



PEMERINTAH KABUPATEN BOMBANA  
DINAS KESEHATAN  
UPTD PUSKESMAS POLEANG TENGGARA  
*Jln. Stain No.03, Desa Lemo Kec.Poleang Tenggara*



**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS  
NOMOR: 445/005/PKM-POLEANG TENGGARA/SK/ I/2024**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA UPTD PUSKESMAS  
POLEANG TENGGARA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

- Menimbang:
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan public sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik wajib menerapkan standar pelayanan;
  - b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan yang dimaksud dalam huruf a , maka perlu ditetapkan standar pelayanan dilingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Bombana dengan keputusan Kepala Dinas Kesehatan;
  - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bombana tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kesehatan Bombana

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
  2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Bombana Di Propinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4689);
  3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2019 tentang Kesehatan

4. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang no 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Bombana Nomor 16 Tahun 2021 Tentang Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Kabupate Bombana Tahun Anggaran 2022

#### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS POLEANG TENGGARA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DILINGKUP PUSKESMAS POLEANG TENGGARA**

**KESATU** : Standar Pelayanan pada Puskesmas POLEANG TENGGARA sebagaimana tercantum dalam Lampirann yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Ini;

**KEDUA** : Panduan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ Pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian Kinerja pelayanan oleh Pimpinan penyelenggara, Aparat pengawas dan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik;

**KETIGA** : Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan berdasarkan pada Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan oleh pemerintah pusat sesuai dengan lampiran Surat Keputusan ini yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Keputusani;

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan diadakan perubahan apabila terdapat kekeliruan dan penyesuaian terhadap kondisi terbaru pada Penetapan ini.

Ditetapkan di : Poleang Tenggara  
Padatanggal : 02 Januari 2024

**KEPALA UPTD PUSKESMAS  
POLEANG TENGGARA,**



**SARIPAH, STR.Keb**

Lampiran : KEPUTUSAN KEPALA UPTD  
**PUSKESMAS POLEANG TENGGARA**  
 Nomor : 445/020/PKM-POLEANG TENGGARA/SK/II/2024  
 Tanggal : 02 Januari 2024  
 Tentang : **STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PUSKESMAS**

**1. STANDAR PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN**

| <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>• Menunjukkan Nomor Antrean</li> <li>• Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>• Menunjukkan KTPP (Kartu Tanda Pengenal Pasien)</li> <li>• Menunjukkan Kartu JKN KIS / BPJS bagi Peserta</li> </ul>   |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung mengambil nomer antrean</li> <li>2. Nomor Antrean dibagi sesuai dengan kategori umum dan lansia / anak</li> <li>3. Pasien / pengunjung menunggu nomer antrean nya 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                            | Waktu pelayanan di ruang pendaftaran adalah selama 3-5 menit   |
| 4   | Biaya / tarif                           | Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Pendaftaran ke poli / ruangan berikutnya   |
| 6   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskemas POLEANG TENGGARA Dinas Kesehatan Bombana<br/>Jln.Stain No.03, Desa Lemo Kec.Poleang Tenggara</li> <li>2. Email :</li> <li>3. Facebook Puskesmas POLEANG TENGGARA</li> <li>4. Kotak Pengaduan</li> <li>5. Tlp/Wa :</li> </ol>  |

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

| No | Komponen                                   | Uraian  |
|----|--|---|
| 7  | Dasar Hukum                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>b. 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>c. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ul> |
| 8  | Sarana, Prasarana dan/ fasilitas           | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Ruang rekam medis dan buku rekam medis pribadi</li> <li>3. Ruang tunggu</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</li> <li>• Mampu mengelola rekam medis</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• Memiliki budaya kerja mutu</li> </ul>   |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu  |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | Petugas Loker Pendaftaran : 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 Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>   |

