



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA
UPTD PUSKESMAS TRAUMA CENTER**

Jl. Cipto Mangunkusumo – Loa Janan Ilir
Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75131 telp. 0541 – 262530

SURAT KEPUTUSAN

KEPALA UPTD PUSKESMAS TRAUMA CENTER KOTA SAMARINDA

NOMOR: 870/004.a/100.02.20/2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS TRAUMA CENTER

Menimbang : 1. 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;

2. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud poin 1, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan di UPTD Puskesmas Trauma Center dengan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Trauma Center Kota Samarinda.

Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional;

4. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat;

5. Peraturan menteri Kesehatan Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelaksanaan dan pembinaan pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan;

6. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer;

7. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut;

8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;

9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Puskesmas;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2019 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi;
11. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
12. Peraturan daerah kota samarinda Nomor 2 tahun 2016 Tentang perubahan atas peraturan daerah nomor 13 tahun 2011 tentang retribusi jasa umum;
13. Surat Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/446/HK-KS/X/2019 Tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kota Samarinda Tahun 2019;
14. Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Trauma Center Kota Samarinda Nomor 870/916b/100.02.20/2021 tentang Pengembangan Pelayanan Puskesmas Trauma Center.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TRAUMA CENTER TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI UPTD PUSKESMAS TRAUMA CENTER.
- Kesatu : Penetapan jenis pelayanan puskesmas bertujuan untuk menjamin efektifitas dan efisiensi dalam mengelola program dan kegiatan yang sejalan dengan tata nilai, visi, misi, tujuan, tugas pokok dan fungsi puskesmas
- Kedua : Dengan diterbitkannya surat keputusan ini maka surat keputusan sebelumnya tentang jenis pelayanan di puskesmas Trauma Center dinyatakan tidak berlaku
- Ketiga : Keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Samarinda

Pada Tanggal 03 Januari 2022

Kepala Puskesmas,



Samriyani Sabang

Tembusan: Keputusan ini disampaikan kepada Yth:

1. Kepala Dinas Kesehatan Kota Samarinda
2. Arsip.

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS

TRAUMA CENTER

NOMOR : 870/004a/100.02.20/2022

TANGGAL : 3 Januari 2022

1. STANDAR PELAYANAN RUANGAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	- Kartu Identitas (KTP) - Kartu Keluarga (Fotokopi) - Kartu Jaminan Kesehatan (BPJS)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Klien BPJS : - Klien mendaftar di mesin antrian dligital yang terintegrasi dengan aplikasi ePuskesmas - Pelanggan menyerahkan kartu identitas (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu BPJS - Klien lama menunggu panggilan pelayanan dari ruang pemeriksaan - Klien baru memperoleh nomor antrian menunggu di ruang tunggu - Klien baru mendaftar di pendaftaran dengan ePuskesmas Klien non BPJS & KTP non Samarinda : - Klien Non BPJS (tidak punya BPJS dan BPJS tidak aktif) & KTP non Samarinda Mendaftar di Customer Service dan Kasir dengan aplikasi ePuskesmas - Menunggu panggilan pelayanan dari ruangan UGD Pelayanan rawat jalan sore : - Klien BPJS, non BPJS & KTP non Samarinda mendaftar di Customer Service dan Kasir dengan aplikasi ePuskesmas - Menunggu panggilan pelayanan dari ruangan UGD, Ibu dan KB
3	Jangka waktu	1 - 5 menit
4	Biaya / tarif	- Pemeriksaan Dokter/Dokter Gigi Rp 30.000, - Rekam Medis Medis Rp 10.000, (Berlaku hanya bagi pasien non BPJS & non KTP Samarinda)
5	Produk Pelayanan	- Pendaftaran pasien baru - Pendaftaran pasien lama - Rekam Medis Elektronik (E Puskesmas) - Surat Rujukan Vertikal
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Call Center : (0541) 262530 - Whatsapp/Pesan: 0852 8196 9265 - Email : puskesmas_tcsmd@yahoo.co.id - Facebook :Puskesmas Trauma - Instagram : @pkmtraumacenter - Website : https://pkm-trauma-center.samarindakota.go.id/ - Pengaduan langsung - Kotak Saran - Buku Keluhan Pelanggan

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Puskesmas; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 9. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum; 10. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda; 11. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 12. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 060/133/HK-KS/III/2017 tentang Penetapan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda sebagai Role Model Pelayanan Publik dan Persiapan Wilayah Bebas dari Korupsi / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani; 13. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/446/HK-KS/XII/2020 tentang penerapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas Kota Samarinda tahun 2021; 14. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/002/HK-KS/X/2019 tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kota Samarinda Tahun 2019; 15. Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Trauma Center Kota Samarinda Nomor 870/916b/100.02.20/2021 tentang Pengembangan Pelayanan Puskesmas Trauma Center.
8	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	• Mesin Antrean Digital • Sistem Antrean dan aplikasi ePuskesmas terintegrasi ke poli-poli /layanan • Komputer • Ruang rekam medis dan dokumen rekam medis • Kipas angin • Kursi tunggu pasien
9	Kompetensi Pelaksana	• Pendidikan SMA • Pendidikan D–III Rekam Medis • Menguasai Microsoft Excell dan Word
10	Pengawasan Internal	• Kepala Puskesmas Trauma Center • Tim Audit Internal

11	Jumlah Pelaksana	Petugas Ruang Pendaftaran dan Rekam Medis : 4 orang
12	Jaminan Pelayanan	• Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Puskesmas Trauma Center Terakreditasi Paripurna • Upaya Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Koordinasi Lintas Program Setiap hari senin • Monitoring Evaluasi Bulanan • Minilokakarya Bulanan • Rapat Tinjauan Manajemen • Minilokakarya Lintas Sektor

2. STANDAR PELAYANAN RUANGAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)																																																																																																				
No	Komponen	Uraian																																																																																																		
1	Persyaratan	• Kartu Identitas (NIK) • Kartu Jaminan Kesehatan (BPJS) • Klien sudah mendaftar di mesin antrian dligital yang terintegrasi dengan aplikasi ePuskesmas																																																																																																		
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	• Pasien Gawat Darurat masuk ke ruangan • Triase Gawat Darurat oleh petugas • Pemeriksaan fisik dan penunjang oleh petugas • Pengobatan dan tindakan oleh petugas • Penyelesaian administrasi • Pelanggan mengambil obat/ pulang																																																																																																		
3	Jangka waktu	10 – 30 menit																																																																																																		
4	Biaya /tarif	<table><tr><td>WOUND TOILET RINGAN</td><td>Rp</td><td>30.000</td></tr><tr><td>WOUND TOILET SEDANG</td><td>Rp</td><td>50.000</td></tr><tr><td>GANTI VERBAN RINGAN</td><td>Rp</td><td>40.000</td></tr><tr><td>GANTI VERBAN SEDANG</td><td>Rp</td><td>60.000</td></tr><tr><td>CROSS INSISI</td><td>Rp</td><td>90.000</td></tr><tr><td>INSISI ABSES</td><td>Rp</td><td>50.000</td></tr><tr><td>HECTING 1-4 Silk</td><td>Rp</td><td>50.000</td></tr><tr><td>HECTING 5-9 Silk</td><td>Rp</td><td>100.000</td></tr><tr><td>HECTING >9 Silk</td><td>Rp</td><td>150.000</td></tr><tr><td>HECTING 1-4 Nylon</td><td>Rp</td><td>90.000</td></tr><tr><td>HECTING 5-9 Nylon</td><td>Rp</td><td>150.000</td></tr><tr><td>HECTING >9 Nylon</td><td>Rp</td><td>200.000</td></tr><tr><td>EKSTRAKSI CORPAL TELINGA</td><td>Rp</td><td>50.000</td></tr><tr><td>EKSTRAKSI CORPAL MATA</td><td>Rp</td><td>50.000</td></tr><tr><td>EKSTRAKSI CORPAL HIDUNG</td><td>Rp</td><td>75.000</td></tr><tr><td>EKSTRAKSI CORPAL LAINNYA</td><td>Rp</td><td>75.000</td></tr><tr><td>EKSTRAKSI SERUMEN PER TELINGA</td><td>Rp</td><td>35.000</td></tr><tr><td>INJEKSI 1 OBAT</td><td>Rp</td><td>30.000</td></tr><tr><td>INJEKSI 2 OBAT</td><td>Rp</td><td>50.000</td></tr><tr><td>INJEKSI 3 OBAT</td><td>Rp</td><td>70.000</td></tr><tr><td>NEBULIZER</td><td>Rp</td><td>75.000</td></tr><tr><td>IRIGASI MATA</td><td>Rp</td><td>50.000</td></tr><tr><td>PASANG INFUS</td><td>Rp</td><td>150.000</td></tr><tr><td>PASANG KATETER</td><td>Rp</td><td>100.000</td></tr><tr><td>AFF HECTING</td><td>Rp</td><td>40.000</td></tr><tr><td>LEPAS KATETER</td><td>Rp</td><td>50.000</td></tr><tr><td>OKSIGENASI</td><td>Rp</td><td>50.000</td></tr><tr><td>PERAWATAN LUKA BAKAR RINGAN</td><td>Rp</td><td>50.000</td></tr><tr><td>PERAWATAN LUKA BAKAR SEDANG</td><td>Rp</td><td>75.000</td></tr><tr><td>PERAWATAN LUKA BAKAR BERAT</td><td>Rp</td><td>100.000</td></tr><tr><td>EKSTRAKSI KUKU</td><td>Rp</td><td>90.000</td></tr><tr><td>TINDIK</td><td>Rp</td><td>50.000</td></tr></table>			WOUND TOILET RINGAN	Rp	30.000	WOUND TOILET SEDANG	Rp	50.000	GANTI VERBAN RINGAN	Rp	40.000	GANTI VERBAN SEDANG	Rp	60.000	CROSS INSISI	Rp	90.000	INSISI ABSES	Rp	50.000	HECTING 1-4 Silk	Rp	50.000	HECTING 5-9 Silk	Rp	100.000	HECTING >9 Silk	Rp	150.000	HECTING 1-4 Nylon	Rp	90.000	HECTING 5-9 Nylon	Rp	150.000	HECTING >9 Nylon	Rp	200.000	EKSTRAKSI CORPAL TELINGA	Rp	50.000	EKSTRAKSI CORPAL MATA	Rp	50.000	EKSTRAKSI CORPAL HIDUNG	Rp	75.000	EKSTRAKSI CORPAL LAINNYA	Rp	75.000	EKSTRAKSI SERUMEN PER TELINGA	Rp	35.000	INJEKSI 1 OBAT	Rp	30.000	INJEKSI 2 OBAT	Rp	50.000	INJEKSI 3 OBAT	Rp	70.000	NEBULIZER	Rp	75.000	IRIGASI MATA	Rp	50.000	PASANG INFUS	Rp	150.000	PASANG KATETER	Rp	100.000	AFF HECTING	Rp	40.000	LEPAS KATETER	Rp	50.000	OKSIGENASI	Rp	50.000	PERAWATAN LUKA BAKAR RINGAN	Rp	50.000	PERAWATAN LUKA BAKAR SEDANG	Rp	75.000	PERAWATAN LUKA BAKAR BERAT	Rp	100.000	EKSTRAKSI KUKU	Rp	90.000	TINDIK	Rp	50.000
WOUND TOILET RINGAN	Rp	30.000																																																																																																		
WOUND TOILET SEDANG	Rp	50.000																																																																																																		
GANTI VERBAN RINGAN	Rp	40.000																																																																																																		
GANTI VERBAN SEDANG	Rp	60.000																																																																																																		
CROSS INSISI	Rp	90.000																																																																																																		
INSISI ABSES	Rp	50.000																																																																																																		
HECTING 1-4 Silk	Rp	50.000																																																																																																		
HECTING 5-9 Silk	Rp	100.000																																																																																																		
HECTING >9 Silk	Rp	150.000																																																																																																		
HECTING 1-4 Nylon	Rp	90.000																																																																																																		
HECTING 5-9 Nylon	Rp	150.000																																																																																																		
HECTING >9 Nylon	Rp	200.000																																																																																																		
EKSTRAKSI CORPAL TELINGA	Rp	50.000																																																																																																		
EKSTRAKSI CORPAL MATA	Rp	50.000																																																																																																		
EKSTRAKSI CORPAL HIDUNG	Rp	75.000																																																																																																		
EKSTRAKSI CORPAL LAINNYA	Rp	75.000																																																																																																		
EKSTRAKSI SERUMEN PER TELINGA	Rp	35.000																																																																																																		
INJEKSI 1 OBAT	Rp	30.000																																																																																																		
INJEKSI 2 OBAT	Rp	50.000																																																																																																		
INJEKSI 3 OBAT	Rp	70.000																																																																																																		
NEBULIZER	Rp	75.000																																																																																																		
IRIGASI MATA	Rp	50.000																																																																																																		
PASANG INFUS	Rp	150.000																																																																																																		
PASANG KATETER	Rp	100.000																																																																																																		
AFF HECTING	Rp	40.000																																																																																																		
LEPAS KATETER	Rp	50.000																																																																																																		
OKSIGENASI	Rp	50.000																																																																																																		
PERAWATAN LUKA BAKAR RINGAN	Rp	50.000																																																																																																		
PERAWATAN LUKA BAKAR SEDANG	Rp	75.000																																																																																																		
PERAWATAN LUKA BAKAR BERAT	Rp	100.000																																																																																																		
EKSTRAKSI KUKU	Rp	90.000																																																																																																		
TINDIK	Rp	50.000																																																																																																		

		VAGINA TOUCHER Rp 50.000 EKSTRIPASI TUMOR JINAK Rp 250.000 SIRKUMSISI Rp 500.000 (Berlaku hanya bagi pasien non BPJS & non KTP Samarinda serta produk layanan yang tidak termasuk dalam tanggungan JKN)
5	Produk Pelayanan	WOUND TOILET RINGAN WOUND TOILET SEDANG GANTI VERBAN RINGAN GANTI VERBAN SEDANG CROSS INSISI INSISI ABSES HECTING 1-4 Silk HECTING 5-9 Silk HECTING >9 Silk HECTING 1-4 Nylon HECTING 5-9 Nylon HECTING >9 Nylon EKSTRAKSI CORPAL TELINGA EKSTRAKSI CORPAL MATA EKSTRAKSI CORPAL HIDUNG EKSTRAKSI CORPAL LAINNYA EKSTRAKSI SERUMEN PER TELINGA INJEKSI 1 OBAT INJEKSI 2 OBAT INJEKSI 3 OBAT NEBULIZER IRIGASI MATA PASANG INFUS PASANG KATETER AFF HECTING LEPAS KATETER OKSIGENASI PERAWATAN LUKA BAKAR RINGAN PERAWATAN LUKA BAKAR SEDANG PERAWATAN LUKA BAKAR BERAT EKSTRAKSI KUKU TINDIK VAGINA TOUCHER EKSTRIPASI TUMOR JINAK SIRKUMSISI
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	• Call Center : (0541) 262530 • Whatsapp/Pesan: 0852 8196 9265 • Email : puskesmas_tcsmd@yahoo.co.id • Facebook : Puskesmas Trauma • Instagram : @pkmtraumacenter • Website : https://pkm-trauma-center.samarindakota.go.id/ • Pengaduan langsung • Kotak Saran • Buku Keluhan Pelanggan

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan
Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Puskesmas; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 9. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum; 10. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda; 11. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 12. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 060/133/HK-KS/III/2017 tentang Penetapan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda sebagai Role Model Pelayanan Publik dan Persiapan Wilayah Bebas dari Korupsi / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani; 13. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/446/HK-KS/XII/2020 tentang penerapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas Kota Samarinda tahun 2021; 14. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/002/HK-KS/X/2019 tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kota Samarinda Tahun 2019; 15. Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Trauma Center Kota Samarinda Nomor 870/916b/100.02.20/2021tentang Pengembangan Pelayanan Puskesmas Trauma Center.
8	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	Sarana : • Meja • Kursi • AC • Komputer dan sistem aplikasi ePuskesmas • Peralatan Kesehatan • Bed Periksa Prasarana : • Ruang Tunggu • Toilet • Pojok Bermain Anak • Ruang Menyusui • Ambulance • Jaringan Internet

9	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum : • Kompetensi Dokter Umum • Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS / ACLS / PPGD • Mampu melakukan tindakan pada kegawat daruratan • Mampu mengoperasikan aplikasi ePuskesmas • Melayani Klien dengan ramah Perawat : • Kompetensi Perawat D-III dan S-1 • Bersertifikat/pernah dilatih ATLS/BCLS • Mampu melakukan Tindakan dalam kegawat daruratan • Mampu mengoperasikan aplikasi ePuskesmas • Melayani Klien dengan ramah
10	Pengawasan Internal	• Kepala Puskesmas Trauma Center • Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	• Dokter Umum : 3 Orang • Perawat : 6 Orang
12	Jaminan Pelayanan	• Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Puskesmas Trauma Center Terakreditasi Paripurna • Upaya Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Koordinasi Lintas Program Setiap hari senin • Monitoring Evaluasi Bulanan • Minilokakarya Bulanan • Rapat Tinjauan Manajemen • Minilokakarya Lintas Sektor

3. STANDAR PELAYANAN RUANGAN PEMERIKSAAN UMUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	• Klien sudah mendaftar di mesin antrian digital yang terintegrasi dengan aplikasi ePuskesmas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	• Pelanggan menunggu panggilan • Pemeriksaan fisik dan penunjang oleh petugas • Pengobatan oleh petugas • Pelanggan mengambil obat/ pulang
3	Jangka waktu	5 - 10 menit
4	Biaya / tarif	• Pemeriksaan Dokter Umum Rp. 30.000,- • Rekam Medis Rp. 10.000,- (Berlaku hanya bagi pasien non BSPJS & non KTP Samarinda)
5	Produk Pelayanan	• Pemeriksaan Kesehatan • Pemeriksaan Penunjang • Pengobatan • Rujukan Internal/Rujukan Eksternal • Konsultasi
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	• Call Center : (0541) 262530 • Whatsapp/Pesan: 0852 8196 9265 • Email : puskesmas_tcsmd@yahoo.co.id • Facebook :Puskesmas Trauma • Instagram : @pkmtraumacenter • Website : https://pkm-trauma-center.samarindakota.go.id/ • Pengaduan langsung • Kotak Saran • Buku Keluhan Pelanggan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Puskesmas;

		8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 9. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum; 10. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda; 11. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 12. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 060/133/HK-KS/III/2017 tentang Penetapan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda sebagai Role Model Pelayanan Publik dan Persiapan Wilayah Bebas dari Korupsi / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani; 13. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/446/HK-KS/XII/2020 tentang penerapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas Kota Samarinda tahun 2021; 14. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/002/HK-KS/X/2019 tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kota Samarinda Tahun 2019; 15. Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Trauma Center Kota Samarinda Nomor 870/916b/100.02.20/2021 tentang Pengembangan Pelayanan Puskesmas Trauma Center.
8	Sarana, Prasarana dan /fasilitas	Sarana: • Meja • Kursi • AC • Komputer dan sistem aplikasi ePuskesmas • Peralatan Kesehatan • Bed Periksa Prasarana: • Ruang Tunggu • Toilet • Pojok Bermain Anak • Ruang Menyusui • Ambulance
9	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum : • Profesi Dokter Umum • Mampu mengoperasikan aplikasi ePuskesmas • Melayani Klien dengan ramah Perawat : • Profesi Perawat • Mampu mengoperasikan aplikasi ePuskesmas • Melayani Klien dengan ramah
10	Pengawasan Internal	• Kepala Puskesmas Trauma Center • Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	• Dokter Umum : 1 Orang • Perawat : 1 Orang

12	Jaminan Pelayanan	• Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Puskesmas Trauma Center Terakreditasi Paripurna • Upaya Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Koordinasi Lintas Program Setiap hari senin • Monitoring Evaluasi Bulanan • Minilokakarya Bulanan • Rapat Tinjauan Manajemen • Minilokakarya Lintas Sektor

4. STANDAR PELAYANAN RUANGAN PEMERIKSAAN LANSIA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	• Klien sudah mendaftar di mesin antrian digital yang terintegrasi dengan aplikasi ePuskesmas • Buku Kesehatan Lansia (Bagi yang sudah memiliki buku tersebut)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	• Pelanggan menunggu panggilan • Pemeriksaan fisik dan penunjang oleh petugas • Pengobatan oleh petugas • Pelanggan mengambil obat/ pulang
3	Jangka waktu	20 menit
4	Biaya / tarif	• Pemeriksaan Dokter Umum Rp. 30.000,- • Rekam Medis Rp. 10.000,- (Berlaku hanya bagi pasien non BPJS & non KTP Samarinda)
5	Produk Pelayanan	• Pemeriksaan Kesehatan • Skrinning • Pengobatan • Rujukan Internal/Rujukan Eksternal • Buku Kesehatan Lansia • Konsultasi
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	• Call Center : (0541) 262530 • Whatsapp/Pesan: 0852 8196 9265 • Email : puskesmas_tcsmd@yahoo.co.id • Facebook :Puskesmas Trauma • Instagram : @pkmtraumacenter • Website : https://pkm-trauma-center.samarindakota.go.id/ • Pengaduan langsung • Kotak Saran • Buku Keluhan Pelanggan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;

		6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Puskesmas; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 9. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum; 10. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda; 11. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 12. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 060/133/HK-KS/III/2017 tentang Penetapan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda sebagai Role Model Pelayanan Publik dan Persiapan Wilayah Bebas dari Korupsi / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani; 13. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/446/HK-KS/XII/2020 tentang penerapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas Kota Samarinda tahun 2021; 14. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/002/HK-KS/X/2019 tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kota Samarinda Tahun 2019; 15. Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Trauma Center Kota Samarinda Nomor 870/916b/100.02.20/2021 tentang Pengembangan Pelayanan Puskesmas Trauma Center.
8	Sarana, Prasarana dan /fasilitas	Sarana: • Meja • Kursi • AC • Komputer dan sistem aplikasi ePuskesmas • Peralatan Kesehatan • Bed Periksa Prasarana: • Ruang Tunggu • Toilet • Pojok Bermain Anak • Ruang Menyusui • Ambulance
9	Kompetensi Pelaksana	Perawat : • Profesi Perawat • Mampu mengoperasikan aplikasi ePuskesmas • Melayani Klien dengan ramah
10	Pengawasan Internal	• Kepala Puskesmas Trauma Center • Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	• Perawat : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	• Maklumat Pelayanan

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Puskesmas Trauma Center Terakreditasi Paripurna • Upaya Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Koordinasi Lintas Program Setiap hari senin • Monitoring Evaluasi Bulanan • Minilokakarya Bulanan • Rapat Tinjauan Manajemen • Minilokakarya Lintas Sektor

5. STANDAR PELAYANAN RUANGAN PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	• Klien sudah mendaftar di mesin antrian digital yang terintegrasi dengan aplikasi ePuskesmas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	• Pelanggan menunggu panggilan • Pemeriksaan fisik dan penunjang oleh petugas • Pengobatan dan tindakan oleh petugas • Penyelesaian administrasi • Pasien mengambil obat/pulang
3	Jangka waktu	20– 30 menit
4	Biaya /tarif	• Pemeriksaan Dokter Gigi Rp 30.000 • Tindakan paramedis ringan Rp 25.000 • Tindakan Dokter Gigi Ringan • Pencabutan Gigi Sulung Topikal Anastesi • Pencabutan Gigi Sulung Infiltrasi Anastesi • Tambal ART Rp 50.000 • Tindakan Dokter Gigi Sedang • Pencabutan Gigi Dewasa Tanpa Penyulit Scaling Per Rahang Rp 200.000 (Berlaku hanya bagi pasien non BPJS & non KTP Samarinda serta produk layanan yang tidak termasuk dalam tanggungan JKN)
5	Produk Pelayanan	• Pemeriksaan Kesehatan Gigi • Pengobatan • Penambalan Gigi ART • Pencabutan Gigi Sulung • Pencabutan Gigi Dewasa tanpa penyulit • Scaling • Rujukan Internal/Eksternal • Konsultasi
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	• Call Center : (0541) 262530 • Whatsapp/Pesan: 0852 8196 9265 • Email : puskesmas_tcsmd@yahoo.co.id • Facebook :Puskesmas Trauma • Instagram : @pkmtraumacenter • Website : https://pkm-trauma-center.samarindakota.go.id/ • Pengaduan langsung • Kotak Saran • Buku Keluhan Pelanggan

