



PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS KESEHATAN
UPT UPT.PUSKESMAS TUNTUNGAN



Jalan Bunga Melati II - Medan Kode Pos 20136
Telp. (061) 80472988, *email : UPT.Puskesmastuntungan@gmail.com*

KEPUTUSAN

KEPALA UPT UPT.PUSKESMAS TUNTUNGAN

NOMOR : 800/ 56 /SK /I/2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN UPT.UPT.PUSKESMAS TUNTUNGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPT UPT.PUSKESMAS TUNTUNGAN,

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada UPT.UPT.Puskesmas Tuntungan Kota Medan;
- Mengingat :
1. Undang-undang no.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144);
 3. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.
 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen UPT.Puskesmas (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1423);
 5. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal.
 6. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);
 7. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi

UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek
Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT UPT.PUSKESMAS TUNTUNGAN
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI UPT.UPT.PUSKESMAS
TUNTUNGAN
- Kesatu : Standar Pelayanan UPT.Puskesmas sebagaimana tercantum dalam lampiran
ini.
- Kedua : Standar Pelayanan UPT.Puskesmas sebagaimana dimaksud pada Diktum
Kesatu digunakan sebagai pedoman bagi UPT.Puskesmas dalam menjamin
penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada publik.
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM Kesatu
bermaksud kategori pelayanan, yang meliputi :
1. Pelayanan Pendaftaran
 2. Pelayanan Tindakan (Gawat Darurat)
 3. Pelayanan Dewasa
 4. Pelayanan Lansia
 5. Pelayanan Gizi dan Mulut
 6. Pelayanan Rujukan
 7. Pelayanan Anak dan MTBS
 8. Pelayanan KIA
 9. Pelayanan Apotik
 10. Pelayanan Laboratorium
 11. Pelayanan Imunisasi dan vaksinasi
 12. Pelayanan PRB
 13. Ruang Khusus Batuk
 14. Pelayanan Tata Usaha

Ditetapkan di : Medan
Tanggal : 5 Januari 2023

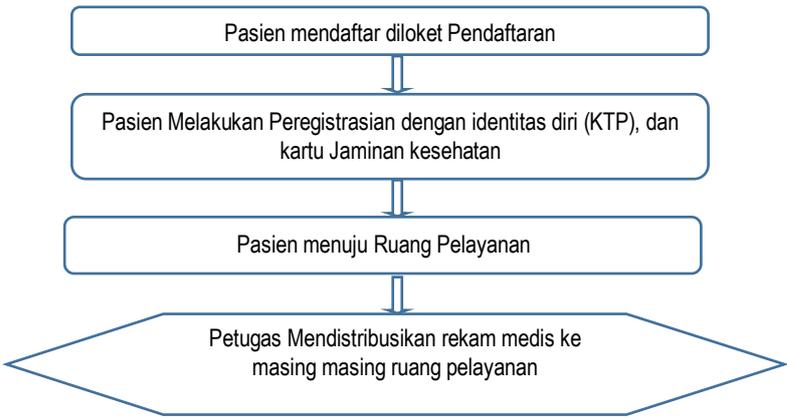
Kepala UPT.Puskesmas Tuntungan



M. Eni Suriati Ginting, M.Kes

STANDAR PELAYANAN PUBLIK RUANG PENDAFTARAN

1. A Standar Pelayanan Publik Ruang Pendaftaran

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas Diri (KTP, KITAS, Passport, dll). 2. Kartu Jaminan Kesehatan (ASKES, BPJS, KIS)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Pasien mendaftar di loket Pendaftaran] --> B[Pasien Melakukan Peregistrasian dengan identitas diri (KTP), dan kartu Jaminan kesehatan] B --> C[Pasien menuju Ruang Pelayanan] C --> D{Petugas Mendistribusikan rekam medis ke masing masing ruang pelayanan} </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke Puskesmas. 2. Pasien mengambil nomor antrian pada meja informasi 3. Pasien menuju meja pendaftaran untuk melakukan registrasi dengan membawa kartu identitas diri dan kartu jaminan kesehatan. 4. Pasien menuju ke ruang pelayanan yang dituju dan menunggu giliran untuk diperiksa. 5. Petugas menyediakan dan mendistribusikan rekam medis ke masing – masing ruang pelayanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien baru 10 menit 2. Pasien lama 10 menit
4.	Biaya/Tarif	GRATIS
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan pendaftaran pasien/ pengguna layanan kesehatan.
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran & Pengaduan b. Telepon/WA : 0813-6006-2775 c. E-mail : puskesmastuntungan@gmail.com d. Sosial Media <ul style="list-style-type: none"> Fb : Puskesmas Tuntungan, Ig : tuntunganpuskesmas e. Surat : Jl. Bunga Melati II (Belakang Kantor Camat Medan Tuntungan), Kel. Kemenangan Tani, Kec. Medan Tuntungan, Kode Pos 20136 f. SP4N LAPOR 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.

