

**STANDAR PELAYANAN KLASTER 1  
KETATAUSAHAAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas diri berupa KTP/KK</li> <li>2. Dokumen Pendukung sebagai persyaratan administrasi (Sesuai dengan keperluan yang ingin di ajukan)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerima layanan menemui <i>bagian Informasi/Front Office</i> terkait pelayanan yang ingin didapatkan</li> <li>2. Penerima layanan menyerahkan kelengkapan administrasi sesuai kebutuhan administrasi yang akan diurus</li> <li>2. Untuk pelayanan surat Keterangan berobat, keterangan sakit dan keterangan sehat, penerima layanan melakukan pendaftaran dan mengikuti prosedur standar pelayanan pendaftaran dan rekam medis yang berlaku.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 - 30 menit
4	Biaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>2. Pasien BPJS : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Layanan Ketata Usahaan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Rekomendasi Izin Operasional</li> <li>2. MOU Jejaring</li> <li>3. Surat Keterangan Kematian</li> <li>4. Penerbitan Sertifikat</li> <li>5. Surat Keterangan Kesehatan</li> <li>6. Surat Keterangan Kelahiran</li> <li>7. Surat Keterangan Berobat</li> <li>8. Surat Keterangan Sakit</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>9. Surat Izin Penelitian</li> <li>10. Surat Izin Pengambilan Data</li> <li>11. Penanganan Pengaduan</li> <li>12. Surat Layak Kawin</li> <li>13. Visum Et Repertum</li> </ul>
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Secara Lisan</li> <li>2. Surat Tertulis</li> <li>3. Kotak Saran</li> <li>4. Google Review</li> <li>5. Nomor WhatsApp</li> <li>6. Nomor Telpon</li> <li>7. Instagram</li> <li>8. Facebook</li> <li>9. Email</li> <li>10. Website</li> <li>11. Sp4n Lapor</li> </ul>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)</b>		
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Elektronik;</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Puskesmas;</li> <li>6. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>7. Peraturan Walikota Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ul>
8	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>SARANA :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Meja kerja</li> <li>2. Kursi kerja</li> <li>3. Komputer/ <i>Laptop</i></li> <li>4. Lemari</li> <li>5. Stempel</li> </ul>

		6. ATK 7. <i>Printer/ Scanner</i> 8. <i>Software E-Puskesmas</i> 9. Wi-Fi atau Jaringan Internet  PRASARANA : 1. Ruang Administrasi 2. Ruang Tunggu
9	Kompetensi Pelaksana	1. SMA /D-III/ S1 2. Mampu mengoperasikan Komputer
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh: 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin seluruh pelayanan Yang diberikan petugas Ketatausahaan sesuai dengan standar pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan Keselamatan penerima layanan yang menerima pelayanan di Ketatausahaan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	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