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Puskesmas; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 9. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum; 10. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda; 11. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 12. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 060/133/HK-KS/III/2017 tentang Penetapan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda sebagai Role Model Pelayanan Publik dan Persiapan Wilayah Bebas dari Korupsi / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani; 13. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/446/HK-KS/XII/2020 tentang penerapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas Kota Samarinda tahun 2021; 14. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/002/HK-KS/X/2019 tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kota Samarinda Tahun 2019; 15. Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Trauma Center Kota Samarinda Nomor 870/916b/100.02.20/2021 tentang Pengembangan Pelayanan Puskesmas Trauma Center.
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	Sarana: • Meja • Kursi • AC • Komputer dan sistem aplikasi ePuskesmas • Peralatan Kesehatan • Alat Peraga dan Kursi Periksa Prasarana: • Ruang Tunggu • Toilet • Pojok Bermain Anak • Ruang Menyusui

9	Kompetensi Pelaksana	Dokter Gigi : • Profesi Dokter Gigi • Mampu mengoperasikan aplikasi ePuskesmas • Melayani Klien dengan ramah Terapis Gigi dan Mulut : • Profesi Terapis Gigi dan Mulut • Mampu mengoperasikan aplikasi ePuskesmas • Melayani Klien dengan ramah
10	Pengawasan Internal	• Kepala Puskesmas Trauma Center • Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	• Dokter Gigi : 1orang • Perawat Terapis Gigi dan Mulut : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	• Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Puskesmas Trauma Center Terakreditasi Madya • Upaya Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Koordinasi Lintas Program Setiap hari senin • Monitoring Evaluasi Bulanan • Minilokakarya Bulanan • Rapat Tinjauan Manajemen • Minilokakarya Lintas Sektor

6. STANDAR PELAYANAN RUANGAN PEMERIKSAAN INFEKSIOUS

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	• Klien sudah mendaftar di mesin antrian digital yang terintegrasi dengan aplikasi ePuskesmas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	• Pelanggan menunggu di ruang tunggu (Khusus infeksius) • Pemeriksaan fisik dan penunjang oleh petugas • Pengobatan oleh petugas • Pelanggan mengambil obat/ pulang
3	Jangka waktu	30 Menit
4	Biaya / tarif	• Pemeriksaan Dokter Umum Rp. 30.000,- • Rekam Medis Rp. 10.000,- (Berlaku hanya bagi pasien non BPJS & non KTP Samarinda)
5	Produk Pelayanan	• Pemeriksaan Kesehatan • Pengobatan • Rujukan Internal/Eksternal • Konsultasi
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	• Call Center : (0541) 262530 • Whatsapp/Pesan: 0852 8196 9265 • Email : puskesmas_tcsmd@yahoo.co.id • Facebook :Puskesmas Trauma • Instagram : @pkmtraumacenter • Website : https://pkm-trauma-center.samarindakota.go.id/ • Pengaduan langsung • Kotak Saran • Buku Keluhan Pelanggan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor

		Mulut; - Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Puskesmas; - Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; - Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum; - 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; - Keputusan Walikota Samarinda Nomor 060/133/HK-KS/III/2017 tentang Penetapan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda sebagai Role Model Pelayanan Publik dan Persiapan Wilayah Bebas dari Korupsi / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani; - Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/446/HK-KS/XII/2020 tentang penerapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas Kota Samarinda tahun 2021; - Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/002/HK-KS/X/2019 tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kota Samarinda Tahun 2019; - Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Trauma Center Kota Samarinda Nomor 870/916b/100.02.20/2021 tentang Pengembangan Pelayanan Puskesmas Trauma Center.
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	Sarana: - Meja - Kursi - Kipas Angin - Komputer dan sistem aplikasi ePuskesmas - Peralatan Kesehatan Prasarana: - Ruang Tunggu - Toilet - Pojok Bermain Anak - Ruang Menyusui - Ambulance
9	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum : - Profesi Dokter Umum - Mampu mengoperasikan aplikasi ePuskesmas - Melayani Klien dengan ramah Bidan : - Profesi Bidan - Mampu mengoperasikan aplikasi ePuskesmas - Melayani Klien dengan ramah
10	Kepala Puskesmas	- Kepala Puskesmas Trauma Center - Tim Audit Internal

	as Trauma Center • Tim Audit Internal	
11	• Dokter Umum : 1 Orang • Bidan : 1 Orang	• Dokter Umum : 1 Orang • Bidan : 1 Orang
12	• Maklumat Pelayanan	• Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Puskesmas Trauma Center Terakreditasi Paripurna • Upaya Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Koordinasi Lintas Program Setiap hari senin • Monitoring Evaluasi Bulanan • Minilokakarya Bulanan • Rapat Tinjauan Manajemen • Minilokakarya Lintas Sektor

7. STANDAR PELAYANAN RUANGAN PEMERIKSAAN ANAK

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	• Klien sudah mendaftar di mesin antrian digital yang terintegrasi dengan aplikasi ePuskesmas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	• Pelanggan menunggu panggilan • Pemeriksaan fisik dan penunjang oleh petugas • Pengobatan oleh petugas • Pelanggan mengambil obat/ pulang
3	Jangka waktu	20 menit
4	Biaya / tarif	• Pemeriksaan Dokter Umum Rp. 30.000,- • Rekam Medis Rp. 10.000,- (Berlaku hanya bagi pasien non BPJS & non KTP Samarinda)
5	Produk Pelayanan	• Pemeriksaan Kesehatan • Pengobatan • Rujukan Internal/Eksternal • Konsultasi • Deteksi Dini Tumbuh Kembang
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	• Call Center : (0541) 262530 • Whatsapp/Pesan: 0852 8196 9265 • Email : puskesmas_tcsmd@yahoo.co.id • Facebook :Puskesmas Trauma • Instagram : @pkmtraumacenter • Website : https://pkm-trauma-center.samarindakota.go.id/ • Pengaduan langsung • Kotak Saran • Buku Keluhan Pelanggan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor

		74 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Puskesmas; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 9. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum; 10. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda; 11. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 12. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 060/133/HK-KS/III/2017 tentang Penetapan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda sebagai Role Model Pelayanan Publik dan Persiapan Wilayah Bebas dari Korupsi / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani; 13. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/446/HK-KS/XII/2020 tentang penerapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas Kota Samarinda tahun 2021; 14. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/002/HK-KS/X/2019 tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kota Samarinda Tahun 2019; 15. Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Trauma Center Kota Samarinda Nomor 870/916b/100.02.20/2021 tentang Pengembangan Pelayanan Puskesmas Trauma Center.
8	Sarana, Prasarana dan fasilitas	Sarana: • Meja • Kursi • AC • Komputer dan sistem aplikasi ePuskesmas • Peralatan Kesehatan • Bed Periksa Prasarana: • Ruang Tunggu • Toilet • Pojok Bermain Anak • Ruang Menyusui • Ambulance
9	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum : • Profesi Dokter Umum • Mampu mengoperasikan aplikasi ePuskesmas • Melayani Klien dengan ramah Bidan : • Profesi Bidan • Mampu mengoperasikan aplikasi ePuskesmas • Melayani Klien dengan ramah
10	Pengawasan Internal	• Kepala Puskesmas Trauma Center • Tim Audit Internal

11	Jumlah Pelaksana	• Dokter Umum : 1 Orang • Bidan : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	• Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Puskesmas Trauma Center Terakreditasi Paripurna • Upaya Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Koordinasi Lintas Program Setiap hari senin • Monitoring Evaluasi Bulanan • Minilokakarya Bulanan • Rapat Tinjauan Manajemen • Minilokakarya Lintas Sektor