		4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan ataupun saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
--	--	---

2. B. Komponen Standar Pelayanan Publik Ruang Pendaftaran

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang no.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144); 3. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal. 5. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335); 6. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi
2.	Sarana dan Prasarana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor antrian 2. Kursi tunggu pasien 3. Meja pendaftaran 4. Kursi pendaftaran 5. Komputer 6. Alat tulis kantor 7. Buku register pasien
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran berpendidikan minimal D3 2. Petugas Rekam Medis berpendidikan D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
4.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran 3 orang 2. Petugas rekam medis 1 orang 3. Petugas skrining 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Medan
Tanggal : Januari 2023

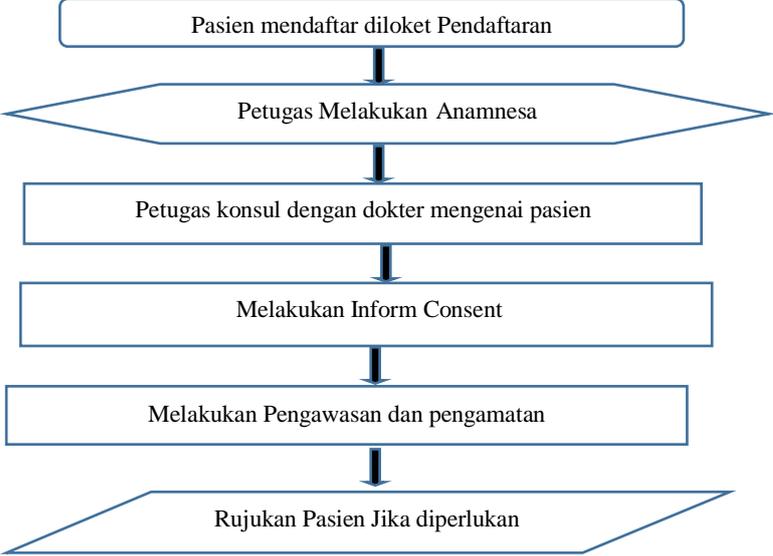
Kepala UPT.Puskesmas Tuntungan



Dr.Emi Surian Ginting, M.Kes
NIP.19670410 200003 2 00

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUANG TINDAKAN DARURAT**

1. A. Standar Pelayanan Publik Ruang Tindak Gawat Darurat

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum 2. Pasien (ASKES, BPJS, KIS)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Pasien mendaftar diloket Pendaftaran] --> B{Petugas Melakukan Anamnesa} B --> C[Petugas konsul dengan dokter mengenai pasien] C --> D[Melakukan Inform Consent] D --> E[Melakukan Pengawasan dan pengamatan] E --> F[/Rujukan Pasien Jika diperlukan/] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga pasien mendaftar di loket pendaftaran. 2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 3. Petugas konsul Dokter dan Dokter melakukan pemeriksaan pasien. 4. Petugas melakukan inform consent. 5. Petugas melakukan tindakan medis sesuai kebutuhan. 6. Petugas melakukan pengawasan dan pengamatan. 7. Petugas melakukan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 Menit
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Tindakanan dan Gawat Darurat.
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran & Pengaduan b. Telepon/WA : 0813-6006-2775 c. E-mail : puskesmastuntungan@gmail.com d. Sosial Media <ol style="list-style-type: none"> Fb : Puskesmas Tuntungan, Ig : tuntunganpuskesmas e. Surat : Jl. Bunga Melati II (Belakang Kantor Camat Medan Tuntungan), Kel. Kemenangan Tani, Kec. Medan Tuntungan, Kode Pos 20136 f. SP4N LAPOR 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melauai telepon/e-mail

		pengadu yang bersangkutan ataupun saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
--	--	--

