



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH  
DINAS KESEHATAN  
**BALAI KESEHATAN MASYARAKAT  
WILAYAH SEMARANG**

Jl. KH. Ahmad Dahlan Nomor 39 Semarang Telp 024-8316753 Fax 8450949  
Website : [www.balkesmassmg.dinkesjatengprov.go.id](http://www.balkesmassmg.dinkesjatengprov.go.id) E-mail : [bp4smg@yahoo.com](mailto:bp4smg@yahoo.com)

---

KEPUTUSAN KEPALA BALAI KESEHATAN MASYARAKAT WILAYAH SEMARANG

NOMOR : 800/001.11/7/2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

BALAI KESEHATAN MASYARAKAT WILAYAH SEMARANG

KEPALA BALAI KESEHATAN MASYARAKAT WILAYAH SEMARANG

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik , dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan ;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan dengan Keputusan Kepala Balai Kesehatan Masyarakat Wilayah Semarang

Mengingat : a. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 5038 ) ;

b. Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Pelayanan Publik

Menetapkan :

PERTAMA : Standar Pelayanan pada Balai Kesehatan Masyarakat Wilayah Semarang sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar pelayanan pada Balai Kesehatan Masyarakat Wilayah Semarang meliputi ruang lingkup pelayanan :

1. Pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat
2. Pelayanan Rawat Jalan
3. Pelayanan Unit Gawat Darurat
4. Pelayanan Penunjang
5. Pelayanan Vaksinasi Covid 19
6. Pelayanan Screening Covid 19

KETIGA : Standar pelayanan pada Balai Kesehatan Masyarakat sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Dengan berlakunya Surat Keputusan ini maka Surat Keputusan Nomor 447.1/010/7/2022 tanggal 11 Januari 2021 tentang SK penetapan Standar pelayanan Balai Kesehatan masyarakat Wilayah Semarang TIDAK BERLAKU

KELIMA Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Semarang

Pada tanggal : 03 Januari 2022

Kepala Balai Kesehatan Masyarakat

  
Subur Hadi Marhaento, SKM.MKes  
Pembina

NIP. 196506211988031009

**STANDARD PELAYANAN**  
**UPAYA KESEHATAN MASYARAKAT (UKM)/KONSULTASI**  
**BALAI KESEHATAN MASYARAKAT**  
**WILAYAH SEMARANG**

| No | Komponen                      | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                   | <p><b>A.Persyaratan Administratif</b></p> <p>a. Peserta Umum/ Membayar sendiri</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas/KTP untuk pasien baru</li> <li>2. Kartu Identitas Berobat untuk pasien lama</li> </ol> <p>b. Peserta BPJS /Jaminan Kesehatan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas/KTP untuk pasien baru</li> <li>2. Kartu Identitas Berobat untuk pasien lama</li> <li>3. Kartu BPJS yang masih aktif</li> <li>4. Surat Rujukan dari FKTP/Dokter keluarga</li> <li>5. Surat Egibilitas Pasien /SEP yang diterbitkan oleh Balkesmas</li> </ol> <p><b>B.Persyaratan Finansial</b></p> <p>Untuk peserta umum membayar sejumlah biaya pelayanan di kasir dan menunjukkan bukti pembayaran/kwitansi dari kasir</p>                                                                                                                      |
| 2  | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD     A[Pasien datang] --&gt; B[Mendaftar /ambil nomor antrian]     B --&gt; C[Registrasi]     C --&gt; D[Lembar registasi]     C --&gt; E{Umum}     E -- Ya --&gt; F[Kasir]     F --&gt; G[Kuitansi pembayaran]     G --&gt; H[Poliklinik]     H --&gt; I[Klinik Konsultasi]     I --&gt; J[Hasil Konsultasi]     H --&gt; K[Apotik]     K --&gt; L[Resep]     L --&gt; M[Pasien pulang]     E -- Tidak --&gt; N[Loket BPJS]     N --&gt; O[SEP]     P[Permintaan Konsultasi] --&gt; H   </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien mendaftar dan mengambil nomer antrian di loket pendaftaran</li> <li>2. Pasien baru melengkapi data untuk pembuatan Dokumen Rekam Medis yang baru</li> <li>3. Pasien yang menggunakan BPJS mengumpulkan berkas pendaftaran untuk dibuatkan SEP di loket BPJS</li> <li>4. Pasien umum melakukan pembayaran kasir</li> </ol> |

|   |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien menunggu di depan klinik untuk mendapat pelayanan pemeriksaan oleh dokter di klinik</li> <li>Pada kasus yang dapat ditangani dan perlu konsultasi lebih lanjut maka dokter akan memberikan pengantar konsultasi ke klinik konsultasi yang dituju</li> <li>Pasien menuju ke klinik konsultasi untuk mendapatkan layanan konsultasi</li> <li>Hasil konsultasi pasien berasal dari rawat jalan dikembalikan ke klinik pengirim sedangkan untuk pasien kiriman dari dokter luar dikembalikan kepada Dokter pengirim.</li> <li>Pasien Pulang</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3 | Jangka Waktu Pelaksanaan                | Jam Pelayanan :<br>Senin – Kamis : 07.00 – 14.00<br>Jumat : 07.00 – 11.00<br>Sabtu : 07.00 – 12.30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4 | Biaya/Tarif                             | Tarif pelayanan : <ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien BPJS sesuai dengan klaim BPJS</li> <li>Pasien umum sesuai dengan PERGUB No. 4 Tahun 2017 tentang Perubahan Tarip Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5 | Produk layanan                          | Jasa konseling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | <div data-bbox="480 969 1374 1424"> <pre> graph TD     A[Menyampaikan pengaduan melalui kotak saran, lisan, sms, email, telepon dan media lainnya] --&gt; B[Menerima pengaduan]     B --&gt; C[Menganalisa pengaduan]     C --&gt; D[melakukan tindakan Check &amp; recheck]     D --&gt; E[Menyapkan Jawaban pengaduan]     E --- F[data pengaduan dan penyelesaiannya]     E --&gt; G[Memberi Jawaban]           </pre> </div> <p>Pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Datang langsung/lisan kepada customer care</li> <li>SMS center Balkesmas</li> <li>Kotak saran</li> <li>Email Balkesmas</li> <li>Surat kepada Customer care</li> </ol> <p>Tindak lanjut Pengaduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Verifikasi pengaduan</li> <li>Koordinasi dan check lokasi</li> <li>Teguran/sanksi untu petugas yang lalai</li> </ol> <p>SDM yang bertugas menerima pengaduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 orang Petugas informasi di ruang pendaftaran</li> <li>1 orang Petugas Customer care di ruang customer care ruang no.6</li> </ol> <p>Sarana yang digunakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak saran</li> </ol> |

