



PEMERINTAH KABUPATEN BARRU  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSKESMAS PALAKKA

Jl. Pahlawan No.10 Kaerenge Desa Palakka Kecamatan Barru.90711  
e-mail :uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com



---

**SURAT KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PALAKKA**

**NO : 011/II/2024**

**TENTANG :**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS PALAKKA  
TAHUN 2024**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPT PUSKESMAS PALAKKA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan, maka dipandang perlu menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, acuan penilaian kualitas dan kinerja pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat serta adanya standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan;
- c. bahwa untuk maksud huruf (a) dan (b) diatas, perlu ditetapkan suatu Surat Keputusan Kepala Puskesmas Palakka;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Barru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Barru Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran

Daerah Kabupaten Barru Nomor 37);

7. Peraturan Bupati Barru Nomor 52 Tahun 2017 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan;

### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan : **PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS PALAKKA TAHUN 2024;**

Kesatu : Penetapan standar pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini;

Kedua : Standar Pelayanan pada UPT Puskesmas Palakka sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu meliputi;

1. Pelayanan Loker Pendaftaran dan Rekam Medis
2. Pelayanan Pemeriksaan Umum
3. Pelayanan Pemeriksaan Khusus
4. Pelayanan Pemeriksaan MTBS
5. Pelayanan Pemeriksaan KIA
6. Pelayanan Imunisasi
7. Pelayanan KB
8. Pelayanan Kamar Bersalin
9. Pelayanan Kamar Nifas
10. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Gigi & Mulut
11. Pelayanan Pemeriksaan TB dan Kusta
12. Pelayanan UGD dan Ruang Tindakan
13. Pelayanan Rawat Inap
14. Pelayanan Laboratorium
15. Pelayanan Kefarmasian
16. Pelayanan Konseling Terpadu
17. Pelayanan Instalasi Gizi
18. Pelayanan Laboratorium Kesehatan Lingkungan
19. Pelayanan Pengaduan
20. Pelayanan Ambulans

Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksudkan pada diktum kedua dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang harus dilaksanakan oleh semua petugas di UPT Puskesmas Palakka;

Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Di : Barru  
Pada tanggal : 04 Januari 2024

**KEPALA UPT PUSKESMAS PALAKKA**



**H. TAKBIR JAFAR, SKM., S.Kep**  
**NIP : 19751009 199803 1 003**

**TEMBUSAN:**

1. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Barru
2. Camat Barru di Barru
3. Arsip

Lampiran : SK Kepala UPT Puskesmas Palakka  
 No. 011/II/2024  
 Tanggal 04 Januari 2024

**STANDAR PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS PALAKKA  
 TAHUN 2024**

**1. JENIS PELAYANAN : LOKET PENDAFTARAN / REKAM MEDIS**

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien tidak dapat diwakilkan</li> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien menunjukkan nomor antrean</li> <li>• Pasien menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Kartu JKN KIS/BPJS bagi Peserta</li> <li>• Pasien menunjukkan Kartu Berobat</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien/pengunjung mengambil nomor antrian di mesin digital</li> <li>2) Nomor antrian dibagi sesuai dengan kategori umum dan lansia/anak</li> <li>3) Pasien/pengunjung menunggu nomor antriannya dipanggil oleh petugas loket pendaftaran</li> <li>4) Petugas pendaftaran memeriksa persyaratan pendaftaran dan memproses data serta keluhan pasien</li> <li>5) Petugas pendaftaran mengarahkan pasien/pengunjung ke Poli/ ruangan selanjutnya</li> </ol>
3	Jangka waktu	5 s.d 10 menit
4	Biaya / tarif	Peserta JKN KIS/BPJS : Gratis Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Barru tentang Retribusi Daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran ke Ruang Pemeriksaan berikutnya
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPT Puskesmas Palakka, Desa Palakka, Kecamatan Barru</li> <li>• Email <a href="mailto:uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com">uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com</a></li> <li>• Kotak saran</li> <li>• Akun Media Sosial : FB @Puskesmas Palakka ; Instagram @uptpuskesmasPalakka</li> </ul>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14</li> </ol>

		<p>tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>5) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesin antrean digital</li> <li>• Komputer</li> <li>• Ruang rekam medis dan buku rekam medis pribadi</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SMA/ sederajat</li> <li>• Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer dan sistem antrian online dengan baik</li> <li>• Mampu mengelola rekam medis</li> <li>• Mampu memperbaiki kerusakan ringan – sedang pada sistem antrean</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• Memiliki budaya kerja mutu</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2) Rapat Tinjauan Mutu</li> <li>3) Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Petugas Loker Pendaftaran : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Mini Lokakarya Bulanan Rutin</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Semester</li> </ul>

## 2. JENIS PELAYANAN : PEMERIKSAAN UMUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien tidak dapat diwakilkan</li> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menerima rekam medis dari loket pendaftaran</li> <li>2) Memanggil pasien sesuai nomor urut antrian</li> <li>3) Memastikan identitas pasien apakah sudah sesuai</li> <li>4) Melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik</li> <li>5) Merujuk dengan rujukan internal ke laboratorium (jika diperlukan)</li> <li>6) Menegakkan diagnosa</li> <li>7) Merujuk ke rumah sakit (jika perlu) dan proses selesai</li> <li>8) Membuat inform consent (jika diperlukan tindakan)</li> </ol>

		medis) 9) Merujuk ke internal unit lain (jika diperlukan)
3	Jangka waktu	5 s.d 15 menit
4	Biaya / tarif	Peserta JKN KIS/BPJS : Gratis Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Barru tentang Retribusi Daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	1) Pelayanan Umum (Pemeriksaan Fisik Pasien Usia $\geq$ 5 s/d 59 Tahun, mulai dari Pemeriksaan Fisik, Diagnosa penyakit, Terapi Pengobatan (Resep Obat), Edukasi/ Penyuluhan, Konsultasi Kesehatan, serta Surat Rujukan Eksternal bila dibutuhkan) 2) Pemeriksaan Kesehatan untuk Surat Keterangan Berbadan Sehat (Tes Buta Warna)
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPT Puskesmas Palakka, Desa Palakka, Kecamatan Barru</li> <li>• Email <a href="mailto:uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com">uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com</a></li> <li>• Kotak saran</li> <li>• Akun Media Sosial : FB @Puskesmas Palakka ; Instagram @uptpuskesmasPalakka</li> </ul>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>5) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer, Printer, dan sistem antrean online</li> <li>• Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>• Bed pasien</li> <li>• Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>• Ruang ber AC</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<b>Dokter:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan medik umum</li> <li>• Konsultasi</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Melakukan visum</li> <li>• Pemulihan kesehatan akibat penyakit</li> <li>• Menguji kesehatan pasien</li> <li>• Mampu melakukan tindakan medis dan terapi</li> <li>• Membuat catatan medik pasien rawat jalan</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengobatan rasional</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• Memiliki Surat Tanda Registrasi</li> </ul> <p><b>Perawat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keperawatan minimal DIII</li> <li>• Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/ keluarga/ kelompok/ masyarakat</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• Evaluasi keperawatan</li> <li>• Penyuluhan</li> <li>• Melakukan anamnesa</li> <li>• Vital Sign</li> <li>• Membuat surat rujukan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memiliki Surat Tanda Registrasi</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2) Rapat Tinjauan Mutu</li> <li>3) Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 orang Perawat Ners : 2 orang Perawat : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Mini Lokakarya Bulanan Rutin</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Semester</li> </ul>