8. STANDAR PELAYANAN RUANGAN IMUNISASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	• Klien sudah mendaftar di mesin antrian digital yang terintegrasi dengan aplikasi ePuskesmas • Buku KIA/ KMS • Kartu Imunisasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	• Pelanggan menunggu panggilan • Pemeriksaan fisik dengan mengukur panjang tubuh dan menimbang berat badan oleh petugas • Tindakan vaksinasi oleh petugas • Pelanggan mengambil obat (bila perlu)/ pulang
3	Jangka waktu	15 menit
4	Biaya / tarif	• Vaksin Hepatitis B (Pelajar/Mahasiswa) Rp.135.000,- • Vaksin Hepatitis B (Umum) Rp. 150.000,- (Berlaku hanya bagi pasien non BPJS & non KTP Samarinda serta produk layanan yang tidak termasuk dalam tanggungan JKN dan tidak termasuk program Imunisasi Nasional)
5	Produk Pelayanan	• Imunisasi HB0 • Imunisasi BCG • Imunisasi Polio Oral & Injeksi • Imunisasi DPT-HB-Hib • Imunisasi Campak • Imunisasi Td • Imunisasi DT • Imunisasi Covid sesuai sasaran • Imunisasi VAR • Imunisasi Hepatitis B Dewasa
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	• Call Center : (0541) 262530 • Whatsapp/Pesan: 0852 8196 9265 • Email : puskesmas_tcsmd@yahoo.co.id • Facebook :Puskesmas Trauma • Instagram : @pkmtraumacenter • Website : https://pkm-trauma-center.samarindakota.go.id/ • Pengaduan langsung • Kotak Saran • Buku Keluhan Pelanggan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian

7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Puskesmas; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 9. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum; 10. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda; 11. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 12. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 060/133/HK-KS/III/2017 tentang Penetapan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda sebagai Role Model Pelayanan Publik dan Persiapan Wilayah Bebas dari Korupsi / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani; 13. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/446/HK-KS/XII/2020 tentang penerapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas Kota Samarinda tahun 2021; 14. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/002/HK-KS/X/2019 tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kota Samarinda Tahun 2019; 15. Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Trauma Center Kota Samarinda Nomor 870/916b/100.02.20/2021 tentang Pengembangan Pelayanan Puskesmas Trauma Center.
8	Sarana, Prasarana dan/fasilitas	Sarana: • Meja • Kursi • AC • Komputer dan sistem aplikasi ePuskesmas • Peralatan Kesehatan • Alat timbang dan pengukur panjang tubuh Prasarana: • Ruang Tunggu • Toilet • Pojok Bermain Anak • Ruang Menyusui • Ambulance

9	Kompetensi Pelaksana	Perawat : • Profesi Perawat • Mampu mengoperasikan aplikasi ePuskesmas • Melayani Klien dengan ramah Bidan : • Profesi Bidan • Mampu mengoperasikan aplikasi ePuskesmas • Melayani Klien dengan ramah
10	Pengawasan Internal	• Kepala Puskesmas Trauma Center • Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	• Perawat : 1 Orang • Bidan : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	• Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Puskesmas Trauma Center Terakreditasi Paripurna • Upaya Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Koordinasi Lintas Program Setiap hari senin • Monitoring Evaluasi Bulanan • Minilokakarya Bulanan • Rapat Tinjauan Manajemen • Minilokakarya Lintas Sektor

9. STANDAR PELAYANAN RUANGAN KESEHATAN IBU DAN KELUARGA BERENCANA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	• Klien sudah mendaftar di mesin antrian digital yang terintegrasi dengan aplikasi ePuskesmas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	• Pelanggan menunggu panggilan • Pemeriksaan fisik dan penunjang oleh petugas • Tindakan oleh petugas • Pelanggan mengambil obat/ pulang
3	Jangka waktu	30 menit
4	• Biaya / tarif	• Pemeriksaan/Konsultasi Bidan • Pemeriksaan Dokter • Suntik KB 1 bulan • Suntik KB 3 bulan • Buka/lepas IUD • Kontrol IUD • Pasang IUD • Pasang Implan/susuk • Buka Implan/susuk • Pil Laktasi/andalan (Berlaku hanya bagi pasien non BPJS & non KTP Samarinda serta produk layanan yang tidak termasuk dalam tanggungan JKN)
5	Produk Pelayanan	• Pemeriksaan Kehamilan • Kontrol Nifas (PNC) • KB Suntik 1 bulan dan 3 bulan • KB Pil • KB IUD • KB Implant • KB Kondom • Pelayanan bagi calon pengantin • Konsultasi • Rujukan Internal/Eksternal
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	• Call Center : (0541) 262530 • Whatsapp/Pesan: 0852 8196 9265 • Email : puskesmas_tcsmd@yahoo.co.id • Facebook :Puskesmas Trauma • Instagram : @pkmtraumacenter • Website : https://pkm-trauma-center.samarindakota.go.id/ • Pengaduan langsung • Kotak Saran • Buku Keluhan Pelanggan

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Puskesmas; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 9. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum; 10. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda; 11. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 12. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 060/133/HK-KS/III/2017 tentang Penetapan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda sebagai Role Model Pelayanan Publik dan Persiapan Wilayah Bebas dari Korupsi / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani; 13. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/446/HK-KS/XII/2020 tentang penerapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas Kota Samarinda tahun 2021; 14. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/002/HK-KS/X/2019 tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kota Samarinda Tahun 2019; 15. Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Trauma Center Kota Samarinda Nomor 870/916b/100.02.20/2021 tentang Pengembangan Pelayanan Puskesmas Trauma Center.

8	Sarana, Prasarana dan/fasilitas	Sarana: • Meja • Kursi • AC • Komputer dan sistem aplikasi ePuskesmas • Peralatan Kesehatan (Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya) • Alat Peraga dan Bed pasien • Alat timbang dan pengukur panjang tubuh • ATK Prasarana: • Ruang Tunggu • Toilet • Pojok Bermain Anak • Ruang Menyusui • Ambulance
9	Kompetensi Pelaksana	Bidan : • Profesi Bidan • Mampu mengoperasikan aplikasi ePuskesmas • Melayani Klien dengan ramah
10	Pengawasan Internal	• Kepala Puskesmas Trauma Center • Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	• Bidan : 3 Orang
12	Jaminan Pelayanan	• Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Puskesmas Trauma Center Terakreditasi Paripurna • Upaya Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Koordinasi Lintas Program Setiap hari senin • Monitoring Evaluasi Bulanan • Minilokakarya Bulanan • Rapat Tinjauan Manajemen • Minilokakarya Lintas Sektor

10. STANDAR PELAYANAN RUANGAN TB-DOTS

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	• Klien sudah mendaftar di mesin antrian digital yang terintegrasi dengan aplikasi ePuskesmas • Kartu Penderita (kartu penderita (TB.02) • Kartu Jaminan Kesehatan (BPJS)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	• Pasien datang dan menyerahkan kartu • Pasien menunggu di ruang tunggu khusus TB • Petugas mendaftarkan pasien ke ruang pendaftaran • Pasien melakukan konsultasi dengan petugas • Petugas memberikan pengantar lab (bagi pasien baru dan pasien follow up) • Petugas memberikan resep • Pasien mengambil obat di ruang farmasi • Pasien Pulang
3	Jangka waktu	30 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	• Skrining TB • Pengobatan TB • Konseling • Rujukan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	• Call Center : (0541) 262530 • Whatsapp/Pesan: 0852 8196 9265 • Email : puskesmas_tcsmd@yahoo.co.id • Facebook :Puskesmas Trauma • Instagram : @pkmtraumacenter • Website : https://pkm-trauma-center.samarindakota.go.id/ • Pengaduan langsung Kotak Saran • Buku Keluhan Pelanggan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Puskesmas

		8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 9. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum; 10. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda; 11. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 12. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 060/133/HK-KS/III/2017 tentang Penetapan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda sebagai Role Model Pelayanan Publik dan Persiapan Wilayah Bebas dari Korupsi / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani; 13. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/446/HK-KS/XII/2020 tentang penerapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas Kota Samarinda tahun 2021; 14. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/002/HK-KS/X/2019 tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kota Samarinda Tahun 2019; 15. Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Trauma Center
8	Sarana, Prasarana dan/fasilitas	• Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya • Alat Peraga • Buku rekam medis dan ATK lainnya • Kipas angin
9	Kompetensi Pelaksana	Perawat/Dokter : • Mampu melakukan konseling TB • Memahami TB-DOTS • Mampu melakukan PMO • Pencatatan dan pelaporan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	• Kepala Puskesmas Trauma Center • Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	• Perawat : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	• Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Puskesmas Trauma Center Terakreditasi Paripurna • Upaya Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Koordinasi Lintas Program Setiap hari senin • Monitoring Evaluasi Bulanan • Minilokakarya Bulanan • Rapat Tinjauan Manajemen • Minilokakarya Lintas Sektor

11. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)				
No	Komponen	Uraian		
1	Persyaratan	• Form rujukan Laboratoriun (lembar permintaan pemeriksaan laboratorium) • Kartu Jaminan Kesehatan (BPJS) atau NIK		
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	• Pelanggan menyerahkan lembar permintaan pemeriksaan laboratorium • Menunggu dipanggil • Pengambilan sampel • Menunggu hasil • Hasil diserahkan		
3	Jangka waktu	Maksimal 60 menit		
	Biaya / tarif	<table><tr><td> • Darah Lengkap • Haemoglobin • Golongan Darah • Glukosa Sewaktu • Glukosa 2 Jam PP • Glukosa Stik • Ureum • SGOT • SGPT • Asam Urat • Asam Urat Stik • Trigliserida • Kolesterol Total • HDL Kolesterol • LDL Kolesterol • Kolesterol Total Stik • Paket Kolesterol • HBSAg Strip • HBSAg • Urine Lengkap • Tes Kehamilan • Pemeriksaan Sifilis • Pemeriksaan HBsAg • Rapid Antibodi Covid19 • Rapid Antigen Covid19 • PCR Test (Swab PCR) Reguler • PCR Test (Swab PCR) Express • Penapisan Narkoba 3 Parameter • Penapisan Narkoba 6 Parameter </td><td> - Rp 60.000,- - Rp 20.000,- - Rp 20.000,- - Rp 23.000,- - Rp 23.000,- - Rp 15.000,- - Rp 32.000,- - Rp 30.000,- - Rp 30.000,- - Rp 32.000,- - Rp 15.000,- - Rp 32.000,- - Rp 25.000,- - Rp 35.000,- - Rp 20.000,- - Rp 25.000,- - Rp 110.000, - Rp 40.000,- - Rp125.000,- - Rp 20.000,- - Rp 20.000,- - Rp 20.000,- - Rp 40.000,- - Rp 60.000,- - Rp 80.000,- - Rp 275.000,- - Rp 300.000,- - Rp 110.000,- - Rp 150.000,- </td></tr></table> (Berlaku hanya bagi pasien non BPJS & non KTP Samarinda serta produk layanan yang tidak termasuk dalam tanggungan JKN)	• Darah Lengkap • Haemoglobin • Golongan Darah • Glukosa Sewaktu • Glukosa 2 Jam PP • Glukosa Stik • Ureum • SGOT • SGPT • Asam Urat • Asam Urat Stik • Trigliserida • Kolesterol Total • HDL Kolesterol • LDL Kolesterol • Kolesterol Total Stik • Paket Kolesterol • HBSAg Strip • HBSAg • Urine Lengkap • Tes Kehamilan • Pemeriksaan Sifilis • Pemeriksaan HBsAg • Rapid Antibodi Covid19 • Rapid Antigen Covid19 • PCR Test (Swab PCR) Reguler • PCR Test (Swab PCR) Express • Penapisan Narkoba 3 Parameter • Penapisan Narkoba 6 Parameter	- Rp 60.000,- - Rp 20.000,- - Rp 20.000,- - Rp 23.000,- - Rp 23.000,- - Rp 15.000,- - Rp 32.000,- - Rp 30.000,- - Rp 30.000,- - Rp 32.000,- - Rp 15.000,- - Rp 32.000,- - Rp 25.000,- - Rp 35.000,- - Rp 20.000,- - Rp 25.000,- - Rp 110.000, - Rp 40.000,- - Rp125.000,- - Rp 20.000,- - Rp 20.000,- - Rp 20.000,- - Rp 40.000,- - Rp 60.000,- - Rp 80.000,- - Rp 275.000,- - Rp 300.000,- - Rp 110.000,- - Rp 150.000,-
• Darah Lengkap • Haemoglobin • Golongan Darah • Glukosa Sewaktu • Glukosa 2 Jam PP • Glukosa Stik • Ureum • SGOT • SGPT • Asam Urat • Asam Urat Stik • Trigliserida • Kolesterol Total • HDL Kolesterol • LDL Kolesterol • Kolesterol Total Stik • Paket Kolesterol • HBSAg Strip • HBSAg • Urine Lengkap • Tes Kehamilan • Pemeriksaan Sifilis • Pemeriksaan HBsAg • Rapid Antibodi Covid19 • Rapid Antigen Covid19 • PCR Test (Swab PCR) Reguler • PCR Test (Swab PCR) Express • Penapisan Narkoba 3 Parameter • Penapisan Narkoba 6 Parameter	- Rp 60.000,- - Rp 20.000,- - Rp 20.000,- - Rp 23.000,- - Rp 23.000,- - Rp 15.000,- - Rp 32.000,- - Rp 30.000,- - Rp 30.000,- - Rp 32.000,- - Rp 15.000,- - Rp 32.000,- - Rp 25.000,- - Rp 35.000,- - Rp 20.000,- - Rp 25.000,- - Rp 110.000, - Rp 40.000,- - Rp125.000,- - Rp 20.000,- - Rp 20.000,- - Rp 20.000,- - Rp 40.000,- - Rp 60.000,- - Rp 80.000,- - Rp 275.000,- - Rp 300.000,- - Rp 110.000,- - Rp 150.000,-			
5	Produk Pelayanan	• Kimia Darah ▪ GDS ▪ GDP ▪ HbA1c ▪ Kolesterol ▪ SGOT SGPT ▪ Asam Urat ▪ Golongan Darah ▪ Malaria		

		▪ Trigliserida • Darah Lengkap ▪ Hb ▪ Leukosit ▪ Trombosit • UrineLengkap • Spesimen Khusus ▪ Sputum BTA ▪ IMS ▪ VCT ▪ Hepatitis ▪ Test Narkoba ▪ Test Kehamilan ▪ Uji Mirkobiologi ▪ Sifilis • Rapid Test ▪ Rapid Test Antibodi ▪ Rapid Test Antigen
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	• Call Center : (0541) 262530 • Whatsapp/Pesan: 0852 8196 9265 • Email : puskesmas_tcsmd@yahoo.co.id • Facebook :Puskesmas Trauma • Instagram : @pkmtraumacenter • Website : https://pkm-trauma-center.samarindakota.go.id/ • Pengaduan langsung Kotak Saran Buku Keluhan Pelanggan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Puskesmas; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 9. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum; 10. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda; 11. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Admnistrasi Pemerintahan;

		12. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 060/133/HK-KS/III/2017 tentang Penetapan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda sebagai Role Model Pelayanan Publik dan Persiapan Wilayah Bebas dari Korupsi / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani; 13. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/446/HK-KS/XII/2020 tentang penerapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas Kota Samarinda tahun 2021; 14. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/002/HK-KS/X/2019 tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kota Samarinda Tahun 2019; 15. Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Trauma Center
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	• Alat hematology analyzer, reagen dan alat medis lainnya • Komputer dengan Sistem Aplikasi ePuskesmas dan printer • ATK • Ruang ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	• Profesi Analis Kesehatan • Mampu mengoperasikan aplikasi ePuskesmas • Melayani Klien dengan ramah
10	Pengawasan Internal	• Kepala Puskesmas Trauma Center • Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	• Analis Kesehatan : 3 Orang
12	Jaminan Pelayanan	• Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Puskesmas Trauma Center Terakreditasi Paripurna • Upaya Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Koordinasi Lintas Program Setiap hari senin • Monitoring Evaluasi Bulanan • Minilokakarya Bulanan • Rapat Tinjauan Manajemen • Minilokakarya Lintas Sektor