2. B. Komponen Standar Pelayanan Publik Ruang Tindak Gawat Darurat

1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang no.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144); 3. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal. 5. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335); 6. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi
2	Saran dan Prasarana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bed 2. Standar infus set 3. Tensimeter 4. Thermometer 5. Pulse Oxymetri 6. Oksigen 7. Heating-set 8. Nebulizer
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Perawat (D-3 Keperawatan / D3 Kebidanan)
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Medan
Tanggal : Januari 2023

Kepala UPT.Puskesmas Tuntungan



Dr. Eni Suriati Ginting, M.Kes
NIP.196704102000032006

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUANG ANAK DAN MTBS**

1. A. Standar Pelayanan Publik Ruang Anak Dan MTBS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran. 2. Pasien Bayi 0 sd 12 bulan 3. Pasien usia 1 sd 17 tahun 4. Pasien di sertai pendamping
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien mendaftar diloket Pendaftaran] --> B{Petugas Melakukan Anamnesa} B --> C[Petugas Melakukan Pemeriksaan] C --> D[Memberikan Rujukan ke Faskes Lanjutan] D --> E[Pemberian Resep Obat] E --> F{Pengambilan Obat di Apotik PRB} </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran. 2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran. 3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien / pendamping 4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan. 6. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan(Rumah Sakit) apabila diperlukan. 7. Petugas memberi resep obat. 8. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek.
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE. 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan. 3. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengandiagnosis. 4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan. 5. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran & Pengaduan b. Telepon/WA : 0813-6006-2775 c. E-mail : puskesmastuntungan@gmail.com d. Sosial Media <ul style="list-style-type: none"> Fb : Puskesmas Tuntungan, Ig : tuntunganpuskesmas

		<p>e. Surat : Jl. Bunga Melati II (Belakang Kantor Camat Medan Tuntungan), Kel. Kemenangan Tani, Kec. Medan Tuntungan, Kode Pos 20136</p> <p>f. SP4N LAPOR</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas mencatat semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
--	--	--

2. B. Komponen Standar Pelayanan Publik Ruang Anak Dan MTBS

1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-undang no.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144); Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335); Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi
2	Sarana dan Prasarana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> Meja anamnesa/ meja perawat Meja periksa/ meja dokter Tempat tidur periksa Tensimeter Thermometer Stetoskop Senter Timbangan
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> Kepala Puskesmas Tim Mutu Puskesmas Tim Audit Internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 1 orang dokter Perawat (S1 Keperawatan & D3 Kebidanan) 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat
---	----------------------------	--