## 2. STANDAR PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT

| <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 telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</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 / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol> |
| 3   | Jangka waktu                            | Waktu pelayanan di ruang tindakan dan gawat darurat adalah <5 menit untuk pelayanan gawat darurat dan 20-30 menit untuk pelayanan tindakan  |
| 4   | Biaya / tariff                          | Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan daerah Nomor : 09 Tahun 2019 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan  |
| 6   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskemas POLEANG TENGGARA Dinas Kesehatan Bombana<br/>Jln.Stain No.03, Desa Lemo Kec.Poleang Tenggara</li> <li>2. Email ;</li> <li>3. Facebook Puskesmas POLEANG TENGGARA</li> <li>4. Kotak Pengaduan</li> <li>5. Tlp/Wa :</li> </ol>   |
| <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>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> </ol>                          |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>d. 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>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>  |
| 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</li> </ol>  |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | <p><b>Dokter Umum :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetensi dokter umum</li> <li>• Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS / ACLS / PPGD</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</li> <li>• Mampu melakukan Tindakan dalam kegawat daruratan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu  |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | <p>Dokter Umum : 1 Orang</p> <p>Perawat Ners : 2 Orang</p> <p>Perawat : 6 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 Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> </ul>  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul> |
|--|--|---|

### 3. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM DAN LANSIA

| <b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( Service Delivery )</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 rujukan bila diperlukan</li> </ul>  |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol> |
| 3  | Jangka waktu                            | Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan umum adalah 8 - 10 menit   |
| 4  | Biaya / tarif                           | Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Bombana Nomor : 09 Tahun 2019 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan   |
| 5  | Produk Pelayanan                        | Pengunjung / pasien terlayani sesuai keluhan  |
| 6  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskemas POLEANG TENGGARA Dinas Kesehatan Bombana Jln.Stain No.03, Desa Lemo Kec.Poleang Tenggara</li> <li>2. Email :</li> <li>3. Facebook Puskesmas POLEANG TENGGARA</li> <li>4. Kotak Pengaduan</li> <li>5. Tlp/Wa :</li> </ol>   |
| <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>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> </ol>                          |



|   |                                  |  |
|---|----------------------------------|--|
|   |                                  | <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>d. 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>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>   |
| 8 | Sarana, Prasarana dan/ fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer, Printer</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Bed pasien</li> <li>4. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya</li> <li>5. Ruangan</li> </ol>   |
| 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>• MTBS</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>• Keperawatan minimal DIII</li> <li>• Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/keluarga/kelompok/masyarakat</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• MTBS</li> <li>• Evaluasi Keperawatan</li> <li>• Penyuluhan</li> <li>• Melakukan Anamnesa</li> <li>• Vital Sign</li> <li>• Membuat surat rujukan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer</li> </ul> |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>  |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu   |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | Dokter Umum : 1 Orang<br>Perawat Ners : 2 Orang<br>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 Monev Rutin setiap bulan</li> <li>Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul> |

#### 4. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI DAN 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 telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</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>Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol> |
| 3   | Jangka waktu                   | Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan gigi adalah 20 - 30 menit   |

| 4   | Biaya / tarif                           | Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Bombana Nomor : 09 Tahun 2019 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan   |
|---|---|---|
| 5   | Produk Pelayanan                        | Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan  |
| 6   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas POLEANG TENGGARA Dinas Kesehatan Bombana Jln.Stain No.03, Desa Lemo Kec.Poleang Tenggara</li> <li>2. Email :</li> <li>3. Facebook Puskesmas POLEANG TENGGARA</li> <li>4. Kotak Pengaduan</li> <li>5. Tlp/Wa :</li> </ol>  |
| <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>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. 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>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol> |
| 8   | Sarana, Prasarana dan/ fasilitas        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Alat tensimeter dan alat medis lainnya</li> <li>3. Alat Peraga dan Kursi Periksa</li> <li>4. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya</li> <li>5. Ruangan</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>• Melakukan Tindakan medis dan terapi</li> <li>• Pencabutan dan penumpatan 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>• mengoperasikan Epusk</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Perawat Gigi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu mempersiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan gigi</li> <li>• Mampu membantudoktergigidalampelayananandanpengobatan 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>• mengoperasikan Epusk</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul> |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu   |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | Dokter Gigi : 1 orang<br>Perawat Gigi : 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 Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>  |