|   |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                | 2. Ruang pengaduan<br>3. Komputer<br>4. Buku pengaduan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 7 | Dasar hukum                    | 1. UU RI No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran<br>UU RI No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan<br>2. UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>3. PERMENPAN RB no.15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan<br>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan. <sup>(8)</sup><br>5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.<br>6. Kemenkes 425 Tahun 2006 tentang Balai<br>7. KMK 34 Tahun 2018 balai sebagai Fasilitas Pelayanan Kesehatan<br>8. PERGUB No. 99 Tahun 2016 tentang Balkesmas<br>9. PERGUB No. 4 tahun 2017 tentang Perubahan Tarif Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 8 | Sarana Prasarana dan Fasilitas | <p><b>Ruang Pasien Rawat Jalan</b><br/> Ruang untuk pasien yang memerlukan asuhan dan pelayanan keperawatan dan pengobatan</p> <p><b>Ruang Pendaftaran Rekam Medis</b><br/> Ruang untuk melakukan pelayanan dokumen rekam medis , meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendaftaran pasien baru</li> <li>- Pendaftaran pasien lama</li> <li>- Pendaftaran pasien BPJS</li> </ul> <p><b>Ruang Kasir</b><br/> Ruang untuk melakukan pembayaran pasien</p> <p><b>Ruang Pemeriksaan</b><br/> Ruang untuk melakukan pemeriksaan oleh Dokter kepada pasien dan keluarganya.</p> <p><b>Ruang Konseling</b><br/> Ruang untuk melakukan konseling kesehatan oleh konselor kepada pasien dan keluarganya.</p> <p><b>Ruang Anamnesa</b><br/> Ruang untuk menyelenggarakan kegiatan administrasi khususnya pelayanan pasien rawat jalan. Ruang ini berada pada bagian depan ruang pemeriksaan dengan dilengkapi loket/counter, meja kerja, computer, lemari berkas/arsip, dan telepon/interkom.<br/> Kegiatan administrasi meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) Pendataan pasien.</li> <li>(b) Penandatanganan surat pernyataan keluarga pasien jika ada tindakan</li> <li>(c) Anamnesa pasien.</li> </ul> <p><b>Kamar mandi/Toilet.</b><br/> Fasilitas diatur sesuai kebutuhan, dan harus dijaga kebersihannya karena dengan kamar mandi/toilet yang bersih citra rumah sakit khususnya ruang rawat jalan akan baik. Terdiri dari toilet pasien dan toilet staf.</p> <p><b>Bangunan gedung.</b><br/> adalah konstruksi bangunan yang diletakkan secara tetap dalam</p> |

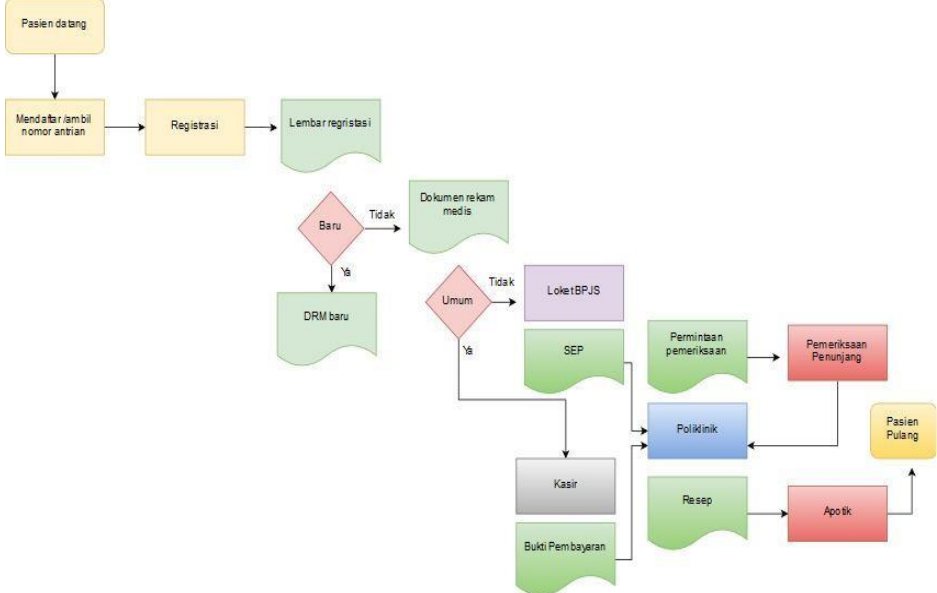
|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | <p>suatu lingkungan, di atas tanah/perairan, ataupun di bawah tanah/perairan, tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk tempat tinggal, berusaha, maupun kegiatan sosial dan budaya.</p> <p><b>Bangunan Ruang di Balkesmas.</b></p> <p>adalah gabungan/kumpulan dari ruang-ruang/kamar-kamar di unit Balkesmas yang saling berhubungan dan terkait satu sama lain dalam rangka pencapaian tujuan pelayanan kesehatan</p> |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | <p>a.tenaga medis;</p> <p>b.tenaga konselor</p> <p>e.tenaga non kesehatan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 10 | Pengawasan Internal                        | <p>Ka.Sie Pelayanan</p> <p>Penanggung jawab Pokja Konsultasi</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 11 | Jumlah Pelayanan                           | <p>Klinik Konsultasi Gizi</p> <p>Klinik Konsultasi VCT</p> <p>Klinik Konsultasi Asma</p> <p>Klinik Konsultasi Berhenti Merokok</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 12 | Jaminan pelayanan                          | Pasien dilayani sesuai prosedur yang berlaku dengan baik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 13 | Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>Ditangani oleh tenaga yang berkompeten dan profesional</p> <p>Keamanan dijaga oleh petugas keamanan yang terlatih dan profesional</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 14 | Evalusi kinerja pelaksana                  | Dievaluasi 1 tahun sekali                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

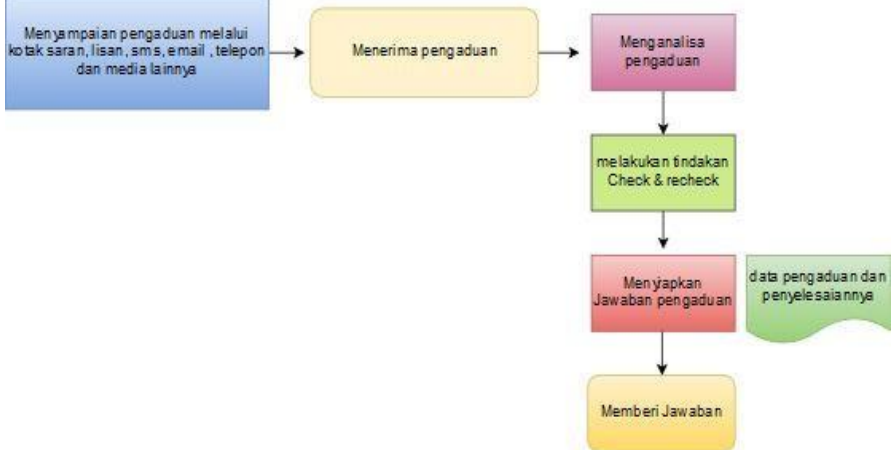
Kepala Balai Kesehatan Masyarakat



Subur Hadi Marhaento, SKM.MKes  
Pembina  
NIP. 196506211988031009

**STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN  
BALAI KESEHATAN MASYARAKAT  
WILAYAH SEMARANG**

| No | Komponen                      | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                   | <p>A.Persyaratan Administratif</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Peserta Umum/ Membayar sendiri <ol style="list-style-type: none"> <li>Kartu identitas/KTP untuk pasien baru</li> <li>Kartu Identitas Berobat untuk pasien lama</li> </ol> </li> <li>Peserta BPJS /Jaminan Kesehatan <ol style="list-style-type: none"> <li>Kartu identitas/KTP untuk pasien baru</li> <li>Kartu Identitas Berobat untuk pasien lama</li> <li>Kartu BPJS yang masih aktif</li> <li>Surat Rujukan dari FKTP/Dokter keluarga</li> <li>Surat Egibilitas Pasien /SEP yang diterbitkan oleh Balikesmas</li> </ol> </li> </ol> <p>B.Persyaratan Finansial</p> <p>Untuk peserta umum membayar sejumlah biaya pelayanan di kasir dan menunjukkan bukti pembayaran/kwitansi dari kasir</p>                                                                                                                           |
| 2  | Sistem Mekanisme dan Prosedur |  <ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien mendaftar dan mengambil nomer antrian di loket pendaftaran</li> <li>Pasien baru melengkapi data untuk pembuatan Dokumen Rekam Medis yang baru</li> <li>Pasien yang menggunakan BPJS mengumpulkan berkas pendaftaran untuk dibuat SEP di loket BPJS</li> <li>Pasien umum melakukan pembayaran kasir</li> <li>Pasien menunggu di depan klinik untuk mendapat pelayanan pemeriksaan oleh dokter di klinik</li> <li>Pada kasus yang dapat ditangani dan perlu pemeriksaan lebih lanjut maka dokter akan memberikan pengantar pemeriksaan penunjang</li> <li>Pasien menyerahkan kembali hasil pemeriksaan penunjang</li> <li>Dokter menjelaskan hasil pemeriksaan atau kondisi pasien</li> <li>Pasien menerima resep dari dokter dan mengambil obat di loket</li> </ol> |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                          | <p>elayanan obat</p> <p>10. Pasien Pulang</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3 | Jangka Waktu Pelaksanaan                 | <p>Jam Pelayanan :</p> <p>Senin – Kamis : 07.00 – 14.00</p> <p>Jumat : 07.00 – 11.00</p> <p>Sabtu : 07.00 – 12.30</p> <p>Diatas Jam pelayanan di layani di UGD (24 Jam)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4 | Biaya/Tarif                              | <p>Tarif pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Baru : Pendaftaran Pasien baru, Pelayanan Dokter dan Pelayanan Kefarmasian</li> <li>2. Pasien Lama : Pendaftaran Pasien baru, Pelayanan Dokter dan Pelayanan Kefarmasian</li> <li>3. Pasien BPJS sesuai dengan klaim BPJS</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5 | Produk layanan                           | Jasa pemeriksaan, Pengobatan Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6 | Penanganan Pengaduan , saran dan masukan |  <pre> graph TD     A[Menyampaikan pengaduan melalui kotak saran, lisan, sms, e mail, telepon dan media lainnya] --&gt; B[Menerima pengaduan]     B --&gt; C[Menganalisa pengaduan]     C --&gt; D[melakukan tindakan Check &amp; recheck]     D --&gt; E[Menyajikan Jawaban pengaduan]     E --&gt; F[Memberi Jawaban]     G[data pengaduan dan penyelesaiannya] --- E   </pre> <p>Pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung/lisan kepada customer care</li> <li>2. SMS center no.</li> <li>3. Kotak saran</li> <li>4. Email</li> <li>5. Surat</li> </ol> <p>Tindak lanjut Pengaduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifikasi pengaduan</li> <li>2. Koordinasi dan check lokasi</li> <li>3. Teguran/sanksi untu petugas yang lalai</li> </ol> <p>SDM yang bertugas menerima pengaduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 orang Petugas informasi di ruang pendaftaran</li> <li>2. 1 orang Petugas Customer care di ruang customer care ruang no.6</li> </ol> <p>Sarana yang digunakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Ruang pengaduan</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Buku pengaduan</li> </ol> |
| 7 | Dasar hukum                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU RI No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.<sup>(6)</sup></li> <li>2. UU RI No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.<sup>(1)</sup></li> <li>3. UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. PERMENPAN RB no.15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



|   |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                | <p>5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan.<sup>(8)</sup></p> <p>6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.</p> <p>7. Kemenkes 425 Tahun 2006 tentang Balai</p> <p>8. KMK 34 Tahun 2018 balai sebagai Fasilitas Pelayanan Kesehatan</p> <p>9. PERGUB No. 99 Tahun 2016 tentang Balkesmas</p> <p>10. PERGUB No. 4 tahun 2017 tentang Perubahan Tarip Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 8 | Sarana Prasarana dan Fasilitas | <p><b>Ruang Pasien rawat Jalan</b><br/>Ruang untuk pasien yang memerlukan asuhan dan pelayanan keperawatan dan pengobatan</p> <p><b>Ruang Pendaftaran Rekam Medis</b><br/>Ruang untuk melakukan pelayanan dokumen rekam medis , meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendaftaran pasien baru</li> <li>- Pendaftaran pasien lama</li> <li>- Pendaftaran pasien BPJS</li> </ul> <p><b>Ruang Kasir</b><br/>Ruang untuk melakukan pembayaran pasien</p> <p><b>Ruang Pemeriksaan</b><br/>Ruang untuk melakukan pemeriksaan oleh Dokter kepada pasien dan keluarganya.</p> <p><b>Ruang Anamnesa</b><br/>Ruang untuk menyelenggarakan kegiatan administrasi khususnya pelayanan pasien rawat jalan. Ruang ini berada pada bagian depan ruang pemeriksaan dengan dilengkapi loket/counter, meja kerja, computer, lemari berkas/arsip, dan telepon/interkom.<br/>Kegiatan administrasi meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a)Pendataan pasien.</li> <li>(b) Penandatanganan surat pernyataan keluarga pasien jika ada tindakan</li> <li>(c) Anamnesa pasien.</li> </ul> <p><b>Kamar mandi/Toilet.</b><br/>Fasilitas diatur sesuai kebutuhan, dan harus dijaga kebersihannya karena dengan kamar mandi/toilet yang bersih citra rumah sakit khususnya ruang rawat jalan akan baik. Terdiri dari toilet pasien dan toilet staf.</p> <p><b>Bangunan gedung.</b><br/>adalah konstruksi bangunan yang diletakkan secara tetap dalam suatu lingkungan, di atas tanah/perairan, ataupun di bawah tanah/perairan, tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk tempat tinggal, berusaha, maupun kegiatan sosial dan budaya.</p> <p><b>Bangunan Ruang di Balkesmas.</b><br/>adalah gabungan/kumpulan dari ruang-ruang/kamar-kamar di unit Balkesmas yang saling berhubungan dan terkait satu sama lain dalam rangka pencapaian tujuan pelayanan kesehatan</p> |
| 9 | Kompetensi Pelaksana           | <p>a.tenaga medis;</p> <p>b.tenaga kefarmasian;</p> <p>c.tenaga keperawatan;</p> <p>d.tenaga kesehatan lain;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | e.tenaga non kesehatan.                                                                                                                                                                                                                        |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Ka.Sie Penunjang<br>Penanggung jawab pokja Rawat jalan                                                                                                                                                                                         |
| 11 | Jumlah Pelayanan                           | Klinik spesialis penyakit Dalam<br>Klinik spesialis penyakit Paru<br>Klinik spesialis penyakit anak<br>Klinik TB & Dots<br>Klinik Umum Baru<br>Klinik Umum Kontrol<br>Laboratorium<br>Radiologi<br>Fisioterapi<br>Konsulting<br>Pelayanan obat |
| 12 | Jaminan pelayanan                          | Pasien dilayani sesuai prosedur yang berlaku dengan baik                                                                                                                                                                                       |
| 13 | Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan | Ditangani oleh tenaga yang berkompeten dan profesional<br>Keamanan dijaga oleh petugas keamanan yang terlatih dan profesional                                                                                                                  |
| 14 | Evalusi kinerja pelaksana                  | Dievaluasi 1 tahun sekali                                                                                                                                                                                                                      |

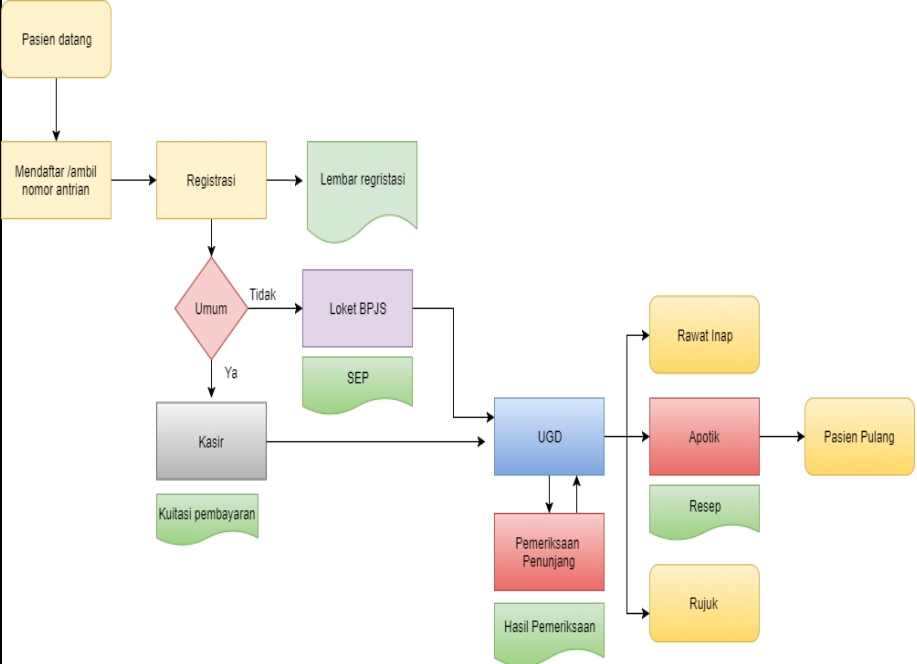
Kepala Balai Kesehatan Masyarakat




Subur Hadi Marhaento, SKM.MKes  
Pembina

NIP. 196506211988031009

**STANDARD PELAYANAN  
GAWAT DARURAT  
BALAI KESEHATAN MASYARAKAT  
WILAYAH SEMARANG**

| No | Komponen                      | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                   | <p><b>A. Persyaratan Administratif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peserta Umum/ Membayar sendiri <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas/KTP untuk pasien baru</li> <li>2. Kartu Identitas Berobat untuk pasien lama</li> </ul> </li> <li>b. Peserta BPJS /Jaminan Kesehatan <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas/KTP</li> <li>2. Kartu Identitas Berobat</li> <li>3. Kartu BPJS yang masih aktif</li> <li>4. Surat Rujukan dari FKTP/Dokter keluarga</li> <li>5. Surat Egibilitas Pasien /SEP yang diterbitkan oleh Balkesmas</li> </ul> </li> </ul> <p><b>B. Persyaratan Finansial</b></p> <p>Untuk peserta umum membayar sejumlah biaya pelayanan di kasir dan menunjukkan bukti pembayaran/kwitansi dari kasir</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2  | Sistem Mekanisme dan Prosedur |  <pre> graph TD     A[Pasien datang] --&gt; B[Mendaftar (ambil nomor antrian)]     B --&gt; C[Registrasi]     C --&gt; D[Lembar registrasi]     C --&gt; E{Umum}     E -- Tidak --&gt; F[Loket BPJS]     E -- Ya --&gt; G[Kasir]     F --&gt; H[SEP]     G --&gt; I[Kuitansi pembayaran]     F --&gt; J[UGD]     I --&gt; J     J --&gt; K[Rawat Inap]     J --&gt; L[Apotik]     J --&gt; M[Rujuk]     L --&gt; N[Resep]     M --&gt; O[Pasien Pulang]     J &lt;--&gt; P[Pemeriksaan Penunjang]     P --&gt; Q[Hasil Pemeriksaan] </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien yang berasal dari rawat jalan atau pasien rujukan datang mendaftarkan di Loker Pendaftaran UGD</li> <li>2. Keluarga pasien/pengantar pasien melengkapi berkas administrasi pasien sesuai jenis pembayaran pasien: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien BPJS : menyerahkan persyaratan dengan menunjukkan kartu BPJS , Rujukan dari dokter pengirim .</li> <li>b. Pasien umum melengkapi data pasien</li> </ul> </li> <li>3. Pasien mendapatkan pelayanan pemeriksaan di UGD, apabila dibutuhkan pemeriksaan penunjang maka dokter menulis permintaan pemeriksaan dan dikirim ke intalasi penunjang yang dituju.</li> <li>4. Hasil pemeriksaan penunjang di kembalikan oleh petugas ke UGD untuk diserahkan ke dokter pemeriksa.</li> <li>5. Dokter menjelaskan keadaan pasien kepada keluarga pasien.</li> </ol> |

