

STANDAR PELAYANAN KLASTER 1 PENDAFTARAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas diri berupa KTP/KK 2. Dokumen Pendukung sebagai persyaratan administrasi (Sesuai dengan keperluan yang ingin di ajukan)
2	Sistem, Mekanisme Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mengambil nomor antrean 2. Pasien melakukan pendaftaran 3. Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 - 10 menit
4	Biaya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Peraturan walikota Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Pasien BPJS : Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pendaftaran 2. Pelayanan Rekam Medis
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Lisan 2. Surat Tertulis 3. Kotak Saran 4. Situs jaringan <i>Google Review</i> 5. Nomor <i>WhatsApp</i> 6. Nomor Telpon 7. Instagram 8. <i>Facebook</i> 9. <i>Email</i> 10. <i>Website</i> 11. Sp4n Lapor
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Elektronik; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Puskesmas; 6. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 7. Peraturan Walikota Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>Sarana:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mesin antrean/Fasilitas Pengambilan antrean 2. Meja kerja 3. Kursi kerja 4. Komputer/Laptop 5. Jaringan internet 6. Printer 7. Aplikasi E-puskesmas, Pcare BPJS dan JKN Mobile 8. ATK <p>Prasarana:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pendaftaran 2. Ruang Tunggu
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas rekam medis/minimal lulusan D3 2. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi
10	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang

12	Jaminan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas 3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat