



**PEMERINTAH KOTA DEPOK
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS PONDOK SUKMAJAYA**

Perum Pondok Sukmajaya Permai Blok G3 Ujung, Rt 07 / 02 Kel. Sukmajaya
Kec. Sukmajaya Depok 16412 Telp. (021) 770 3160, e-mail : pkm_pdsukmajaya@yahoo.co.id

KEPUTUSAN

KEPALA PUSKESMAS PONDOK SUKMAJAYA

NOMOR : 440 / 002. /SK/PKM_PSJ //2021

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

UPTD PUSKESMAS PONDOK SUKMAJAYA

KEPALA UPTD PUSKESMAS PONDOK SUKMAJAYA,

- Menimbang : a. bahwa adanya tuntutan aspirasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas;
- b. bahwa untuk memberikan pemahaman dan persepsi yang sama bagi penyelenggara, masyarakat, dan pihak terkait dalam penyusunan standar pelayanan publik;
- c. bahwa di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Depok tentang Standar Pelayanan di Lingkungan UPTD Puskesmas Pondok Sukmajaya ;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 15 tahun 1999 Tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Depok dan Kotamadya Daerah Tingkat II Cilegon (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 19, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 3828);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bebas dan Bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme);

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
7. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
8. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan 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 Pemerintahan Daerah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
11. Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Depok;
12. Peraturan Wali Kota Depok Nomor 66 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
13. Peraturan Wali Kota Kota Depok Nomor 61 Tahun 2016 tentang Pedoman Umum dan Penetapan Tarif Pelayanan Puskesmas pada Dinas Kesehatan Kota Depok;
14. Peraturan Wali Kota Depok Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Depok;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PONDOK SUKMAJAYA TENTANG STANDAR PELAYANAN UPTD PUSKESMAS PONDOK SUKMAJAYA.**

Kesatu : Standar Pelayanan UPTD Puskesmas Pondok Sukmajaya sebagaimana tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini.

- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum Kedua meliputi ruang lingkup pelayanan UPTD Puskesmas Pondok Sukmajaya
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Petugas UPTD Puskesmas Pondok Sukmajaya sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : di Depok
Pada tanggal : 5 Januari 2022
KEPALA PUSKESMAS PONDOK SUKMAJAYA

drg. Emma Novita
Pembina TK.I
NIP.198011012006042021

LAMPIRAN :
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PONDOK SUKMAJAYA
NOMOR :
TANGGAL :

**STANDAR PELAYANAN
UPTD PUSKESMAS PONDOK SUKMAJAYA**

A. PENDAHULUAN

Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, di wilayah kerjanya (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019).

UPTD Puskesmas Pondok Sukmajaya berada di wilayah Kelurahan Sukmajaya Merupakan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di Kelurahan Sukmajaya. Jumlah dan jenis Sumber Daya Manusia Kesehatan di UPTD Puskesmas Pondok Sukmajaya Sebanyak 25 orang, Adapun jumlah SDM Kesehatan dibedakan menurut 6 kelompok yaitu : medis, para medis-bidan, gizi, sanitasi, kesehatan masyarakat dan tenaga kesehatan lainnya.

1. VISI DAN MISI

Visi dan Misi UPTD Puskesmas pondok Sukmajaya adalah mendukung Visi dan Misi Walikota Depok.

2. TUJUAN

a. Tujuan Umum

Meningkatkan kemampuan manajemen Puskesmas dalam mengelola kegiatannya dalam upaya meningkatkan fungsi Puskesmas sebagai Pusat Pengembangan, Pembinaan dan Pelaksanaan Upaya Kesehatan di Wilayah Kerjanya.

b. Tujuan Khusus

- a. Dapat disusunnya Rencana Usulan Kegiatan (RUK) Puskesmas yang akan dilaksanakan pada tahun berikutnya dalam rangka meningkatkan cakupan dan mutu pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan dan keadaan di wilayah kerjanya.
- b. Dapat disusunnya Rencana Pelaksanaan Kegiatan (RPK) Puskesmas yang akan dilaksanakan setelah diterimanya alokasi sumber daya dari berbagai sumber dalam rangka memantapkan penggerakan pelaksanaan kegiatan dalam tahun yang sedang berjalan.

3. MANFAAT

1. Perencanaan dapat memberikan petunjuk untuk menyelenggarakan upaya kesehatan secara efektif dan efisien demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan
2. Perencanaan memudahkan pengawasan dan pertanggung jawaban
3. Perencanaan dapat mempertimbangkan hambatan, dukungan dan potensi yang ada.

B. STANDAR PELAYANAN

1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa : 1. Kartu identitas : KTP atau Kartu Keluarga (pasien baru) 2. Kartu Pendaftaran Pasien (pasien lama) 3. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Pasien Baru 1. Pasien datang 2. Pasien melakukan pendaftaran melalui petugas di bagian pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas dan kartu jaminan (jika ada) untuk mendapat nomor RM 3. Pasien mendaftar di anjungan pendaftaran mandiri dan memilih Pelayanan yang dituju 4. Pasien mendapatkan nomor antrian 5. Pasien menunggu panggilan poli B. Pasien Lama 1. Pasien datang 2. Pasien melakukan pendaftaran melalui petugas di bagian pendaftaran dengan menunjukkan kartu berobat 3. Pasien mendapatkan nomor antrian 4. Pasien menunggu panggilan pelayanan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pasien Baru : 8 menit Pasien Lama : 4 menit
4	Biaya/tarif	1. Pasien Umum : a. Retribusi : 2.000 2. Bagi pasien pemegang jaminan kesehatan, biaya ditanggung penjamin (kecuali retribusi untuk pelayanan KIR dokter, tes buta warna, tes narkoba dan caten)
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Pendaftaran Pasien• Pelayanan Rekam Medis pasien
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Hotline Puskesmas : 0813-9844-4911 2. Email: pkm_pdsukmajaya@yahoo.co.id 3. Telepon : (021) 7703160 4. Secara tertulis melalui : a. Kotak Saran
7	Jam Pelayanan Pendaftaran	Senin – Kamis : 07.30 – 11.00 WIB Jumat : 07.30 – 10.30 WIB Sabtu : 07.30 – 11.00 WIB

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013
		<p>Nomor 122)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676)
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan televisi 2. Ruang tunggu khusus untuk anak-anak 3. Fasilitas charger handphone 4. Koran dan bahan bacaan lainnya 5. Mesin anjungan pendaftaran mandiri 6. Komputer dan jaringan internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIII Rekam Medis yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 2. SLTA/ sederajat
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<p>Perekam medis : 1 orang SLTA/ sederajat : 3 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