|   |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                         | 6. Pasien yang memerlukan perawatan rawat inap langsung masuk ke rawat inap, sedangkan pasien yang memerlukan tindakan ke rumah sakit yang lebih tinggi maka akan dirujuk. Untuk pasien yang tidak memerlukan rawat inap dan rujuk keluarga pasien harus menyelesaikan pembayarannya di kasir dan diperbolehkan pulang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3 | Jangka Waktu Pelaksanaan                | Jam Pelayanan :<br>24 jam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4 | Biaya/Tarif                             | Tarif pelayanan :<br>1. Pasien BPJS sesuai dengan klaim BPJS<br>2. Pasien umum sesuai dengan PERGUB No. 4 Tahun 2017                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5 | Produk layanan                          | Jasa pemeriksaan, Pengobatan, Perawatan Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan |  <pre> graph TD     A[Menyampaikan pengaduan melalui kotak saran, lisan, sms, email, telepon dan media lainnya] --&gt; B[Menerima pengaduan]     B --&gt; C[Menganalisa pengaduan]     C --&gt; D[melakukan tindakan Check &amp; recheck]     D --&gt; E[Menyajikan Jawaban pengaduan]     E --&gt; F[Memberi Jawaban]     G[data pengaduan dan penyelesaiannya] --- E </pre> <p>Pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung/lisan kepada customer care</li> <li>2. SMS center Balkesmas</li> <li>3. Kotak saran</li> <li>4. Email Balkesmas</li> <li>5. Surat kepada Customer care</li> </ol> <p>Tindak lanjut Pengaduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifikasi pengaduan</li> <li>2. Koordinasi dan check lokasi</li> <li>3. Teguran/sanksi untu petugas yang lalai</li> </ol> <p>SDM yang bertugas menerima pengaduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 orang Petugas informasi di ruang pendaftaran</li> <li>2. 1 orang Petugas Customer care di ruang customer care ruang no.6</li> </ol> <p>Sarana yang digunakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Ruang pengaduan</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Buku pengaduan</li> </ol> |

|   |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Dasar hukum                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU RI No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.<sup>(6)</sup></li> <li>2. UU RI No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.<sup>(1)</sup></li> <li>3. UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. PERMENPAN RB no.15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan.<sup>(8)</sup></li> <li>6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.</li> <li>7. Kemenkes 425 Tahun 2006 tentang Balai</li> <li>8. KMK 34 Tahun 2018 balai sebagai Fasilitas Pelayanan Kesehatan</li> <li>9. PERGUB No. 99 Tahun 2016 tentang Balkesmas</li> <li>10. PERGUB No. 4 tahun 2017 tentang Perubahan Tarif Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8 | Sarana Prasarana dan Fasilitas | <p><b>Ruang UGD</b><br/>Ruang untuk pasien yang memerlukan asuhan dan pelayanan keperawatan dan pengobatan Gawat darurat</p> <p><b>Ruang Perawat.</b><br/>Ruang untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian asuhan dan pelayanan keperawatan (predan post conference, pengaturan jadwal), dokumentasi sampai dengan evaluasi pasien.</p> <p><b>Ruang Tindakan.</b><br/>Ruangan untuk melakukan tindakan pada pasien baik berupa tindakan invasive ringan maupun non-invasive.</p> <p><b>Ruang administrasi.</b><br/>Ruang untuk menyelenggarakan kegiatan administrasi khususnya pelayanan pasien di ruang rawat inap. Ruang ini berada pada bagian depan ruang rawat inap dengan dilengkapi loket/counter, meja kerja, lemari berkas/arsip, dan telepon/interkom.<br/>Kegiatan administrasi meliputi :<br/> <ol style="list-style-type: none"> <li>(a) Pendataan pasien.</li> <li>(b) Penandatanganan surat pernyataan keluarga pasien (apabila diperlukan tindakan).</li> <li>(c) Rekam medis pasien.</li> </ol> </p> <p><b>Ruang Dokter.</b><br/>Ruang Dokter terdiri dari 2 ruangan, yaitu kamar kerja dan kamar istirahat/kamar jaga.<br/>Pada kamar kerja harus dilengkapi dengan beberapa peralatan dan furnitur. Sedangkan pada kamar istirahat hanya diperlukan sofa dan tempat tidur. RuangDokter dilengkapi dengan bak cuci tangan (wastafel) dan toilet.</p> <p><b>Ruang perawat.</b><br/>Ruang untuk istirahat perawat/petugas lainnya setelah melaksanakan kegiatan pelayanan pasien atau tugas jaga.<br/>Ruang perawat harus diatur sedemikian rupa untuk mempermudah semua pihak yang memerlukan pelayanan pasien sehingga apabila ada keadaan darurat dapat segera diketahui untuk diambil tindakan terhadap pasien.</p> <p><b>Ruang linen bersih.</b><br/>Ruang untuk menyimpan bahan-bahan linen bersih yang akan digunakan di ruang rawat.</p> <p><b>Ruang linen kotor.</b></p> |