12. STANDAR PELAYANAN RUANGAN FARMASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	• Resep
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	• Pelanggan meletakkan resep pada tempat yang telah disediakan • Menunggu panggilan • Obat diserahkan
3	Jangka waktu	10 - 20 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	• Obat
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	• Call Center : (0541) 262530 • Whatsapp/Pesan: 0852 8196 9265 • Email : puskesmas_tcsmd@yahoo.co.id • Facebook :Puskesmas Trauma • Instagram : @pkmtraumacenter • Website : https://pkm-trauma-center.samarindakota.go.id/ • Pengaduan langsung Kotak Saran • Buku Keluhan Pelanggan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Puskesmas; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 9. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum; 10. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda; 11. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 11 Tahun 2015 tentang

		Admnistrasi Pemerintahan; 12. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 060/133/HK-KS/III/2017 tentang Penetapan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda sebagai Role Model Pelayanan Publik dan Persiapan Wilayah Bebas dari Korupsi / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani; 13. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/446/HK-KS/XII/2020 tentang penerapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas Kota Samarinda tahun 2021; 14. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/002/HK-KS/X/2019 tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kota Samarinda Tahun 2019; 15. Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Trauma Center
8	Sarana, Prasarana dan/fasilitas	• Obat obatan • Komputer dengan Sistem Aplikasi ePuskesmas dan printer • ATK • Kulkas/frezer • Ruang ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	Apoteker : • Profesi Apoteker • Mampu mengoperasikan aplikasi ePuskesmas • Melayani Klien dengan ramah Asisten Apoteker : • Profesi Asisten Apoteker • Mampu mengoperasikan aplikasi ePuskesmas • Melayani Klien dengan ramah
10	Pengawasan Internal	• Kepala Puskesmas Trauma Center • Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	• Apoteker : 1 Orang • Asisten Apoteker : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	• Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Puskesmas Trauma Center Terakreditasi Paripurna • Upaya Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Koordinasi Lintas Program Setiap hari senin • Monitoring Evaluasi Bulanan • Minilokakarya Bulanan • Rapat Tinjauan Manajemen • Minilokakarya Lintas Sektor

13. STANDAR PELAYANAN RUANGAN PERSALINAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	- Kartu Jaminan Kesehatan (BPJS) - Kartu Identitas (NIK) - Buku KIA
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Pelanggan datang ke Ruang Persalinan - Pelanggan menyerahkan buku Pink (buku KIA) - Petugas melakukan penapisan - Petugas melakukan pemeriksaan fisik, tanda-tanda Vital dan Denyut Jantung Janin - Petugas melakukan pemeriksaan dalam - Petugas menjelaskan hasil pemeriksaan - Bila pembukaan sudah memasuki fase aktif dan ttv dalam batas normal, maka dilakukan observasi lanjutan di Puskesmas - Bila pembukaan masih fase laten, maka pasien disarankan untuk istirahat di rumah - Apabila dalam pemeriksaan ada hal yang tidak sesuai, diarahkan untuk konsultasi lebih lanjut ke dokter spesialis kandungan atau ke Rumah Sakit. - Apabila fase Aktif maka dilakukan pemeriksaan Swab RDT Antigen untuk observasi lanjut di ruang bersalin. - Proses persalinan - Bayi mendapatkan vaksinasi HBO - Setelah bersalin pasien mendapatkan layanan IMD dan observasi 24 jam di ruang bersalin - Pasien melengkapi berkas administrasi - KIE - Petugas memandikan bayi - Foto Bayi - Pelanggan Pulang dan diarahkan untuk datang kembali setelah 48-72 jam untuk dilakukan pengambilan sampel SHK dan pijat Oksitosin bagi ibu.
3	Jangka waktu	24 jam
4	Biaya / tarif	- Persalinan Dokter - Rp 700.000,- - Persalinan Bidan - Rp 500.000,- Pengembangan Layanan Swadana Persalinan (tidak termasuk tanggungan JKN)

		• Underpads/lembar • Benang Chromic 0,3mm/pcs • Oxytocin ampoule/ampoule • NeoKampoule • Metergin/ampoule • Misoprostol/tablet • Pembalut bersalin/bungkus • Diapers ibu/pcs • Waslap/pcs • Kendi (wadahari-ari) + cuci/paket • Vitonal ASI/2 strip • Perlengkapan perawatan tali pusat dirumah/paket • Kantong plastic besar/2 pcs • Kasa Steril	• Rp 15.000,- • Rp 15.000,- • Rp 15.000,- • Rp 25.000,- • Rp 15.000,- • Rp 25.000,- • Rp 25.000,- • Rp 15.000,- • Rp 10.000,- • Rp 100.000,- • Rp 30.000,- • Rp 25.000,- • Rp 10.000,- • Rp 10.000,-
5	Produk Pelayanan	• Persalinan Normal • Pijat Oksitosin • Foto Bayi • Skrining Hipotiroid Kongenital (SHK) • Vaksinasi HB0 • Rujukan • Konsultasi	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	• Call Center : (0541) 262530 • Whatsapp/Pesan: 0852 8196 9265 • Email : puskesmas_tcsmd@yahoo.co.id • Facebook :Puskesmas Trauma • Instagram : @pkmtraumacenter • Website : https://pkm-trauma-center.samarindakota.go.id/ • Pengaduan langsung • Kotak Saran • Buku Keluhan Pelanggan	

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di

		Puskesmas; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 9. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum; 10. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda; 11. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 12. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 060/133/HK-KS/III/2017 tentang Penetapan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda sebagai Role Model Pelayanan Publik dan Persiapan Wilayah Bebas dari Korupsi / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani; 13. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/446/HK-KS/XII/2020 tentang penerapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas Kota Samarinda tahun 2021; 14. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/002/HK-KS/X/2019 tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kota Samarinda Tahun 2019; 15. Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Trauma Center
8	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	Sarana: • Meja • Kursi • AC • Komputer dan sistem aplikasi ePuskesmas • Peralatan Kesehatan (Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya) • Alat Peraga dan Bed pasien • Alat timbang dan pengukur panjang tubuh • ATK Prasarana: • Ruang Tunggu • Toilet • Pojok Bermain Anak • Ruang Menyusui • Ambulance
9	Kompetensi Pelaksana	Bidan : • Profesi Bidan • Mampu mengoperasikan aplikasi ePuskesmas • Melayani Klien dengan ramah
10	Pengawasan Internal	• Kepala Puskesmas Trauma Center • Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	• Bidan : 7 Orang

12	Jaminan Pelayanan	• Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Puskesmas Trauma Center Terakreditasi Paripurna • Upaya Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Koordinasi Lintas Program Setiap hari senin • Monitoring Evaluasi Bulanan • Minilokakarya Bulanan • Rapat Tinjauan Manajemen • Minilokakarya Lintas Sektor

14, STANDAR PELAYANAN RUANGAN PROMOSI KESEHATAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	- Form rujukan internal - Buku KIA
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Pelanggan menyerahkan rujukan internal kepada petugas - Pelanggan menunggu panggilan - Pelaksanaan konsultasi oleh petugas
3	Jangka waktu	20 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	- Konsultasi PHBS - Konsultasi Gizi - Konsultasi Kesehatan Lingkungan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Call Center : (0541) 262530 - Whatsapp/Pesan: 0852 8196 9265 - Email : puskesmas_tcsmd@yahoo.co.id - Facebook :Puskesmas Trauma - Instagram : @pkmtraumacenter - Website : https://pkm-trauma-center.samarindakota.go.id/ - Pengaduan langsung - Kotak Saran - Buku Keluhan Pelanggan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis; - Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat; - Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer; - Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; - Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut; - Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Puskesmas; - Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; - Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum; - Peraturan Walikota Samarinda Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda;

		11. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 12. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 060/133/HK-KS/III/2017 tentang Penetapan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda sebagai Role Model Pelayanan Publik dan Persiapan Wilayah Bebas dari Korupsi / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani; 13. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/446/HK-KS/XII/2020 tentang penerapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas Kota Samarinda tahun 2021; 14. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/002/HK-KS/X/2019 tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kota Samarinda Tahun 2019; 15. Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Trauma Center
8	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	Sarana: • Meja • Kursi • AC • Komputer dan sistem aplikasi ePuskesmas • Alat timbang dan pengukur panjang tubuh • ATK Prasarana: • Ruang Tunggu • Toilet • Pojok Bermain Anak • Ruang Menyusui • Ambulance
9	Kompetensi Pelaksana	Promosi Kesehatan : • Sarjana Kesehatan Masyarakat • Mampu mengoperasikan aplikasi ePuskesmas • Melayani Klien dengan ramah Sanitarian : • Sarjana Kesehatan Masyarakat • Mampu mengoperasikan aplikasi ePuskesmas • Melayani Klien dengan ramah Epidemiologi : • Sarjana Kesehatan Masyarakat • Mampu mengoperasikan aplikasi ePuskesmas • Melayani Klien dengan ramah
10	Pengawasan Internal	• Kepala Puskesmas Trauma Center • Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	• Promkes : 1 orang • Sanitarian : 1 orang • Epidemiologi : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	• Maklumat Pelayanan