### 3. JENIS PELAYANAN : PEMERIKSAAN KHUSUS

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien tidak dapat diwakilkan</li> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menerima rekam medis dari loket pendaftaran</li> <li>2) Memanggil pasien sesuai nomor urut antrian</li> <li>3) Memastikan identitas pasien apakah sudah sesuai</li> <li>4) Melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik</li> <li>5) Merujuk dengan rujukan internal ke laboratorium (jika diperlukan)</li> <li>6) Menegakkan diagnosa</li> <li>7) Merujuk ke rumah sakit (jika perlu) dan proses selesai</li> <li>8) Membuat inform consent (jika diperlukan tindakan)</li> </ol>

		medis) 9) Merujuk ke internal unit lain (jika diperlukan)
3	Jangka waktu	5 s.d 15 menit
4	Biaya / tarif	Peserta JKN KIS/BPJS : Gratis Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Barru tentang Retribusi Daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Umum (Pemeriksaan Fisik Usia ≥60 Tahun, Diagnosa penyakit, Pengobatan, Penyuluhan dan Resep Obat serta Surat Rujukan Eksternal bila dibutuhkan)
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPT Puskesmas Palakka, Desa Palakka, Kecamatan Barru</li> <li>• Email <a href="mailto:uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com">uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com</a></li> <li>• Kotak saran</li> <li>• Akun Media Sosial : FB @Puskesmas Palakka ; Instagram @uptpuskesmasPalakka</li> </ul>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>5) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer, Printer, dan sistem antrean online</li> <li>• Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>• Bed pasien</li> <li>• Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>• Ruang ber AC</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan medik umum</li> <li>• Konsultasi</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Melakukan visum</li> <li>• Pemulihan kesehatan akibat penyakit</li> <li>• Menguji kesehatan pasien</li> <li>• Mampu melakukan tindakan medis dan terapi</li> <li>• Membuat catatan medik pasien rawat jalan</li> <li>• Pengobatan rasional</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• Memiliki Surat Tanda Registrasi</li> </ul>



		<b>Perawat:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keperawatan minimal DIII</li> <li>• Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/ keluarga/ kelompok/ masyarakat</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• Evaluasi keperawatan</li> <li>• Penyuluhan</li> <li>• Melakukan anamnesa</li> <li>• Vital Sign</li> <li>• Membuat surat rujukan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memiliki Surat Tanda Registrasi</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	1) Supervisi oleh atasan langsung 2) Rapat Tinjauan Mutu 3) Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 orang Perawat Ners : 2 orang Perawat : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Mini Lokakarya Bulanan Rutin</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Semester</li> </ul>

#### 4. JENIS PELAYANAN : PEMERIKSAAN MTBS

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien tidak dapat diwakilkan</li> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1) Menerima rekam medis dari loket pendaftaran 2) Memanggil pasien sesuai nomor urut antrian 3) Memastikan identitas pasien apakah sudah sesuai 4) Melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik 5) Merujuk dengan rujukan internal ke laboratorium (jika diperlukan) 6) Menegakkan diagnosa 7) Merujuk ke rumah sakit (jika perlu) dan proses selesai 8) Membuat inform consent (jika diperlukan tindakan medis) 9) Merujuk ke internal unit lain (jika diperlukan)
3	Jangka waktu	5 s.d 15 menit
4	Biaya / tarif	Peserta JKN KIS/BPJS : Gratis

		Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Barru tentang Retribusi Daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Umum (Pemeriksaan Kesehatan Balita Sakit (0 s/d 5 Tahun) mulai dari Pemeriksaan Fisik, Diagnosa penyakit, Terapi Pengobatan (Resep Obat), Edukasi/ Penyuluhan, Konsultasi Kesehatan serta Surat Rujukan Eksternal bila dibutuhkan)
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPT Puskesmas Palakka, Desa Palakka, Kecamatan Barru</li> <li>• Email <a href="mailto:uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com">uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com</a></li> <li>• Kotak saran</li> <li>• Akun Media Sosial : FB @Puskesmas Palakka ; Instagram @uptpuskesmasPalakka</li> </ul>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>5) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer, Printer, dan sistem antrean online</li> <li>• Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>• Bed pasien</li> <li>• Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>• Ruangan ber AC</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan medik umum</li> <li>• Konsultasi</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Melakukan visum</li> <li>• Pemulihan kesehatan akibat penyakit</li> <li>• Menguji kesehatan pasien</li> <li>• Mampu melakukan tindakan medis dan terapi</li> <li>• Membuat catatan medik pasien rawat jalan</li> <li>• Pengobatan rasional</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• Memiliki Surat Tanda Registrasi</li> </ul> <p><b>Perawat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keperawatan minimal DIII</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/ keluarga/ kelompok/ masyarakat</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• Evaluasi keperawatan</li> <li>• Penyuluhan</li> <li>• Melakukan anamnesa</li> <li>• Vital Sign</li> <li>• Membuat surat rujukan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memiliki Surat Tanda Registrasi</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2) Rapat Tinjauan Mutu</li> <li>3) Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 orang Perawat Ners : 1 orang Perawat : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Mini Lokakarya Bulanan Rutin</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Semester</li> </ul>

## 5. JENIS PELAYANAN : PEMERIKSAAN KIA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien tidak dapat diwakilkan</li> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>• Pasien memiliki Buku KIA (Buku Pink)</li> <li>• Pasien membawa fotocopy KK bagi ibu hamil baru</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menerima rekam medis dari loket pendaftaran</li> <li>2) Memanggil pasien sesuai nomor urut antrian</li> <li>3) Memastikan identitas pasien apakah sudah sesuai</li> <li>4) Melakukan pemeriksaan KIA</li> <li>5) Melakukan rujukan internal ke bagian (Pemeriksaan Umum, Gigi &amp; Mulut, USG, Instalasi Gizi dan Laboratorium) jika diperlukan</li> <li>6) Mengalasis hasil rujukan</li> <li>7) Melakukan pemeriksaan/ tindakan sesuai prosedur</li> <li>8) Menentukan status pasien apakah normal atau terdapat kelainan</li> <li>9) Mengkonsultasikan ke dokter umum jika ada situasi kelainan pada pasien</li> </ol>

		10) Memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai atas rekomendasi dokter 11) Mengkosultasikan ke dokter umum untuk rujukan jika diperlukan
3	Jangka waktu	20 s.d 30 menit
4	Biaya / tarif	Peserta JKN KIS/BPJS : Gratis Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Barru tentang Retribusi Daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	1) Pelayanan Umum (Pemeriksaan Fisik Ibu Hamil, Pengobatan, Penyuluhan dan Resep Obat) 2) Pemeriksaan Kesehatan Calon Pengantin 3) Pelayanan Pemeriksaan USG 4) Tindik 5) Pemeriksaan IVA
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPT Puskesmas Palakka, Desa Palakka, Kecamatan Barru</li> <li>• Email <a href="mailto:uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com">uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com</a></li> <li>• Kotak saran</li> <li>• Akun Media Sosial : FB @Puskesmas Palakka ; Instagram @uptpuskesmasPalakka</li> </ul>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 5) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer, Printer, dan sistem antrean online</li> <li>• Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>• Bed pasien</li> <li>• Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>• Ruang ber AC</li> <li>• Ruang pemeriksaan</li> <li>• Tempat Tidur Genikologi</li> <li>• Meja kerja</li> <li>• Set Alat USG</li> <li>• Ruang tunggu pasien</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<b>Bidan :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebidanan DII/DIV serta memiliki Surat Tanda Registrasi sesuai dengan kewenangannya</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu memberikan asuhan kebidanan</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• Evaluasi kebidanan</li> <li>• Penyuluhan</li> <li>• Melakukan anamnesa</li> <li>• Vital Sign</li> <li>• Membuat surat rujukan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2) Rapat Tinjauan Mutu</li> <li>3) Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Bidan D4 : 4 orang</p> <p>Bidam D3 : 16 orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Mini Lokakarya Bulanan Rutin</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Semester</li> </ul>

## 6. JENIS PELAYANAN : IMUNISASI

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>• Pasien membawa Buku KIA (untuk imunisasi Bayi dan Balita)</li> <li>• Pasien harus datang bersama pasangan, didampingi orang tua/wali serta membawa Surat Pengantar dari KUA (untuk imunisasi Calon Pengantin)</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mempersiapkan alat dan vaksin di ruangan</li> <li>2) Menerima rekam medis dari loket pendaftaran</li> <li>3) Memanggil pasien sesuai nomor urut antrian</li> <li>4) Memastikan identitas pasien apakah sudah sesuai</li> <li>5) Menentukan jenis imunisasi yang akan diberikan</li> <li>6) Memberikan konseling mengenai jenis, manfaat dan efek samping vaksin yang akan diberikan</li> <li>7) Melaksanakan tindakan pemberian vaksin</li> <li>8) Mencatat riwayat pemberian imunisasi pada Buku KIA atau Kartu Imunisasi Calon Pengantin</li> </ol>
3	Jangka waktu	5 s.d 15 menit
4	Biaya / tarif	<p>Peserta JKN KIS/BPJS : Gratis</p> <p>Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten</p>

		Barru tentang Retribusi Daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	1) Tindakan Medis (Pemberian Imunisasi Bayi/Balita, Imunisasi Ibu Hamil maupun Imunisasi Calon Pengantin) 2) KIE (Konseling)
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPT Puskesmas Palakka, Desa Palakka, Kecamatan Barru</li> <li>• Email <a href="mailto:uftpuskesmaspalakkabarru@gmail.com">uftpuskesmaspalakkabarru@gmail.com</a></li> <li>• Kotak saran</li> <li>• Akun Media Sosial : FB @Puskesmas Palakka ; Instagram @uftpuskesmasPalakka</li> </ul>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>5) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meja kursi petugas</li> <li>• Tempat Tidur Pasien</li> <li>• Almari penyimpanan alat/bahan medis/bahan habis pakai</li> <li>• Kulkas/Refrigerator untuk penyimpanan vaksin</li> <li>• Satu unit laptop</li> <li>• ATK</li> <li>• Wastafel + PAM + tissue</li> <li>• Tempat sampah medis dan non medis</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebidanan dan atau keperawatan minimal lulusan DIII serta memiliki Surat Tanda Registrasi sesuai dengan kewenangannya</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi Rencana Program Imunisasi</li> <li>• Mampu melakukan imunisasi dan pelayanan KIPi</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2) Rapat Tinjauan Mutu</li> <li>3) Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Perawat : 1 orang Bidan : 1 orang
12	Jaminan	Maklumat Pelayanan

	Pelayanan	
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Mini Lokakarya Bulanan Rutin</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Semester</li> </ul>

## 7. JENIS PELAYANAN : KB

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menerima rekam medis dari loket pendaftaran</li> <li>2) Memanggil pasien sesuai nomor urut antrian</li> <li>3) Memastikan identitas pasien apakah sudah sesuai</li> <li>4) Melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik serta menjelaskan metode dan efek samping kontrasepsi yang dipilih</li> <li>5) Memberikan lembar inform consent kepada Pasien apabila bersedia dilakukan tindakan</li> <li>6) Melakukan tindakan pelayanan KB sesuai SOP</li> </ol>
3	Jangka waktu	20 s.d 30 menit
4	Biaya / tarif	Peserta JKN KIS/BPJS : Gratis Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Barru tentang Retribusi Daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pemasangan IUD</li> <li>2) Pencabutan IUD</li> <li>3) Pemasangan Implant</li> <li>4) Buka Implant</li> <li>5) Suntik KB</li> <li>6) Konsultasi Kesehatan Reproduksi</li> </ol>
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPT Puskesmas Palakka, Desa Palakka, Kecamatan Barru</li> <li>• Email <a href="mailto:uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com">uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com</a></li> <li>• Kotak saran</li> <li>• Akun Media Sosial : FB @Puskesmas Palakka ; Instagram @uptpuskesmasPalakka</li> </ul>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun</li> </ol>

		<p>2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>5) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meja kursi petugas</li> <li>• Tempat Tidur Pasien</li> <li>• Almari penyimpanan alat/bahan medis/bahan habis pakai</li> <li>• Satu unit laptop</li> <li>• ATK</li> <li>• Tempat sampah medis dan non medis</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebidanan minimal lulusan DIII serta memiliki Surat Tanda Registrasi sesuai dengan kewenangannya</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• Mampu melakukan Pelayanan KB</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2) Rapat Tinjauan Mutu</li> <li>3) Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 4 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Mini Lokakarya Bulanan Rutin</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Semester</li> </ul>

## 8. JENIS PELAYANAN : KAMAR BERSALIN

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>• Pasien memiliki Buku KIA (Buku Pink)</li> <li>• Pasien membawa Kartu Keluarga</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien datang langsung ke UGD Puskesmas lalu kemudian diarahkan ke Kamar Bersalin</li> <li>2) Pasien/Keluarga mengisi persetujuan medis atau lembar inform dibantu oleh Petugas</li> <li>3) Pasien masuk ke Ruang Bersalin kemudian Dokter dan</li> </ol>



		<p>Bidan melakukan pemeriksaan fisik pasien dan kondisi kehamilan pasien</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4) Petugas mengalasis hasil pemeriksaan</li> <li>5) Apabila ditemukan kelainan pada pasien maka petugas segera berkoordinasi dengan dokter untuk pertimbangan rujukan</li> <li>6) Jika dalam kondisi normal pasien segera melahirkan maka petugas mempersiapkan pasien dan peratan untuk pertolongan persalinan</li> <li>7) Jika pasien belum segera melahirkan maka petugas memberikan perawatan pra persalinan kepada pasien untuk menghadapi proses persalinan</li> <li>8) Setelah pasien bersalian normal maka petugas melaksanakan perawatan bagi ibu post partum begitu juga dengan bayinya, sembari mengontrol kondisi ibu post partum dan bayi/neonatus terhadap potensi terjadinya kondisi darurat yang mengancam dan melaksanakan prosedur IMD (inisiasi menyusui dini)</li> <li>9) Petugas memberikan suntukan Vitamin K dan salp mata Oksitetrasiklin 1% kepada bayi/neonates</li> <li>10) Petugas berkoordinasi dengan dengan dokter untuk rujukan jika terdapat kondisi darurat yang mengancam jiwa ibu postpartum atau bayi/neonatus</li> <li>11) Setelah 2 jam pasca persalinan maka ibu postpartum Bersama dengan bayi dipindahkan ke ruang perawatan nifas</li> </ol>
3	Jangka waktu	24 Jam
4	Biaya / tarif	<p>Peserta JKN KIS/BPJS : Gratis</p> <p>Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Barru tentang Retribusi Daerah yang berlaku</p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Persalinan Normal</li> <li>2) Kunjungan PNC</li> <li>3) Kunjungan Neonatus</li> <li>4) Vagina Tusse</li> <li>5) Pelayanan Pra Rujukan Komplikasi Kebidanan atau Neonatal/Surat Rujukan Eksternal (bila dibutuhkan)</li> </ol>
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPT Puskesmas Palakka, Desa Palakka, Kecamatan Barru</li> <li>• Email <a href="mailto:uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com">uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com</a></li> <li>• Kotak saran</li> <li>• Akun Media Sosial : FB @Puskesmas Palakka ; Instagram @uptpuskesmasPalakka</li> </ul>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> </ol>

		<p>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>5) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meja kursi petugas</li> <li>• Peralatan Inkubator</li> <li>• Peralatan Infant Warmer</li> <li>• Tempat tidur bersalin</li> <li>• Toilet khusus pasien</li> <li>• Ruang tunggu pasien</li> <li>• Almari penyimpanan alat/bahan medis/bahan habis pakai</li> <li>• Satu unit laptop</li> <li>• ATK</li> <li>• Tempat sampah medis dan non medis</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebidanan D3/D4/S1 kebidanan yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan sesuai dengan kewenangannya Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• Mampu melakukan Pelayanan Persalinan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2) Rapat Tinjauan Mutu</li> <li>3) Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 6 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Mini Lokakarya Bulanan Rutin</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Semester</li> </ul>

## 9. JENIS PELAYANAN : KAMAR NIFAS

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>• Pasien memiliki Buku KIA (Buku Pink)</li> <li>• Pasien membawa Kartu Keluarga</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien nifas berasal dari kamar bersalin</li> <li>2) Pasien diantar petugas kamar bersalin ke kamar nifas</li> </ol>

	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>3) Petugas berkoordinasi dengan petugas rekam medis untuk pembuatan rekam medis untuk pasien yang telah bersalin</li> <li>4) Petugas memberikan vaksin HB0 kepada bayi/neonates sekaligus skrining SHK pada bayi/neonates</li> <li>5) Dalam kondisi normal petugas memberikan perawatan pada ibu postpartum dan bayi/neonates di ruang nifas selama 48 jam</li> <li>6) Petugas mengkonsultasikan kepada dokter umum untuk pemulangan pasien.</li> <li>7) Petugas mengkosultasikan ke dokter umum untuk rujukan jika diperlukan</li> <li>8) Pasien direncanakan pulang</li> <li>9) Pasien menyelesaikan administrasi</li> </ol>
3	Jangka waktu	24 Jam
4	Biaya / tarif	<p>Peserta JKN KIS/BPJS : Gratis</p> <p>Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Barru tentang Retribusi Daerah yang berlaku</p>
5	Produk Pelayanan	Perawatan Pasca Persalinan (Edukasi Perawatan Bayi Baru Lahir dan Surat Keterangan Lahir)
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPT Puskesmas Palakka, Desa Palakka, Kecamatan Barru</li> <li>• Email <a href="mailto:uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com">uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com</a></li> <li>• Kotak saran</li> <li>• Akun Media Sosial : FB @Puskesmas Palakka ; Instagram @uptpuskesmasPalakka</li> </ul>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>5) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meja kursi petugas</li> <li>• Tempat tidur nifas</li> <li>• Toilet khusus pasien</li> <li>• Ruang tunggu pasien</li> <li>• Almari penyimpanan alat/bahan medis/bahan habis pakai</li> <li>• Satu unit laptop</li> <li>• ATK</li> <li>• Tempat sampah medis dan non medis</li> </ul>

9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebidanan D3/D4/S1 kebidanan yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• Mampu melakukan Pelayanan Persalinan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2) Rapat Tinjauan Mutu</li> <li>3) Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Bidan :8 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Mini Lokakarya Bulanan Rutin</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Semester</li> </ul>

#### 10. JENIS PELAYANAN : PEMERIKSAAN KESEHATAN GIGI & MULUT

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien tidak dapat diwakilkan</li> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menerima rekam medis dari loket pendaftaran</li> <li>2) Memanggil pasien sesuai nomor urut antrian</li> <li>3) Memastikan identitas pasien apakah sudah sesuai</li> <li>4) Melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik</li> <li>5) Merujuk dengan rujukan internal ke laboratorium (jika diperlukan)</li> <li>6) Menegakkan diagnosa</li> <li>7) Apabila kasus dapat ditangani maka dokter akan melakukan tindakan</li> <li>8) Apabila kasus tidak dapat ditangani maka pasien akan mendapatkan Pengantar Surat Rujukan ke Rumah Sakit</li> <li>9) Merujuk ke rumah sakit (jika perlu) dan proses selesai</li> <li>10) Membuat inform consent (jika diperlukan tindakan medis)</li> <li>11) Merujuk ke internal unit lain (jika diperlukan)</li> </ol>
3	Jangka waktu	20 – 30 menit
4	Biaya / tarif	Peserta JKN KIS/BPJS : Gratis Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Barru tentang Retribusi Daerah yang berlaku
5	Produk	1) Konsultasi Dokter Gigi, Pemeriksaan Medis Gigi dan

	Pelayanan	Mulut, Diagnosa penyakit, Tindakan Medis, Pengobatan, Penyuluhan dan Resep Obat serta Surat Rujukan Eksternal (bila dibutuhkan) 2) Pembersihan Karang Gigi/Scalling 3) Perawatan Insisi 4) Pencabutan Gigi 5) Pencabutan Gigi dengan Komplikasi 6) Tambal Gigi Sementara 7) Tambal Gigi dengan RK/Sinar 8) Tambal Gigi dengan GIC
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPT Puskesmas Palakka, Desa Palakka, Kecamatan Barru</li> <li>• Email <a href="mailto:uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com">uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com</a></li> <li>• Kotak saran</li> <li>• Akun Media Sosial : FB @Puskesmas Palakka ; Instagram @uptpuskesmasPalakka</li> </ul>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>5) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Alat tensimeter dan alat medis lainnya</li> <li>2) Alat peraga dan kursi periksa</li> <li>3) Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>4) Ruangan ber AC</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter Gigi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan gigi mulut</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Pencabutan gigi</li> <li>• Mampu melakukan tindakan medis dan terapi</li> <li>• Pencabutan dan penempatan gigi</li> <li>• Kuretase</li> <li>• Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis</li> <li>• Mampu melakukan anastesi lokal</li> <li>• Mengadakan/menerima rujukan medik</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>

		<p><b>Terapis Gigi dan Mulut :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu mempersiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan gigi</li> <li>• Mampu membantu dokter gigi dalam pelayanan dan pengobatan pasien</li> <li>• Mampu melakukan pencabutan gigi sulung</li> <li>• Mampu melakukan penumpatan sementara</li> <li>• Mampu melakukan tindakan scaling</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2) Rapat Tinjauan Mutu</li> <li>3) Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter gigi : 1 orang          Terapis Gigi &amp; Mulut : 2 orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Mini Lokakarya Bulanan Rutin</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Semester</li> </ul>

**11. JENIS PELAYANAN : PEMERIKSAAN TB DAN KUSTA**

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien tidak dapat diwakilkan</li> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien menuju Poli TB dan menunggu panggilan antrian.</li> <li>2) Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan mendapatkan resep obat.</li> <li>3) Jika pasien perlu pemeriksaan penunjang maka pasien diberikan surat pengantar ke Rumah Sakit dilakukan pemeriksaan radiologi, laboratorium, fisioterapi, konsultasi gizi dll.</li> <li>4) Jika tidak perlu pemeriksaan penunjang maka pasien langsung ke farmasi, untuk pengambilan obat secara GRATIS.</li> <li>5) Apabila ada suatu kondisi kegawatan pada pasien (sesak nafas, penurunan kesadaran, muntah-muntah, nyeri berat dll) maka petugas yang menemukan hal tersebut segera melaporkan ke penanggung jawab instalasi/kepala ruang rawat jalan /yang mewakili dan</li> </ol>

		<p>jika perlu di rawat inap maka pasien dirawat inapkan.</p> <p>6) Pasien pulang</p> <p>7) PASIEN TB RO 1. Dilakukan pemeriksaan oleh DPJP (Dokter penanggung jawab pelayanan) 2. Dilakukan pemeriksaan klinis dan pemeriksaan bakteriologis dengan Tes Cepat Molekuler (TCM). 3. Pasien dilakukan pemeriksaan TCM. 4. Jika hasil pemeriksaan TCM positif Rif, indeterminate maka diulangi pemeriksaan TCM. 5. Jika hasil pemeriksaan TCM positif, Rif Resistance atau TB RR maka dilakukan pengobatan TB RO. 6. Dilakukan pemeriksaan oleh DPJP untuk mengetahui efek samping obat. 7. Pengobatan selanjutnya dilakukan di puskesmas terdekat. 8. Follow up pengobatan TB RO dilakukan setiap bulan di UPT Puskesmas Pekkae.</p>
3	Jangka waktu	10 – 30 menit
4	Biaya / tarif	<p>Peserta JKN KIS/BPJS : Gratis</p> <p>Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Barru tentang Retribusi Daerah yang berlaku</p>
5	Produk Pelayanan	Kartu Pengobatan TB, Kartu Identitas Penderita TB, Daftar Tersangka Pasien (suspek) TB yang Periksa Dahak, Permohonan Laboratorium untuk Pemeriksaan Dahak, Formulir Rujukan Pindah Pasien TB, Buku Register TB, Buku Register Kusta, Pengobatan dan Penyuluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPT Puskesmas Palakka, Desa Palakka, Kecamatan Barru</li> <li>• Email <a href="mailto:uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com">uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com</a></li> <li>• Kotak saran</li> <li>• Akun Media Sosial : FB @Puskesmas Palakka ; Instagram @uptpuskesmasPalakka</li> </ul>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>5) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>2) Alat peraga</li> <li>3) Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> </ol>
9	Kompetensi	<b>Dokter/Perawat :</b>

	Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu melakukan konseling TB</li> <li>• Memahami TB-DOTS</li> <li>• Mampu melakukan PMO</li> <li>• Pencatatan dan pelaporan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2) Rapat Tinjauan Mutu</li> <li>3) Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Dokter : 1 orang Perawat : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Mini Lokakarya Bulanan Rutin</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Semester</li> </ul>

## 12. JENIS PELAYANAN : UGD DAN RUANG TINDAKAN

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Penderita datang diterima petugas/paramedis UGD</li> <li>2) Informed consent (penandatanganan persetujuan tindakan) oleh keluarga pasien.</li> <li>3) Diruang triase dilakukan anamnesa dan pemeriksaan singkat dan cepat (selintas) untuk menentukan derajat kegawatannya, oleh paramedis yang terlatih/Dokter.</li> <li>4) Penderita dibedakan menurut kegawatannya dengan memberi Pita : <ol style="list-style-type: none"> <li>a) P I. Segera-Immediate (I) – Merah Pasien dengan mengancam jiwa yang kemungkinan besar dapat hidup bila ditolong segera. Misalnya: stroke, trombosis, luka bakar, apendisitis akut, KLL, CVA, MIA, asma bronkhial.</li> <li>b) P II. Tunda-Delayed (II) – Kuning Pasien memerlukan tindakan definitif tetapi tidak ada ancaman jiwa segera. Misalnya: Tyhpid, Hipertensi, Diabetes</li> <li>c) P III. Minimal (III) – Hijau Pasien mendapat cedera minimal, dapat berjalan dan menolong diri sendiri atau mencari pertolongan. Misalnya: Common cold, abses, luka robek</li> <li>d) P 0. Expextant (0) – Hitam Pasien mengalami cedera mematikan dan akan meninggal meski</li> </ol> </li> </ol>



		<p>mendapat pertolongan.</p> <p>5) Dari hasil pemeriksaan, Penderita/korban mendapatkan prioritas pelayanan dengan urutan warna: merah-kuning-hijau-hitam.</p> <p>6) Pada waktu jam kerja penderita dengan prioritas PIII dikirim ke Ruang Pemeriksaan Umum (Rawat Jalan)</p>
3	Jangka waktu	<5 menit untuk pelayanan gawat darurat dan 20-30 menit untuk pelayanan tindakan
4	Biaya / tarif	<p>Peserta JKN KIS/BPJS : Gratis</p> <p>Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Barru tentang Retribusi Daerah yang berlaku</p>
5	Produk Pelayanan	<p>Pemeriksaan, tindakan medis dan Pengobatan Kasus Kegawatdaruratan 24 Jam, Konsultasi Medis serta Surat Rujukan Eksternal (bila dibutuhkan)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sirkumsisi laki</li> <li>2) Kontrol Pasien Sunat</li> <li>3) Kumbah Lambung</li> <li>4) Pemasangan Infus</li> <li>5) Pencabutan Infus</li> <li>6) Pemasangan Ulang Infus</li> <li>7) Pemasangan Sonde</li> <li>8) Resusitasi</li> <li>9) Pemasangan Kateter</li> <li>10) Pencabutan Kateter</li> <li>11) Cross Incisi</li> <li>12) Incisi Abses\</li> <li>13) Ekstraksi Kuku</li> <li>14) Perawatan Luka/Kompress</li> <li>15) Penanganan Luka/Ganti Verban</li> <li>16) Buka Jahitan Luka</li> <li>17) Pemasangan O2</li> <li>18) Perawatan Luka Bakar Ringan</li> <li>19) Redresing Gangren/Decubitis Kecil Sederhana</li> <li>20) Perawatan Luka Robek</li> <li>21) Injeksi</li> <li>22) EKG</li> <li>23) Ekstraksi Serumen</li> <li>24) Spooling</li> <li>25) Nebulizer</li> <li>26) Eksplorasi</li> <li>27) Observasi Kecelakaan</li> <li>28) Bidai per Spalak</li> <li>29) Pelayanan Obat Perianal</li> </ol>
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPT Puskesmas Palakka, Desa Palakka, Kecamatan Barru</li> <li>• Email <a href="mailto:uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com">uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com</a></li> <li>• Kotak saran</li> <li>• Akun Media Sosial : FB @Puskesmas Palakka ; Instagram @uptpuskesmasPalakka</li> </ul>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>5) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>2) Bed pasien</li> <li>3) Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>4) Ruangan ber AC</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter Umum:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetensi dokter umum</li> <li>• Mampu melakukan tindakan pada kegawat daruratan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Perawat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetensi perawat</li> <li>• Bersertifikat /pernah dilatih BTCLS</li> <li>• Mampu melakukan tindakan pada kegawat daruratan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2) Rapat Tinjauan Mutu</li> <li>3) Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : 1 orang</p> <p>Perawat : 5 orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Mini Lokakarya Bulanan Rutin</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Semester</li> </ul>

### 13. JENIS PELAYANAN : RAWAT INAP

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menerima informasi dari petugas UGD untuk menyiapkan tempat untuk pasien baru</li> <li>2) Menyiapkan tempat tidur sesuai dengan jenis kelamin, umur, penyakit</li> <li>3) Pasien diantar petugas UGD ke ruang Rawat Inap</li> <li>4) Menerima pasien dari UGD</li> <li>5) Petugas Rawat Inap memeriksa kelengkapan dokumen</li> <li>6) Menjelaskan tata tertib Rawat Inap kepada keluarga pasien</li> <li>7) Kolaborasi dengan medis dan non medis (Dokter, Laboratorium, Gizi klinik, Apotek)</li> <li>8) Melaksanakan terapi/ pengobatan sesuai instruksi dari dokter</li> <li>9) Merujuk jika diperlukan penanganan lebih lanjut</li> <li>10) Pencatatan dan Pelaporan</li> </ol>
3	Jangka waktu	2 – 3 hari sesuai kondisi
4	Biaya / tarif	<p>Peserta JKN KIS/BPJS : Gratis</p> <p>Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Barru tentang Retribusi Daerah yang berlaku</p>
5	Produk Pelayanan	Rawat Inap Umum dan Konsultasi Dokter serta Visitasi Bersama
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPT Puskesmas Palakka, Desa Palakka, Kecamatan Barru</li> <li>• Email <a href="mailto:uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com">uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com</a></li> <li>• Kotak saran</li> <li>• Akun Media Sosial : FB @Puskesmas Palakka ; Instagram @uptpuskesmasPalakka</li> </ul>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>5) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang perawatan</li> <li>2) Tempat tidur</li> <li>3) Kipas angin</li> <li>4) Toilet khusus pasien</li> <li>5) Tiang infus</li> <li>6) Ruang tunggu pasien</li> </ol>
9	Kompetensi	<b>Dokter Umum:</b>

	Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetensi dokter umum</li> <li>• Mampu melakukan tindakan pada kegawat daruratan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Perawat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetensi perawat</li> <li>• Bersertifikat /pernah dilatih BTCLS</li> <li>• Mampu melakukan tindakan pada kegawat daruratan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2) Rapat Tinjauan Mutu</li> <li>3) Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 orang Perawat : 6 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Mini Lokakarya Bulanan Rutin</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Semester</li> </ul>

