ring Road 2 Kelurahan Lok Bahu
Email: Puskesmaslokbaru2017@gmail.com
KOTA SAMARINDA



		dengan layanan yang dibutuhkan klien.
4.	Jangka waktu penyelesaian	15-20 menit
5.	Biaya/tarif	Sesuai Perda dan sesuai Jaminan Kesehatan
6.	Produk pelayanan	Surat Keterangan : <ul style="list-style-type: none">• Surat Keterangan Sehat• Surat Keterangan berobat dan naskah-naskah surat keluar
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Tata Usaha : <ul style="list-style-type: none">• Meja dan Kursi• Lemari• Buku Agenda• Komputer• Printer
8.	Kompetensi Pelaksana	S1 2 orang
9.	Pengawasan	Internal : <ul style="list-style-type: none">• Kepala Puskesmas Lok Bahu• Kepala Sub Bagian Tata Usaha• Tim Audit Internal Puskesmas



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA
UPTD PUSKESMAS LOK BAHU

JL. Ring Road 2 Kelurahan Lok Bahu
Email: Puskesmaslokbaru2017@gmail.com
KOTA SAMARINDA



		Eksternal : <ul style="list-style-type: none">• Inspektorat• BPK• BPKP
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none">• Masyarakat memberikan masukan lisan langsung atau tertulis melalui• Kotak Saran• Email (Puskesmaslokbaru2017@gmail.com)• Facebook : Puskesmas Lok Bahu• Pengaduan langsung Kepala Puskesmas Lok Bahu atau KTU Puskesmas Lok Bahu.
11	Jumlah pelaksana	2 orang bagian tata usaha
12.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh dokter umum, bidan dan perawat kesehatan yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat dan santun
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan dan keselamatan pasien yang dilaksanakan dengan menggunakan dua system <ol style="list-style-type: none">1. Di buat standar sarana yang akan di konsumsi oleh klien dan keluarga2. Klien safety yaitu dengan mengutamakan keamanan keselamatan serta menjaga kerahasiaan klien
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun (dalam bentuk laporan secara berkala dan periodik)



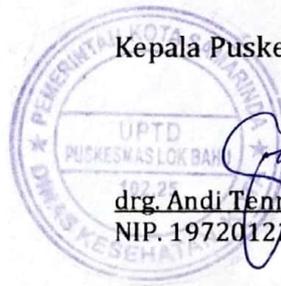
**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA
UPTD PUSKESMAS LOK BAHU**

**Jl. Ring Road 2 Kelurahan Lok Bahu
Email: Puskesmaslokbahu2017@gmail.com
KOTA SAMARINDA**



Ditetapkan : Di Samarinda
Pada Tanggal : 28 Agustus 2017

Kepala Puskesmas Lok Bahu,



Andi Tenri Awaru
drg. Andi Tenri Awaru, MARS
NIP. 197201222002122001