## 5. STANDAR PELAYANAN SKRINING INFEKSI

| 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 telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</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 / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep</li> </ol> |
| 3  | Jangka waktu                            | Waktu pelayanan di ruang skrining infeksi adalah 8 - 10 menit  |
| 4  | Biaya / tarif                           | Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Bombana Nomor : 09 Tahun 2019 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan  |
| 5  | Produk Pelayanan                        | Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan   |
| 6  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas POLEANG TENGGARA Dinas Kesehatan Bombana Jln.Stain No.03, Desa Lemo Kec.Poleang Tenggara</li> <li>2. Email ;</li> <li>3. Facebook Puskesmas POLEANG TENGGARA</li> <li>4. Kotak Pengaduan</li> <li>5. Tlp/Wa :</li> </ol>                         |

| <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                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. 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>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ul> |
| 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. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya</li> <li>3. Ruang pemeriksaan</li> </ol>   |
| 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>• MTBS</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahamidan memberikan pelayanan prima</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>• MTBS</li> <li>• Evaluasi Keperawatan</li> <li>• Penyuluhan</li> <li>• Melakukan Anmnesa</li> <li>• Vital Sign</li> <li>• Membuat surat rujukan</li> <li>• Mampu mengoperasikan Epusk</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul> |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu   |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | Dokter Umum : 1 Orang<br>Perawat Ners : 2Orang<br>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 Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>  |

## 6. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN ANAK

| <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 telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>• Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> </ul> |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol> |
| 3 | Jangka waktu                            | Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan anak adalah 8 - 10 menit   |
| 4 | Biaya / tarif                           | Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Bombana Nomor : 09 Tahun 2019 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan   |
| 5 | Produk Pelayanan                        | Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan  |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskemas POLEANG TENGGARA Dinas Kesehatan Bombana Jln.Stain No.03, Desa Lemo Kec.Poleang Tenggara</li> <li>2. Email ;</li> <li>3. Facebook Puskesmas POLEANG TENGGARA</li> <li>4. Kotak Pengaduan</li> <li>5. Tlp/Wa :</li> </ol>   |

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

| No | Komponen    | Uraian  |
|----|-------------|---|
| 7  | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. 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>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol> |



|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
| 8 | Sarana, Prasarana dan / fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Alat Peraga dan Bed pasien</li> <li>4. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>5. Ruangan</li> </ol>  |
| 9 | KompetensiPelaksana               | <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>• MTBS</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>• Keperawatan minimal DIII</li> <li>• Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/keluarga/ kelompok/masyarakat</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• MTBS</li> <li>• Evaluasi Keperawatan</li> <li>• Penyuluhan</li> <li>• Melakukan Anmnesa</li> <li>• Vital Sign</li> <li>• Membuat surat rujukan</li> <li>• Mampu mengoperasikan Epusk</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul> <p><b>Bidan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita</li> <li>• Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>• Mampu melakukan pelayanan KB</li> </ul> |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</li> <li>• Mampu melakukan tindak bayi perempuan</li> <li>• MTBS</li> <li>• Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</li> <li>• Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIP</li> <li>• Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> <li>• Mengajar Kelas Ibu dan Balita</li> <li>• Mampu mengoperasikan Epusk</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul> |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu   |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | Dokter Umum : 1 Orang<br>Bidan : 6 orang<br>Perawat Ners : 2 Orang<br>Perawat : 10 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 Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>  |

## 7. STANDAR 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 telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>• Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> </ul> |

|   |                                |   |
|---|--------------------------------|---|
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol> |
| 3 | Jangka waktu                   | Waktu pelayanan di ruang Imunisasi adalah 10 – 15 menit   |
| 4 | Biaya / tarif                  | Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Bombana Nomor : 09 Tahun 2019 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan   |
| 5 | Produk Pelayanan               | Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan  |
| 6 | Penanganan                     | Puskesmas POLEANG TENGGARA  |
|   | pengaduan, saran dan masukan   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskemas POLEANG TENGGARA Dinas Kesehatan Bombana Jln.Stain No.03, Desa Lemo Kec.Poleang Tenggara</li> <li>2. Email :</li> <li>3. Facebook Puskesmas POLEANG TENGGARA</li> <li>4. Kotak Pengaduan</li> <li>5. Tlp/Wa :</li> </ol>   |

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

| No | Komponen    | Uraian  |
|----|-------------|---|
| 7  | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. 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>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol> |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 8  | Sarana,<br>Prasarana<br>dan / fasilitas                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan sistem aplikasi Epusk</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Alat Peraga dan Bed pasien</li> <li>4. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>5. Ruangan</li> </ol>   |
| 9  | Kompetensi<br>Pelaksana                                | <p><b>Bidan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita</li> <li>• Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>• Mampu melakukan pelayanan KB</li> <li>• Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</li> <li>• Mampu melakukan tindak bayi perempuan</li> <li>• MTBS</li> <li>• Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</li> <li>• Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI</li> <li>• Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> <li>• Mengajar Kelas Ibu dan Balita</li> <li>• Mampu mengoperasikan Epusk</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul> |
| 10 | Pengawasan<br>Internal                                 | Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu  |
| 11 | Jumlah<br>Pelaksana                                    | Bidan : 22 orang  |
| 12 | Jaminan<br>Pelayanan                                   | Maklumat Pelayanan  |
| 13 | Jaminan<br>Keamanan<br>dan<br>Keselamatan<br>Pelayanan | Maklumat Pelayanan  |
| 14 | Evaluasi<br>Kinerja<br>Pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> </ul>  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul> |
|--|--|---|

## 8. STANDAR PELAYANAN KELUARGA BERENCANA

| <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 telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>• Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> </ul>   |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol> |
| 3   | Jangka waktu                   | Waktu pelayanan di ruang KB adalah 10 - 15menit   |
| 4   | Biaya / tarif                  | Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Bombana Nomor : 09 Tahun 2019 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan   |
| 5   | Produk Pelayanan               | Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan  |
| 6   | Penanganan                     | Puskesmas POLEANG TENGGARA  |
|   | pengaduan, saran dan masukan   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskemas POLEANG TENGGARA Dinas Kesehatan Bombana Jln.Stain No.03, Desa Lemo Kec.Poleang Tenggara</li> <li>2. Email ;</li> <li>3. Facebook Puskesmas POLEANG TENGGARA</li> <li>4. Kotak Pengaduan</li> <li>5. Tlp/Wa :</li> </ol>   |
| <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                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. 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>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ul>  |
| 8 | Sarana, Prasarana dan / fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Alat Peraga dan Bed pasien</li> <li>4. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>5. Ruangan</li> </ul>  |
| 9 | KompetensiPelaksana               | <p><b>Bidan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita</li> <li>• Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>• Mampu melakukan pelayanan KB</li> <li>• Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</li> <li>• Mampu melakukan tindak bayi perempuan</li> <li>• MTBS</li> <li>• Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</li> <li>• Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI</li> <li>• Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> <li>• Mengajar Kelas Ibu dan Balita</li> </ul> |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu mengoperasikan Epusk</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>   |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu  |
| 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 Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul> |

## 9. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK

| <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 telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>• Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> </ul>   |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol> |
| 3   | Jangka waktu                   | Waktu pelayanan di ruang KIA adalah 8 - 10 menit  |
| 4   | Biaya / tarif                  | Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Bombana Nomor : 09 Tahun 2019 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan   |

| 5  | Produk Pelayanan                        | Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan  |
|--|---|---|
| 6  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas POLEANG TENGGARA Dinas Kesehatan Bombana<br/>Jln.Stain No.03, Desa Lemo Kec.Poleang Tenggara</li> <li>2. Email :</li> <li>3. Facebook Puskesmas POLEANG TENGGARA</li> <li>4. Kotak Pengaduan</li> <li>5. Tlp/Wa :</li> </ol>  |
| <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>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. 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>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol> |
| 8  | Sarana, Prasarana dan / fasilitas       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan sistem aplikasi Epusk</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Alat Peraga dan Bed pasien</li> <li>4. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>5. Ruangan</li> </ol>   |



|    |  |  |
|----|--|--|
| 9  | KompetensiPelaksana                        | <b>Bidan :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita</li> <li>• Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>• Mampu melakukan pelayanan KB</li> <li>• Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</li> <li>• Mampu melakukan tindak bayi perempuan</li> <li>• MTBS</li> <li>• Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</li> <li>• Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI</li> <li>• Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> <li>• Mengajar Kelas Ibu dan Balita</li> <li>• Mampu mengoperasikan Epusk</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul> |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu   |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | Bidan : 22 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 Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>  |