Ditetapkan di : Medan
Tanggal : Januari 2023

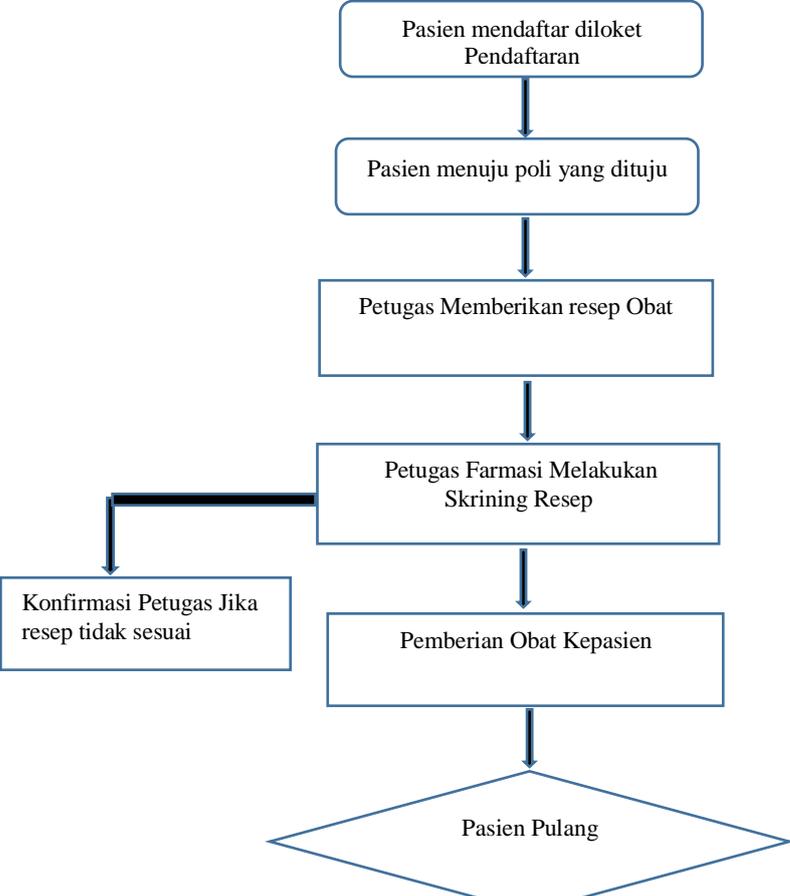
Kepala UPT Puskesmas Tuntungan



Dr.Em. Suriati Ginting, M.Kes
NIP.19670410 200003 2 006

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
APOTEK**

1. A. Standar Pelayanan Publik Apotek

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien membawa resep dari ruang pelayanan yang dituju.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Pasien mendaftar di loket Pendaftaran]) --> B([Pasien menuju poli yang dituju]) B --> C[Petugas Memberikan resep Obat] C --> D[Petugas Farmasi Melakukan Skrining Resep] D --> E[Petugas melakukan konfirmasi jika resep tidak sesuai] D --> F[Pemberian Obat Kepasien] E --> F F --> G{Pasien Pulang} </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran. 2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran. 3. Pasien diperiksa di poli yang dituju. 4. Petugas memberikan resep obat. 5. Pasien menuju Apotek/ Loket obat. 6. Petugas farmasi melakukan skrining resep. 7. Petugas melakukan konfirmasi jika resep tidaksesuai atau tidak jelas kepada pemberi resep. 8. Petugas menyiapkan obat jika resep sudah sesuai. 9. Petugas memanggil dan menyerahkan obat kepada pasien sesuai resep. 10. Pasien pulang.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Resep Non Racikan : 10 menit Resep Racikan : 15 menit
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian Obat 2. Pemberian Informasi Obat <ol style="list-style-type: none"> a. Dosis minum obat

		<ul style="list-style-type: none"> b. Waktu minum obat c. Cara minum obat d. Indikasi obat
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> a. Kotak saran & Pengaduan b. Telepon/WA : 0813-6006-2775 c. E-mail : puskesmastuntungan@gmail.com d. Sosial Media Fb : Puskesmas Tuntungan, Ig : tuntunganpuskesmas e. Surat : Jl. Bunga Melati II (Belakang Kantor Camat Medan Tuntungan), Kel. Kemenangan Tani, Kec. Medan Tuntungan, Kode Pos 20136 f. SP4N LAPOR 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.

2. B. Komponen Standar Pelayanan Publik Apotek

1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang no.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144); 3. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal. 5. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335); 6. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi
2	Saran dan Prasarana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja pemberian obat 2. Meja peracikan obat 3. Ruang tunggu 4. Laptop 5. Alat tulis kantor 6. Kursi petugas farmasi 7. Alat penghalus obat racikan (blender, mortar dan alu penumbuk) 8. Alat kelengkapan farmasi lainnya (plastik, etiket,kertas obat racikan, dll)
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. D-3 atau S-1 Farmasi 2. Apoteker
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. D-3 Farmasi 1 orang 2. S-1 Farmasi 1 orang 3. Apoteker 1 orang

6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Medan
Tanggal : 10 Januari 2023
Kepala UPT.Puskesmas Tuntungan

Dr.Eni Suniaty Ginting, M.Kes
NIP.19670410 200003 2 006



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUANG KHUSUS BATUK (TB DOTS)**