|    |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                      | <p>Ruangan untuk menyimpan bahan-bahan linen kotor yang telah digunakan di ruang rawat inap sebelum di bawa ke ruang cuci (laundri).</p> <p><b>Spoolhoek.</b><br/> Fasilitas untuk membuang kotoran bekas pelayanan pasien khususnya yang berupa cairan.<br/> Spoelhoek dala, bentuk bak atau kloset dengan leher angsa (water seal). Pada ruang spoehoek juga harus disediakan kran air bersih untuk mencuci tempat cairan atau cuci tangan. Ruang tempat spoelhoek ini harus menghadap keluar/berada di luar area rawat inap ke arah koridor kotor. Spoelhoek dihubungkan ke septic tank khusus atau jaringan IPAL.</p> <p><b>Kamar mandi/Toilet.</b><br/> Fasilitas diatur sesuai kebutuhan, dan harus dijaga kebersihannya karena dengan kamar mandi/toilet yang bersih citra rumah sakit khususnya ruang rawat inap akan baik. Terdiri dari toilet pasien dan toilet staf.</p> <p><b>Ruang Janitor.</b><br/> Ruang tempat menyimpan dan mencuci alat-alat pembersih ruangan rawat inap.</p> <p><b>Gudang bersih.</b><br/> Gudang adalah ruangan tempat penyimpanan barang-barang/bahan-bahan dan peralatan untuk keperluan ruang rawat inap.</p> <p><b>Gudang kotor.</b><br/> Gudang adalah ruangan tempat penyimpanan barang-barang/bahan-bahan bekas pakai.</p> <p><b>Bangunan gedung.</b><br/> adalah konstruksi bangunan yang diletakkan secara tetap dalam suatu lingkungan, di atas tanah/perairan, ataupun di bawah tanah/perairan, tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk tempat tinggal, berusaha, maupun kegiatan sosial dan budaya.</p> <p><b>Banguan Ruang di Balkesmas.</b><br/> adalah gabungan/kumpulan dari ruang-ruang/kamar-kamar di unit rumah sakit yang saling berhubungan dan terkait satu sama lain dalam rangka pencapaian tujuan pelayanan kesehatan<br/> Dilengkapi dengan kamar isolasi , kamar obat, kamar mayat.</p> |
| 9  | Kompetensi Pelaksana | a.Tenaga medis; b.Tenaga kefarmasian; c.Tenaga keperawatan; d.Tenaga kesehatan lain; e.Tenaga non kesehatan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 10 | Pengawasan Internal  | Ka.Sie Penunjang Penanggung jawab pokja UGD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 11 | Jumlah Pelayanan     | UGD<br>Laboratorium<br>Radiologi<br>Fisioterapi<br>Pelayanan obat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 12 | Jaminan pelayanan    | Pasien dilayani sesuai prosedur yang berlaku dengan baik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 13 | Jaminan Keamanan     | Ditangani oleh tenaga yang berkompeten dan profesional<br>Keamanan dijaga oleh petugas keamanan yang terlatih dan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|    |                                 |                           |
|----|---------------------------------|---------------------------|
|    | dan<br>keselamatan<br>pelayanan | profesional               |
| 14 | Evalusi<br>kinerja<br>pelaksana | Dievaluasi 1 tahun sekali |

Kepala Balai Kesehatan Masyarakat

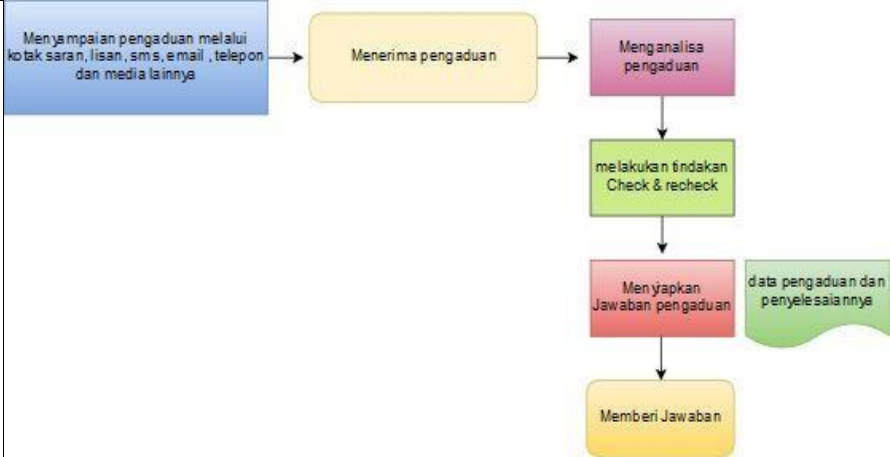


Subur Hadi Marhaento, SKM.MKes  
Pembina  
NIP. 196506211988031009

**STANDARD PELAYANAN PENUNJANG  
BALAI KESEHATAN MASYARAKAT  
WILAYAH SEMARANG**

| No | Komponen                      | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                   | <p><b>A. Persyaratan Administratif</b></p> <p>a. Peserta Umum/ Membayar sendiri</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas/KTP untuk pasien baru</li> <li>2. Kartu Identitas Berobat untuk pasien lama</li> </ol> <p>b. Peserta BPJS /Jaminan Kesehatan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas/KTP</li> <li>2. Kartu Identitas Berobat</li> <li>3. Kartu BPJS yang masih aktif</li> <li>4. Surat Rujukan dari FKTP/Dokter keluarga</li> <li>5. Surat Egibilitas Pasien /SEP yang diterbitkan oleh Balkesmas</li> </ol> <p><b>B. Persyaratan Finansial</b></p> <p>Untuk peserta umum membayar sejumlah biaya pelayanan di kasir dan menunjukkan bukti pembayaran/kwitansi dari kasir</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2  | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD     A[Pasien datang] --&gt; B[Mendaftar /ambil nomor antrian]     B --&gt; C[Registrasi]     C --&gt; D[Lembar registrasi]     C --&gt; E{Umum}     E -- Ya --&gt; F[Kasir]     E -- Tidak --&gt; G[Loket BPJS]     F --&gt; H[Poliklinik]     G --&gt; I[SEP]     H &lt;--&gt; J[Pemeriksaan Penunjang]     H --&gt; K[Hasil Pemeriksaan]     H --&gt; L[Apotik]     J --&gt; L     L --&gt; M[Pasien pulang]     </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien mendaftar dan mengambil nomer antrian di loket pendaftaran</li> <li>2. Pasien yang menggunakan BPJS mengumpulkan berkas pendaftaran untuk dibuat SEP di loket BPJS</li> <li>3. Pasien umum melakukan pembayaran kasir</li> <li>4. Pasien menunggu di depan klinik untuk mendapat pelayanan pemeriksaan oleh dokter di klinik</li> <li>5. Pada kasus yang dapat ditangani dan perlu pemeriksaan lebih lanjut maka dokter akan memberikan pengantar pemeriksaan penunjang</li> <li>6. Pasien menyerahkan kembali hasil pemeriksaan penunjang</li> </ol> |