## 10.STANDAR PELAYANAN KONSULTASI GIZI, SANITASI DAN REMAJA

### A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian

| <b>Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>   |   |  |
|--|---|--|
| <b>No</b>  | <b>Komponen</b>                         | <b>Uraian</b>  |
| 1  | Persyaratan                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>b. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>c. Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>d. Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>  |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>b. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>c. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ul>  |
| 3  | Jangka waktu                            | Waktu pelayanan di ruang konsultasi gizi, sanitasi dan remaja adalah 10 - 30 menit   |
| 4  | Biaya / tarif                           | Tidak dipungut biaya   |
| 5  | Produk Pelayanan                        | Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan   |
| 6  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas POLEANG TENGGARA Dinas Kesehatan Bombana Jln.Stain No.03, Desa Lemo Kec.Poleang Tenggara</li> <li>2. Email :</li> <li>3. Facebook Puskesmas POLEANG TENGGARA</li> <li>4. Kotak Pengaduan</li> <li>5. Tlp/Wa :</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                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14</li> </ul> |

|    |                                   |   |
|----|-----------------------------------|---|
|    |                                   | Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;<br>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;  |
| 8  | Sarana, Prasarana dan / fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>2. Alat Peraga</li> <li>3. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>4. Ruang</li> </ol>   |
| 9  | KompetensiPelaksana               | <p><b>Sanitarian :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami tentang penyakit-penyakit yang berbasis lingkungan</li> <li>• Mampu melakukan pemecahan masalah sanitasi</li> <li>• Melakukan pengawasan sanitasi</li> <li>• Mampu melakukan pengelolaan klinik sanitasi</li> <li>• Mampu melakukan konseling</li> <li>• Administrasi kegiatan dan pelaporan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahamidan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Gizi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu memantau dan menentukan status gizi</li> <li>• Mampu melakukan konseling Gizi</li> <li>• Mampu melakukan SKPG</li> <li>• Mampu melaksanakan penanggulangan masalah Gizi Mikro dan makro</li> <li>• Melakukan upaya perbaikan gizi masyarakat</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahamidan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Perawat/Dokter :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu melakukan konseling Remaja</li> <li>• Pencatatan dan pelaporan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul> |
| 10 | Pengawasan Internal               | Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu  |
| 11 | Jumlah Pelaksana                  | Sanitarian : 2 orang<br>Gizi : 2 Orang<br>Dokter : 1 Orang<br>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 Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul> |

## 11. STANDAR PELAYANAN TB-DOTS

| <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 telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</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 / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol> |
| 3   | Jangka waktu                            | Waktu pelayanan di ruang konsultasi gizi, sanitasi dan remaja adalah 10 - 30 menit  |
| 4   | Biaya / tarif                           | Tidak dipungut biaya  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan  |
| 6   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas POLEANG TENGGARA Dinas Kesehatan Bombana<br/>Jln.Stain No.03, Desa Lemo Kec.Poleang Tenggara</li> <li>2. Email :</li> <li>3. Facebook Puskesmas POLEANG TENGGARA</li> <li>4. Kotak Pengaduan</li> <li>5. Tlp/Wa :</li> </ol>  |
| <b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>Manufacturing</i> )</b>    |   |   |

| No | Komponen                                   | Uraian  |
|----|--|---|
| 7  | Dasar Hukum                                | a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;<br>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;<br>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;<br>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; |
| 8  | Sarana, Prasarana dan / fasilitas          | 1. Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya<br>2. Buku rekam medis dan ATK lainnya<br>3. Ruangan   |
| 9  | KompetensiPelaksana                        | <b>Perawat/Dokter :</b> <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>• Memahamidan memberikan pelayanan prima</li> </ul>  |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu  |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | Dokter : 1 Orang<br>Analis kesehatan : 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 Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>   |

## 12. STANDAR 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 telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</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 / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol> |
| 3   | Jangka waktu                            | Waktu pelayanan di laboratorium adalah 10 - 120 menit   |
| 4   | Biaya / tarif                           | Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Bombana Nomor : 09 Tahun 2019 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan  |
| 6   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskemas POLEANG TENGGARA Dinas Kesehatan Bombana<br/>Jln.Stain No.03, Desa Lemo Kec.Poleang Tenggara</li> <li>2. Email :</li> <li>3. Facebook Puskesmas POLEANG TENGGARA</li> <li>4. Kotak Pengaduan</li> <li>5. Tlp/Wa :</li> </ol>   |
| <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>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> </ol>                          |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>d. 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>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>   |
| 8  | Sarana, Prasarana dan / fasilitas          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat hematology analyzer, reagen dan alat medis lainnya</li> <li>2. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>3. Ruangan</li> </ol>  |
| 9  | KompetensiPelaksana                        | <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 spesimen</li> <li>• Mampu membuat / mempersiapkan sediaan</li> <li>• Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium</li> <li>• Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu   |
| 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 Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>  |