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Puskesmas Trauma Center Terakreditasi Paripurna • Upaya Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Koordinasi Lintas Program Setiap hari senin • Monitoring Evaluasi Bulanan • Minilokakarya Bulanan • Rapat Tinjauan Manajemen • Minilokakarya Lintas Sektor

15. STANDAR PELAYANAN RUANGAN TATA USAHA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	• Surat Pengantar • Kartu Identitas (NIK)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	• Tamu menemui Kepala Tata Usaha • Menyatakan maksud dan tujuan • Menunggu penyelesaian surat menyurat
3	Jangka waktu	• 10 menit
4	Biaya / tarif	• Siswa Praktik Kerja SMK/Setara Rp 50.000,- • Mahasiswa Praktik Keperawatan/ Kebidanan Rp 75.000,- • (D3/Setara) per orang/Per Siklus • Mahasiswa Praktik Keperawatan dan Kebidanan • (S1/D4) per orang/per siklus Rp 100.000,- • Penelitian/Proposal Mahasiswa D3/Setara Rp 50.000,- • Penelitian/Proposal Mahasiswa S1/S2 Setara Rp 60.000,- • Penelitian/Proposal Mahasiswa S3/Setara Rp 75.000,- • Dan penelitian Dosen/Pekerja • Pengambilan data penelitian/proposal Mahasiswa • Perawat/Bidan/Kes lainnya jenjang D3/D4/S1 Rp 25.000,- • Mahasiswa Magang Per Bulan Rp 140.000 • Penerimaan Kaji Banding per orang Rp 50.000
5	Produk Pelayanan	• Surat keterangan magang, pengambilan data • Kaji Banding Akomodasi per Orang • Sewa Kursi Pertemuan per kursi • Praktek Magang SMA • Praktek Magang D III • Praktek Magang DIV/S1 • Praktek Magang Profesi/S2
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	• Call Center : (0541) 262530 • Whatsapp/Pesan: 0852 8196 9265 • Email : puskesmas_tcsmd@yahoo.co.id • Facebook :Puskesmas Trauma • Instagram : @pkmtraumacenter • Website : https://pkm-trauma-center.samarindakota.go.id/ • Pengaduan langsung • Kotak Saran • Buku Keluhan Pelanggan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian

7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Puskesmas; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 9. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum; 10. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda; 11. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 12. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 060/133/HK-KS/III/2017 tentang Penetapan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda sebagai Role Model Pelayanan Publik dan Persiapan Wilayah Bebas dari Korupsi / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani; 13. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/446/HK-KS/XII/2020 tentang penerapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas Kota Samarinda tahun 2021; 14. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/002/HK-KS/X/2019 tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kota Samarinda Tahun 2019; 15. Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Trauma Center
8	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	Sarana: • Meja • Kursi • AC • Komputer dan sistem aplikasi ePuskesmas • ATK Prasarana: • Ruang Tunggu • Toilet • Pojok Bermain Anak • Ruang Menyusui • Ambulance

9	Kompetensi Pelaksana	Kasubag TU : • Sarjana Keperawatan • Mampu mengoperasikan computer program word dan excel • Melayani Klien dengan ramah Administrasi Keuangan : • Sarjana Manajerial Akaunting • Mampu mengoperasikan computer program word dan excel • Melayani Klien dengan ramah Administrasi Umum : • Sarjana Ekonomi • Mampu mengoperasikan aplikasi ePuskesmas • Melayani Klien dengan ramah
10	Pengawasan Internal	• Kepala Puskesmas Trauma Center • Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	• Sarjana Keperawatan : 1 Orang • Sarjana Manajerial Akaunting : 1 Orang • Sarjana Ekomomi : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	• Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Puskesmas Trauma Center Terakreditasi Paripurna • Upaya Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Koordinasi Lintas Program Setiap hari senin • Monitoring Evaluasi Bulanan • Minilokakarya Bulanan • Rapat Tinjauan Manajemen • Minilokakarya Lintas Sektor

16. STANDAR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE (KASIR)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Kartu Identitas (NIK)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Surat Keterangan - Pelanggan menyerahkan kartu identitas - Pelanggan mengisi formulir di Customer Service - Pelanggan dilayani oleh Kasir penyelesaian administrasi - Pelanggan dilakukan pemeriksaan oleh petugas - Petugas menyetor surat - Surat ditanda tangani oleh dokter dan di stempel Pelayanan Kesehatan Berbayar(Non BPJS & non KTP Samarinda) - Pelanggan menyerahkan kartu identitas - Pelanggan melakukan penyelesaian administrasi rekam medis dan pemeriksaan. - Pelanggan membawa kwitansi ke ruang pendaftaran - Pelanggan dilayani di ruang pendaftaran - Pelanggan menunggu di ruang pemeriksaan - Pelanggan kembali ke kasir (penyelesaian administrasi apabila ada tindakan medis) - Pelanggan ke ruang farmasi - Pelanggan pulang
3	Jangka waktu	30 menit
4	Biaya / tarif	- Surat Keterangan Sehat Rp 35.000,- - Surat Keterangan Kehamilan Rp 35.000,- - Surat Keterangan Kelahiran Rp 35.000,- - Surat Keterangan Bebas Narkoba 3 Parameter Rp 75.000,- 6 Parameter Rp 120.000,- - Surat Keterangan Pemeriksaan RDT Covid 19 Rincian Biaya terlampir Sesuai SK Nomor 870/051/100.02.20/2022 Tentang Pengembangan Pelayanan Puskesmas Trauma Center (Berlaku hanya bagi pasien non BPJS & non KTP Samarinda serta produk layanan yang tidak termasuk dalam tanggungan JKN)
5	Produk Pelayanan	- Surat Keterangan Sehat - Surat Keterangan Kehamilan - Surat Keterangan Kelahiran - Surat Keterangan Bebas Narkoba - Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan RDT Covid 19 - Kwitansi Pelayanan Kesehatan Berbayar

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	• Call Center : (0541) 262530 • Whatsapp/Pesan: 0852 8196 9265 • Email : puskesmas_tcsmd@yahoo.co.id • Facebook :Puskesmas Trauma • Instagram : @pkmtraumacenter • Website : https://pkm-trauma-center.samarindakota.go.id/ • Pengaduan langsung • Kotak Saran • Buku Keluhan Pelanggan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Puskesmas; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 9. Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum; 10. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda; 11. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 12. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 060/133/HK-KS/III/2017 tentang Penetapan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda sebagai Role Model Pelayanan Publik dan Persiapan Wilayah Bebas dari Korupsi / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani; 13. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/446/HK-KS/XII/2020 tentang penerapan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas Kota Samarinda tahun 2021; 14. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 440/002/HK-KS/X/2019 tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kota Samarinda Tahun 2019; 15. Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Trauma Center
8	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	Sarana: • Meja • Kursi • Komputer dan sistem aplikasi ePuskesmas

		• ATK Prasarana: • Ruang Tunggu • Toilet • Pojok Bermain Anak • Ruang Menyusui • Ambulance
9	Kompetensi Pelaksana	Administrasi Umum : • SMA • Mampu mengoperasikan word, excel dan aplikasi ePuskesmas • Melayani Klien dengan ramah
10	Pengawasan Internal	• Kepala Puskesmas Trauma Center • Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	• SMA : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	• Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Puskesmas Trauma Center Terakreditasi Paripurna • Upaya Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Koordinasi Lintas Program Setiap hari senin • Monitoring Evaluasi Bulanan • Minilokakarya Bulanan • Rapat Tinjauan Manajemen • Minilokakarya Lintas Sektor