|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                          | 7. Dokter menjelaskan hasil pemeriksaan atau kondisi pasien<br>8. Pasien menerima resep dari dokter dan mengambil obat di loket pelayanan obat<br>9. Pasien Pulang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3 | Jangka Waktu Pelaksanaan                 | Jam Pelayanan :<br>Senin – Kamis : 07.00 – 14.00<br>Jumat : 07.00 – 11.00<br>Sabtu : 07.00 – 12.30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4 | Biaya/Tarif                              | Tarif pelayanan :<br>1. Pasien BPJS sesuai dengan klaim BPJS<br>2. Pasien umum sesuai dengan PERGUB No. 4 Tahun 2017 tentang Perubahan Tarip Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5 | Produk layanan                           | Jasa pemeriksaan, Pengobatan Kesehatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6 | Penanganan Pengaduan , saran dan masukan |  <p>Pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung/lisan kepada customer care</li> <li>2. SMS center Balkesmas Kotak saran</li> <li>3. Email Balkesmas</li> <li>4. Surat kepada Customer care</li> </ol> <p>Tindak lanjut Pengaduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifikasi pengaduan</li> <li>2. Koordinasi dan check lokasi</li> <li>3. Teguran/sanksi untu petugas yang lalai</li> </ol> <p>SDM yang bertugas menerima pengaduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 orang Petugas informasi di ruang pendaftaran</li> <li>2. 1 orang Petugas Customer care di ruang customer care ruang no.6</li> </ol> <p>Sarana yang digunakan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Ruang pengaduan</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Buku pengaduan</li> </ol> |
| 7 | Dasar hukum                              | 1. UU RI No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran<br>2. UU RI No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan<br>3. UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|   |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. PERMENPAN RB no.15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan.<sup>(8)</sup></li> <li>6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.</li> <li>7. Kemenkes 425 Tahun 2006 tentang Balai</li> <li>8. KMK 34 Tahun 2018 balai sebagai Fasilitas Pelayanan Kesehatan</li> <li>9. PERGUB No. 99 Tahun 2016 tentang Balkesmas</li> <li>10. PERGUB No. 4 tahun 2017 tentang Perubahan Tarip Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 8 | Sarana Prasarana dan Fasilitas | <p><b>Ruang Pasien rawat Jalan</b><br/>Ruang untuk pasien yang memerlukan asuhan dan pelayanan keperawatan dan pengobatan</p> <p><b>Ruang Pendaftaran Rekam Medis</b><br/>Ruang untuk melakukan pelayanan dokumen rekam medis , meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendaftaran pasien baru</li> <li>- Pendaftaran pasien lama</li> <li>- Pendaftaran pasien BPJS</li> </ul> <p><b>Ruang Kasir</b><br/>Ruang untuk melakukan pembayaran pasien</p> <p><b>Ruang Pemeriksaan</b><br/>Ruang untuk melakukan pemeriksaan oleh Dokter kepada pasien dan keluarganya.</p> <p><b>Ruang Anamnesa</b><br/>Ruang untuk menyelenggarakan kegiatan administrasi khususnya pelayanan pasien rawat jalan. Ruang ini berada pada bagian depan ruang pemeriksaan dengan dilengkapi loket/counter, meja kerja, computer, lemari berkas/arsip, dan telepon/interkom.<br/>Kegiatan administrasi meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(a) Pendataan pasien.</li> <li>(b) Penandatanganan surat pernyataan keluarga pasien jika ada tindakan</li> <li>(c) Anamnesa pasien.</li> </ol> <p><b>Kamar mandi/Toilet.</b><br/>Fasilitas diatur sesuai kebutuhan, dan harus dijaga kebersihannya karena dengan kamar mandi/toilet yang bersih citra rumah sakit khususnya ruang rawat jalan akan baik. Terdiri dari toilet pasien dan toilet staf.</p> <p><b>Bangunan gedung.</b><br/>adalah konstruksi bangunan yang diletakkan secara tetap dalam suatu lingkungan, di atas tanah/perairan, ataupun di bawah tanah/perairan, tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk tempat tinggal, berusaha, maupun kegiatan sosial dan budaya.</p> <p><b>Bangunan Ruang di Balkesmas.</b><br/>adalah gabungan/kumpulan dari ruang-ruang/kamar-kamar di unit Balkesmas yang saling berhubungan dan terkait satu sama lain dalam rangka pencapaian tujuan pelayanan kesehatan</p> |
| 9 | Kompetensi Pelaksana           | <p>a. tenaga medis;</p> <p>b. tenaga kefarmasian;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | c.tenaga keperawatan;<br>d.tenaga kesehatan lain;<br>e.tenaga non kesehatan.                                                                                                                                                                   |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Ka.Sie Penunjang<br>Penanggung jawab pokja Penunjang                                                                                                                                                                                           |
| 11 | Jumlah Pelayanan                           | Klinik spesialis penyakit Dalam<br>Klinik spesialis penyakit Paru<br>Klinik spesialis penyakit anak<br>Klinik TB & Dots<br>Klinik Umum Baru<br>Klinik Umum Kontrol<br>Laboratorium<br>Radiologi<br>Fisioterapi<br>Konsulting<br>Pelayanan obat |
| 12 | Jaminan pelayanan                          | Pasien dilayani sesuai prosedur yang berlaku dengan baik                                                                                                                                                                                       |
| 13 | Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan | Ditangani oleh tenaga yang berkompeten dan profesional<br>Keamanan dijaga oleh petugas keamanan yang terlatih dan profesional                                                                                                                  |
| 14 | Evalusi kinerja pelaksana                  | Dievaluasi 1 tahun sekali                                                                                                                                                                                                                      |