### 13. STANDAR PELAYANAN FARMASI

| <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 membawa resep dari unit pelayanan sebelumnya</li> </ul>  |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien / pengunjung menyerahkan resep di ruang apotek.</li> <li>b. Pasien / pengunjung menunggu obat disiapkan oleh petugas apotek</li> <li>c. Pasien / pengunjung 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 5 - 15 menit   |
| 4   | Biaya / tarif                           | -  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan   |
| 6   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas POLEANG TENGGARA Dinas Kesehatan Bombana<br/>Jln.Stain No.03, Desa Lemo Kec.Poleang Tenggara</li> <li>2. Email :</li> <li>3. Facebook Puskesmas POLEANG TENGGARA</li> <li>4. Kotak Pengaduan</li> <li>5. Tlp/Wa :</li> </ol>   |
| <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>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> </ol> |



|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>d. 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>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>  |
| 8  | Sarana, Prasarana dan / fasilitas          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obat obatan</li> <li>2. Komputer dan printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Kulkas/frezer</li> <li>5. Ruangan</li> </ol>   |
| 9  | KompetensiPelaksana                        | <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 memberi etiket pada obat</li> <li>• Mampu melakukan pengelolaan obat</li> <li>• Pelaporan</li> <li>• Mampu mengoperasikan Epusk</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahamidan memberikan pelayanan prima</li> </ul> |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu  |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | Apoteker : 1 orang<br>Asisten Apoteker : 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 Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>   |

#### 14. PELAYANAN INFORMASIDANPENGADUAN PELANGGAN

|   |
|---|
| <b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian</b> |
|---|

| <b>Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>   |   |   |
|--|---|---|
| <b>No</b>  | <b>Komponen</b>                         | <b>Uraian</b>   |
| 1  | Persyaratan                             | Seluruh Pasien/pengunjung Puskesmas POLEANG TENGGARA  |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | Pasien / pengunjung menyampaikan Pertanyaan, saran, masukan dan keluhan dengan cara :<br>1. Langsung ke petugas di meja informasi<br>2. Menulis dan memasukkan ke kotak layanan pengaduan<br>3. SMS dan atau telpon ke nomer layanan pengaduan yang tertera di puskesmas<br>4. Mengakses Facebook Puskesmas   |
| 3  | Jangka waktu                            | Waktu Tanggapan pengaduan paling lama 1 x24 jam   |
| 4  | Biaya / tarif                           | Tidak dipungut biaya  |
| 5  | Produk Pelayanan                        | Pengunjung/pasien mendapatkan solusi dan atau penjelasan terkait isi aduan/pertanyaan   |
| 6  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 1. Puskemas POLEANG TENGGARA Dinas Kesehatan Bombana<br>Jln.Stain No.03, Desa Lemo Kec.Poleang Tenggara<br>2. Email ;<br>3. Facebook Puskesmas POLEANG TENGGARA<br>4. Kotak Pengaduan<br>5. Tlp/Wa :  |
| <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                             | a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;<br>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;<br>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <p>e. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 11 Tahun 2021 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat;</p> <p>f. Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>  |
| 8  | Sarana, Prasarana dan/ fasilitas           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku catatan pengaduan pelanggan</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Telepon</li> </ol>  |
| 9  | KompetensiPelaksana                        | <p><b>Petugas Informasi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Berpenampilan menarik</li> <li>• Ramah</li> <li>• Empati dan Simpati</li> <li>• Mengetahui tentang semua kegiatan dan informasi tentang puskesmas</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu   |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | Petugas shift : 5 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 Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>  |

KEPALA UPTD PUSKESMAS  
POLEANG TENGGARA,



**SARIPAH, STR.Keb**