1. A. Standar Pelayanan Publik Ruang Khusus Batuk (TB DOTS)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran. 2. Membawa Rujukan dari Faskes asal bagi pasien yang akan melanjutkan pengobatan TB
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien mendaftar diloket Pendaftaran] --> B{Petugas Melakukan Anamnesa} B --> C[Petugas Melakukan Pemeriksaan] C --> D[Pasien dengan dugaan TB diperiksa dahaknya di Laboratorium] D --> E[Memberikan Obat kepada Pasien TB, Terduga ataupun Bukan Pasien TB] E --> F{Pengambilan Obat di Apotik} </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran. 2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran. 3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien / pendamping 4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 5. Pasien dengan dugaan TB mendapatkan pot sputum untuk dilakukan pemeriksaan dahaknya di laboratorium. 6. Petugas merujuk pasien ke RS jika diperlukan 7. Petugas memberikan obat TB sesuai dengan kondisi pasien. 8. Petugas memberikan resep pada pasien TB, terduga TB ataupun bukan pasien TB 9. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek.
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit TB. 2. Mendapatkan pengobatan yang tepat bagi penderita TB 3. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran & Pengaduan b. Telepon/WA : 0813-6006-2775 c. E-mail : puskesmastuntungan@gmail.com d. Sosial Media

		<p>Fb : Puskesmas Tuntungan, Ig : tuntunganpuskesmas</p> <p>e. Surat : Jl. Bunga Melati II (Belakang Kantor Camat Medan Tuntungan), Kel. Kemenangan Tani, Kec. Medan Tuntungan, Kode Pos 20136</p> <p>f. SP4N LAPOR</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
--	--	--

2 B. Komponen Standar Pelayanan Publik Ruang Khusus Batuk (TB DOTS)

1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang no.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144); 3. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal. 5. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335); 6. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi
2	Sarana dan Prasana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja anamnesa/ meja perawat 2. Meja dokter 3. Tensimeter 4. Thermometer 5. Timbangan 6. Stetoskop 7. Monitor X Ray 8. Pot sputum 9. Kartu registrasi obat TB 10.Laptop
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 1 orang 2. Perawat 1 orang, Bidan 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Medan

Tanggal : Januari 2023

Kepala UPT Puskesmas Tuntungan



Dr.Emi Suriati Ginting, M.Kes

NIP.19670410 200003 2 006

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUANG DEWASA**

1. A. Standar Pelayanan Publik dewasa

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pasien mendaftar diloket Pendaftaran] --> B{Petugas Melakukan Anamnesa} B --> C[Petugas Melakukan Pemeriksaan] C --> D[memberikan Rujukan ke Faskes Lanjutan] D --> E[Pemberian Resep Obat] E --> F{Pengambilan Obat di Apotik} </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran. 2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran. 3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan. 6. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan(Rumah Sakit) apabila diperlukan. 7. Petugas memberi resep obat. 8. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek.
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE. 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan. 3. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengandiagnosis. 4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan. 5. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran & Pengaduan b. Telepon/WA : 0813-6006-2775 c. E-mail : puskesmastuntungan@gmail.com d. Sosial Media <ol style="list-style-type: none"> Fb : Puskesmas Tuntungan, Ig : tuntunganpuskesmas e. Surat : Jl. Bunga Melati II (Belakang Kantor Camat Medan Tuntungan), Kel. Kemenangan Tani, Kec. Medan Tuntungan, Kode Pos 20136 f. SP4N LAPOR