Kepala Balai Kesehatan Masyarakat



Subur Hadi Marhaento, SKM.MKes

Pembina

NIP. 196506211988031009

**STANDARD PELAYANAN**  
**WAKSINASI COVID 19 DI BALAI KESEHATAN MASYARAKAT WILAYAH**  
**SEMARANG**

| No | Komponen                                 | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                              | <b>A. Persyaratan Administratif</b><br>a. Peserta Umum (Sesuai Daftar Nama Sasaran)<br>1. Peserta adalah yang terdaftar dalam daftar sasaran penerima Vaksin<br>2. Kartu identitas/KTP<br>3. Kartu Identitas Pegawai atau lainnya<br><b>B. Persyaratan Finansial</b><br>Vaksinasi tidak berbayar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2  | Sistem Mekanisme dan Prosedur            | 1. Penerima vaksin datang ke ruang pelayanan vaksin<br>2. Penerima vaksin mencuci tangan dan menuju ke petugas cek suhu<br>3. Penerima vaksin mendaftarkan diri kepada petugas pendaftaran dan verifikasi data dengan menunjukkan kartu identitas (KTP) dan Kartu Identitas Pegawai atau lainnya<br>4. Penerima Vaksin menuju ke meja skrining untuk dilakukan penapisan terhadap status kesehatan sasaran sebelum dilakukan pemberian vaksinasi (comorbid dan status infeksi/penyakit Covid-19).<br>5. Penerima vaksin mendapatkan lembar skrining dan menuju ke ruang vaksin apabila lolos skrining untuk dilakukan vaksinasi.<br>Apabila tidak lolos skrining, penerima vaksin disarankan pulang dengan mendapatkan penjelasan dari petugas.<br>6. Penerima vaksin menyerahkan lembar skrining kepada petugas observasi dan menunggu selama 15 menit untuk mengetahui adanya efek samping<br>7. Penerima vaksin menerima kartu vaksin<br>8. Penerima vaksin pulang |
| 3  | Jangka Waktu Pelaksanaan                 | Jam Pelayanan :<br>Senin – Kamis : 08.00 – 11.00<br>Jumat : 08.00 – 10.00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4  | Biaya/Tarif                              | Vaksinasi tidak berbayar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5  | Produk layanan                           | Vaksinasi covid 19                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6  | Penanganan Pengaduan , saran dan masukan | Pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :<br>1. Datang langsung/lisan kepada koordinator vaksin<br>2. SMS center Balkesmas Wilayah Semarang<br>3. Website dan media sosial Balkesmas Wilayah Semarang<br>Tindak lanjut Pengaduan, saran dan masukan adalah :<br>1. Verifikasi pengaduan<br>2. Koordinasi dan check lokasi<br>3. Teguran/sanksi untu petugas yang lalai<br>SDM yang bertugas menerima pengaduan, saran dan masukan adalah:<br>1. 1 orang Petugas kordinator vaksin<br>2. 4 orang pejabat struktural Balkesmas Wilayah Semarang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | Sarana yang digunakan :<br>1. Ruang vaksinasi<br>2. Laptop/ Handphone                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 7  | Dasar hukum                                | 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi;<br>2. Kementerian Kesehatan. 2019. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;<br>3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/104/2020 tentang Penetapan Infeksi Novel Corona Virus (Infeksi 2019 nCoV) sebagai Penyakit yang dapat menimbulkan Wabah dan Upaya Penanggulangannya;<br>4. PMK No 42 tentang Penyelenggaraan Imunisasi;<br>5. KMK 413 Tahun 2020 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Covid 19<br>6. Keputusan Direktur Jenderal Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit No.HK.02.02/4/ 1 /2021 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Vaksinasi dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Corona Virus Disease 2019(COVID-19) |
|    | Sarana Prasarana dan Fasilitas             | 1. Vaccine<br>2. Bahan Habis Pakai peralatan kesehatan/ laboratorium<br>3. Sarana pendukung<br>a. Laptop / PC 3<br>unit b. Printer 1<br>unit<br>c. ATK<br>d. Meja dan Kursi<br>petugase. Kursi Tunggu<br>4. Alat Kesehatan<br>a. Thermogun<br>b. Tensimeter<br>c. Emergency Kit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | a. tenaga medis<br>b. tenaga paramedis<br>c. tenaga non kesehatan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Ka.Sie Pelayanan Koordinator Vaksin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 11 | Jumlah Pelayanan                           | 30 – 50 orang perhari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 12 | Jaminan pelayanan                          | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku dengan baik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 13 | Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan | Ditangani oleh tenaga yang berkompeten dan profesional<br>Keamanan dijaga oleh petugas keamanan yang terlatih dan profesional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Dievaluasi mingguan, bulanan, tahunan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

Kepala Balai Kesehatan Masyarakat



Subur Hadi Marhaento, SKM.MKes

Pembina

NIP. 196506211988031009

**STANDARD PELAYANAN PUBLIK**  
**PEMERIKSAAN SWAB ANTIGEN/ PCR**  
**DI BALAI KESEHATAN MASYARAKAT WILAYAH SEMARANG**

| No | Komponen                                 | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                              | <b>A. Persyaratan Administratif</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas/KTP</li> <li>2. Surat Pengantar dari Instansi</li> <li>3. Disposisi dari Dinas Kesehatan</li> </ol> <b>B. Persyaratan Finansial</b><br>Sesuai Pergub Jateng No.25 tahun 2019 tentang Perubahan Tarif Retribusi daerah Provinsi Jawa Tengah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2  | Sistem Mekanisme dan Prosedur            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien mendaftar melalui UGD</li> <li>2. Pasien menunggu di depan UGD untuk mendapat pelayanan pemeriksaan swab antigen/ PCR</li> <li>3. Pasien menunggu panggilan petugas untuk dilakukan swab</li> <li>4. Pasien menunggu 30 menit untuk memperoleh hasil swab antigen<br/>Pasien menunggu informasi petugas untuk memperoleh hasil swab PCR</li> <li>5. Pasien Pulang</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3  | Jangka Waktu Pelaksanaan                 | Jam Pelayanan :<br>Senin – Kamis : 08.00 – 11.00<br>Jumat : 08.00 – 10.00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4  | Biaya/Tarif                              | Tarif pelayanan :<br>Sesuai Pergub Jateng No.25 tahun 2019 tentang Perubahan Tarif Retribusi daerah Provinsi Jawa Tengah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5  | Produk layanan                           | Pemeriksaan swab antigen dan PCR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6  | Penanganan Pengaduan , saran dan masukan | Pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung/lisan kepada petugas/ pejabat Struktural</li> <li>2. SMS center Balkesmas Wilayah Semarang</li> <li>3. Website dan media sosial Balkesmas Wilayah</li> </ol> Tindak lanjut Pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifikasi pengaduan</li> <li>2. Koordinasi dan check lokasi</li> <li>3. Teguran/sanksi untu petugas yang lalai</li> </ol> SDM yang bertugas menerima pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pelaksana program</li> <li>2. 4 orang pejabat struktural Balkesmas Wilayah Semarang</li> </ol> Sarana yang digunakan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pengaduan</li> <li>2. Laptop/ Handphone</li> </ol> |
| 7  | Dasar hukum                              | 1. UU RI No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. UU RI No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>3. UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. PERMENPAN RB no.15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan.<sup>(8)</sup></li> <li>6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.</li> <li>7. Kemenkes 425 Tahun 2006 tentang Balai</li> <li>8. KMK 34 Tahun 2018 balai sebagai Fasilitas Pelayanan Kesehatan</li> <li>9. PERGUB No. 99 Tahun 2016 tentang Balkesmas</li> <li>10. Pergub Jateng No.25 tahun 2019 tentang Perubahan Tarif Retribusi daerah Provinsi Jawa Tengah</li> </ol> |
| 8  | Sarana Prasarana dan Fasilitas             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bahan Habis Pakai peralatan kesehatan/ laboratorium</li> <li>2. Sarana pendukung <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Laptop / PC 3 unit</li> <li>b. Printer 1 unit</li> <li>c. ATK</li> <li>d. Meja dan Kursi petugas</li> <li>e. Kursi Tunggu</li> </ol> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. tenaga medis;</li> <li>b. tenaga analis kesehatan;</li> <li>c. tenaga keperawatan;</li> <li>d. petugas administrasi.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Ka.Sie Penunjang Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 11 | Jumlah Pelayanan                           | 1 – 20 orang perhari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 12 | Jaminan pelayanan                          | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku dengan baik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 13 | Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan | Ditangani oleh tenaga yang berkompeten dan profesional<br>Keamanan dijaga oleh petugas keamanan yang terlatih dan profesional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 14 | Evalusi kinerja pelaksana                  | Dievaluasi mingguan, bulanan, dan tahunan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

Kepala Balai Kesehatan Masyarakat



Subur Hadi Marhaento, SKM.MKes  
Pembina  
NIP. 196506211988031009