#### 14. JENIS PELAYANAN : LABORATORIUM

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien tidak dapat diwakilkan</li> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menerima rekam medis dari loket pendaftaran</li> <li>2) Memanggil pasien sesuai nomor urut antrian</li> <li>3) Memastikan identitas pasien apakah sudah sesuai</li> <li>4) Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari poli/ruangan yang dituju</li> <li>5) Pasien/pengunjung akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas</li> <li>6) Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep/rujukan internal</li> <li>7) Petugas laboratorium menerima rujukan internal dari poli umum, KIA, MTBS, Poli Gigi Dan Mulut, Rawat Inap, UGD.</li> <li>8) Petugas laboratorium mempersilahkan pasien duduk dan menjelaskan kepada pasien tentang sampel yang akan diambil dan diperiksa.</li> <li>9) Petugas laboratorium mempersiapkan alat dan bahan yang akan digunakan untuk pemeriksaan sesuai pemeriksaan yang diperlukan / diminta.</li> </ol>

		<p>10) Petugas laboratorium mengambil sampel dan melakukan pemeriksaan sesuai dengan blanko permintaan.</p> <p>11) Pasien menunggu hasil pemeriksaan laboratorium diruang tunggu.</p> <p>12) Petugas laboratorium mencatat hasil pemeriksaan di buku register dan di blanko pemeriksaan laboratorium.</p> <p>13) Petugas memanggil pasien dan menyerahkan hasil pemeriksaan laboratorium.</p>
3	Jangka waktu	5 s/d 30 menit
4	Biaya / tarif	<p>Peserta JKN KIS/BPJS : Gratis</p> <p>Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Barru tentang Retribusi Daerah yang berlaku</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1) Pemeriksaan Darah</p> <p>a) Hematologi: Hb sahli, trombosit</p> <p>b) Kimia Darah: Gula Darah, Kolesterol Total, Asam Urat</p> <p>c) Serologis: DDR, HbsAg, HIV, Narkoba</p> <p>2) Urin: Urin 3 parameter (protein, gula, Ph) HCG Test</p> <p>3) Sputum: BTA (Bakteri Tahan Asam)</p> <p>4) Feces: Telur cacing</p>
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPT Puskesmas Palakka, Desa Palakka, Kecamatan Barru</li> <li>• Email <a href="mailto:uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com">uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com</a></li> <li>• Kotak saran</li> <li>• Akun Media Sosial : FB @Puskesmas Palakka ; Instagram @uptpuskesmasPalakka</li> </ul>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</p> <p>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>5) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>1) Alat hematology analyzer, reagen, dan alat medis lainnya</p> <p>2) Buku rekam medis dan ATK lainnya</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Analisis Kesehatan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium</li> <li>• Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/menerima specimen</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu membuat/mempersiapkan sediaan</li> <li>• Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium</li> <li>• Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2) Rapat Tinjauan Mutu</li> <li>3) Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Analisis Kesehatan : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Mini Lokakarya Bulanan Rutin</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Semester</li> </ul>

#### 15. JENIS PELAYANAN : KEFARMASIAN

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien tidak dapat diwakilkan</li> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien membawa resep dari unit pelayanan sebelumnya</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien menyerahkan resep di ruang apotek</li> <li>2) Pasien menunggu obat disiapkan oleh petugas apotek</li> <li>3) Pasien akan diberikan obat dan dijelaskan tentang obat dan cara penggunaannya</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu tunggu pasien dari menyerahkan resep sampai menerima obat paling lama adalah 10 – 15 menit
4	Biaya / tarif	Peserta JKN KIS/BPJS : Gratis Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Barru tentang Retribusi Daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Resep Obat, Pelayanan Informasi Obat dan Konseling
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPT Puskesmas Palakka, Desa Palakka, Kecamatan Barru</li> <li>• Email <a href="mailto:uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com">uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com</a></li> <li>• Kotak saran</li> <li>• Akun Media Sosial : FB @Puskesmas Palakka ; Instagram @uptpuskesmasPalakka</li> </ul>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>5) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Obat-obatan</li> <li>2) ATK</li> <li>3) Komputer</li> <li>4) Kulkas/freezer</li> <li>5) Ruangan ber AC</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Apoteker/Asisten Apoteker/sederajat yang telah terlatih:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun rencana kebutuhan obat</li> <li>• Mampu melakukan pelayanan obat</li> <li>• Mampu membaca resep</li> <li>• Mampu memeberi etiket pada obat</li> <li>• Mampu melakukan pengelolaan obat</li> <li>• Pelaporan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2) Rapat Tinjauan Mutu</li> <li>3) Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Asisten Apoteker: 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Mini Lokakarya Bulanan Rutin</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Semester</li> </ul>

## 16. JENIS PELAYANAN : KONSELING TERPADU

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien tidak dapat diwakilkan</li> <li>• Pasien telah meyelesaikan proses pendaftaran</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien membawa lembar rujukan internal dari unit pelayanan sebelumnya</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas di ruang pemeriksaan umum, atau KIA-KB melakukan pemeriksaan terhadap pasien, pasien yang terindikasi untuk mendapatkan konseling dilakukan rujukan konseling. Pasien yang mengalami penyakit berbasis lingkungan dapat dilakukan rujukan konseling kesehatan lingkungan, yang bermasalah dengan gizi seperti gizi buruk, stunting dilakukan rujukan konseling gizi, dan yang ingin konsultasi masalah kesehatan ibu dan anak ataupun KB dapat dilakukan rujukan konseling oleh bidan.</li> <li>2) Pasien selanjutnya menuju ruang konseling terpadu untuk mendapatkan pelayanan konseling</li> <li>3) Petugas mengucapkan salam dan senyum kepada pasien/klien dan pengantar pasien/klien.</li> <li>4) Petugas mempersilahkan duduk pada tempat yang telah disediakan</li> <li>5) Petugas melakukan wawancara untuk mendapatkan data-data pendukung dari penyakit yang dikeluhkan.</li> <li>6) Petugas mengidentifikasi penyakit/keluhan yang diderita pasien.</li> <li>7) Petugas memberikan penyuluhan atau konseling tentang penyakit yang diderita pasien.</li> <li>8) Petugas memberikan saran-saran dan tindak lanjut dengan kunjungan kerumah pasien atau klien (bila diperlukan)</li> <li>9) Petugas menanyakan kembali tentang hal-hal yang belum dimengerti atau dipahami pada pasien atau pengantar pasien.</li> </ol>
3	Jangka waktu	10 – 15 menit
4	Biaya / tarif	<p>Peserta JKN KIS/BPJS : Gratis</p> <p>Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Barru tentang Retribusi Daerah yang berlaku</p>
5	Produk Pelayanan	Penyuluhan/Edukasi Catin, Jiwa, Promkes, Kesling dan Gizi
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPT Puskesmas Palakka, Desa Palakka, Kecamatan Barru</li> <li>• Email <a href="mailto:uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com">uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com</a></li> <li>• Kotak saran</li> <li>• Akun Media Sosial : FB @Puskesmas Palakka ; Instagram @uptpuskesmasPalakka</li> </ul>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> </ol>



		<p>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>5) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>1) ATK</p> <p>2) Leaflet</p>
10	Pengawasan Internal	<p>1) Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>2) Rapat Tinjauan Mutu</p> <p>3) Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</p>
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Mini Lokakarya Bulanan Rutin</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Semester</li> </ul>

#### 17. JENIS PELAYANAN : INSTALASI GIZI

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien tidak dapat diwakilkan</li> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1) Petugas Gizi menerima rekam medik dari petugas rekam medik atau petugas poli terkait.</p> <p>2) Petugas gizi melakukan anamnesa</p> <p>3) Petugas gizi menelaah masalah gizi yang dihadapi pasien</p> <p>4) Petugas gizi melakukan pencatatan dan pelaporan</p>
3	Jangka waktu	10 – 15 menit
4	Biaya / tarif	<p>Peserta JKN KIS/BPJS : Gratis</p> <p>Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Barru tentang Retribusi Daerah yang berlaku</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1) Pemberian Makanan Pasien Rawat Inap Umum dan Pasca Persalinan</p> <p>2) Pelayanan PMT Bayi/Balika, Ibu Hamil KEK</p>
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPT Puskesmas Palakka, Desa Palakka, Kecamatan Barru</li> <li>• Email <a href="mailto:uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com">uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com</a></li> <li>• Kotak saran</li> <li>• Akun Media Sosial : FB @Puskesmas Palakka ; Instagram @uptpuskesmasPalakka</li> </ul>

<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>5) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ATK</li> <li>2) Leaflet</li> <li>3) Ruang ber AC</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Ahli Gizi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu melakukan penyuluhan gizi</li> <li>• Mampu melakukan konseling gizi</li> <li>• Mampu melakukan perencanaan diet</li> <li>• Melakukan Penyediaan makanan</li> <li>• memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2) Rapat Tinjauan Mutu</li> <li>3) Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Ahli Gizi : 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Mini Lokakarya Bulanan Rutin</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Semester</li> </ul>

## 18. LABORATORIUM KESEHATAN LINGKUNGAN

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	Sarana air minum komunal
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1) Petugas mempersiapkan alat dan bahan yang akan digunakan dalam pengambilan sampel air dan makanan.

		<p>2) Petugas memberitahukan kepada RT/RW atau kader setempat akan ada pengambilan sampel air dan makanan.</p> <p>3) Petugas mencatat hasil sampel yang tidak memenuhi syarat untuk dilakukan tindak lanjut untuk meminimalkan resiko.</p> <p>4) Petugas mengarsipkan hasil pemeriksaan sampel.</p>
3	Jangka waktu	10 – 30 menit
4	Biaya / tarif	Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Barru tentang Retribusi Daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan Sampel Air Minum, Air Bersih dan Makanan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPT Puskesmas Palakka, Desa Palakka, Kecamatan Barru</li> <li>• Email <a href="mailto:uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com">uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com</a></li> <li>• Kotak saran</li> <li>• Akun Media Sosial : FB @Puskesmas Palakka ; Instagram @uptpuskesmasPalakka</li> </ul>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</p> <p>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>4) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lingkungan di Puskesmas</p> <p>5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>6) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>1) Meja dan Kursi Petugas</p> <p>2) Lemari berisi alat dan bahan pemeriksaan</p> <p>3) ATK</p> <p>4) Wastafel</p> <p>5) Ruangan ber AC</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Sanitarian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempunyai STR (Surat Tanda Registrasi) tenaga Kesehatan Lingkungan</li> <li>• Memiliki minimal Ijazah D III Kesehatan Lingkungan</li> <li>• Mampu Mengoperasikan komputer dasar</li> <li>• Telah mengikuti pelatihan/keterampilan yang mendukung tugasnya</li> <li>• memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<p>1) Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>2) Rapat Tinjauan Mutu</p>

		3) Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	Sanitarian : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Mini Lokakarya Bulanan Rutin</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Semester</li> </ul>

## 19. PELAYANAN PENGADUAN

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merupakan Penerima Layanan UPT Puskesmas Palakka</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Penerima layanan melakukan pelaporan langsung ataupun tidak langsung kepada Petugas Pengelola Pengaduan</li> <li>2) Penerima layanan mengisi form pengaduan yang telah disiapkan</li> </ol>
3	Jangka waktu	3 s.d 5 menit
4	Biaya / tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Layanan Pengaduan Keluhan Pelanggan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPT Puskesmas Palakka, Desa Palakka, Kecamatan Barru</li> <li>• Email <a href="mailto:uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com">uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com</a></li> <li>• Kotak saran</li> <li>• Akun Media Sosial : FB @Puskesmas Palakka ; Instagram @uptpuskesmasPalakka</li> </ul>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>3) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	Meja dan Kursi Petugas Buku Register Handphone Form Pengaduan

10	Pengawasan Internal	1) Supervisi oleh atasan langsung 2) Rapat Tinjauan Mutu 3) Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Mini Lokakarya Bulanan Rutin</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Semester</li> </ul>

## 20. JENIS PELAYANAN : AMBULANCE

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah melakukan registrasi di Loker Pendaftaran dan memperoleh Surat Rujukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>3) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
3	Jangka waktu	Tergantung Jarak
4	Biaya / tarif	Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Barru tentang Retribusi Daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Rujukan dengan Mobil Ambulance
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPT Puskesmas Palakka, Desa Palakka, Kecamatan Barru</li> <li>• Email <a href="mailto:uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com">uptpuskesmaspalakkabarru@gmail.com</a></li> <li>• Kotak saran</li> <li>• Akun Media Sosial : FB @Puskesmas Palakka ; Instagram @uptpuskesmasPalakka</li> </ul>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara</li> </ol>

		<p>dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>4) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lingkungan di Puskesmas</p> <p>5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>6) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	Mobil ambulance
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2) Rapat Tinjauan Mutu</li> <li>3) Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Mini Lokakarya Bulanan Rutin</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Semester</li> </ul>

Ditetapkan Di : Barru  
Pada tanggal : 04 Januari 2024

**KEPALA UPT PUSKESMAS PALAKKA**



**H. TAKBIR JAFAR, SKM., S.Kep**

**NIP : 19751009 199803 1 003**