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
--	--	--

2. B.Komponen Standar Pelayanan Publik dewasa

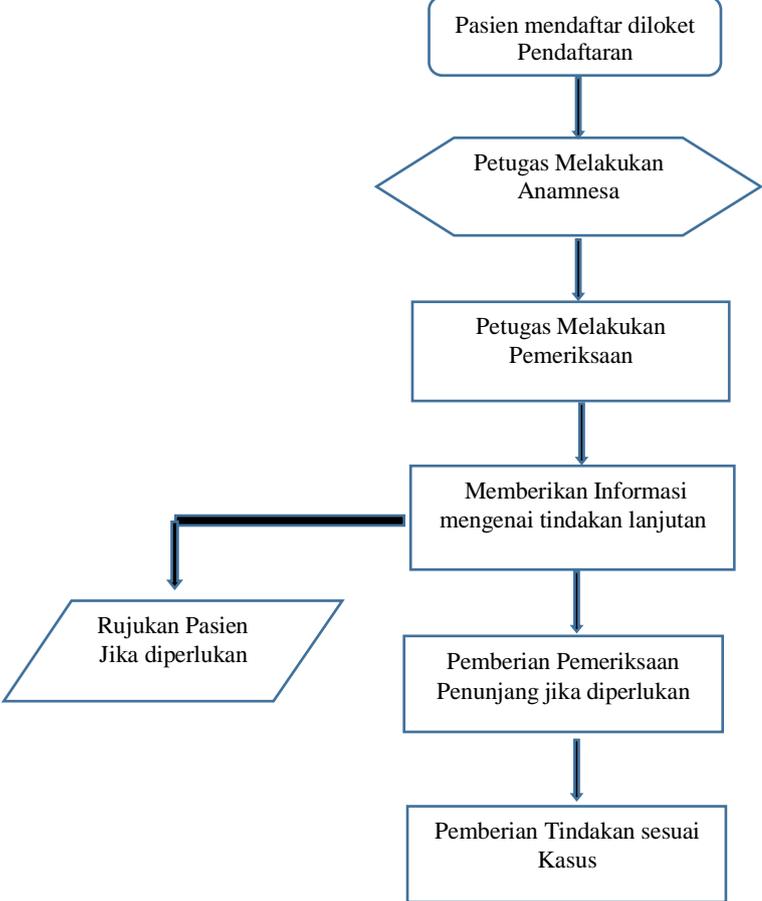
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang no.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144); 3. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal. 5. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335); 6. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi
2	Saran dan Prasarana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja anamnesa/ meja perawat 2. Meja periksa/ meja dokter 3. Tempat tidur periksa 4. Tensimeter 5. Thermometer 6. Stetoskop 7. Senter 8. Timbangan
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Perawat (S1 Keperawatan / D3 K Keperawatan)
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Medan
Tanggal : Januari 2023
Kepala UPT Puskesmas Tuntungan

Dr.Eni Suriati-Ginting, M.Kes
NIP.19670410 200003 2 006

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUANG GIGI DAN MULUT**

1. A. Standar Pelayanan Publik Ruang Gigi dan Mulut

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang sendiri dan/ atau bersama pendamping (jika diperlukan). 2. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Pasien mendaftar di loket Pendaftaran] --> B{Petugas Melakukan Anamnesa} B --> C[Petugas Melakukan Pemeriksaan] C --> D[Memberikan Informasi mengenai tindakan lanjutan] D --> E[Pemberian Pemeriksaan Penunjang jika diperlukan] E --> F[Pemberian Tindakan sesuai Kasus] D --> G[/Rujukan Pasien Jika diperlukan/] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran. 2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran. 3. Pasien dipersilakan duduk di kursi perawatan. 4. Pasien dilakukan anamnesa dan pemeriksaan sesuai keluhan. 5. Pasien diberikan informasi mengenai tindakan yang akan dilakukan. 6. Pasien diberikan pemeriksaan penunjang jika diperlukan. 7. Pasien dirujuk ke Rumah Sakit jika diperlukan. 8. Pasien mendapatkan tindakan sesuai kasus.
3	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan medis dan penyuluhan (KIE) 2. Mendapatkan resep sesuai dengan diagnosis. 3. Surat pengantar pemeriksaan laboratorium. 4. Surat rujukan ke Rumah Sakit. 5. Surat keterangan istirahat/ keterangan berobat karena sakit.

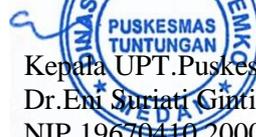
		6. Tindakan gigi.
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran & Pengaduan b. Telepon/WA : 0813-6006-2775 c. E-mail : puskesmastuntungan@gmail.com d. Sosial Media Fb : Puskesmas Tuntungan, Ig : tuntunganpuskesmas e. Surat : Jl. Bunga Melati II (Belakang Kantor Camat Medan Tuntungan), Kel. Kemenangan Tani, Kec. Medan Tuntungan, Kode Pos 20136 f. SP4N LAPOR 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.

2. B. Komponen Standar Pelayanan Publik Ruang Gigi dan Mulut

1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang no.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144); 3. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal. 5. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335); 6. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi
2	Saranadan Prasana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja anamnesa/ meja perawat 2. Meja periksa/ meja dokter 3. Tempat tidur periksa 4. Tensimeter 5. Thermometer 6. Stetoskop 7. Timbangan 8. Dental Unit 9. Kompresor 10. Sterilisator
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi (S-1 Profesi Kedokteran Gigi) 2. Perawat Gigi (Minimal D-3 Keperawatan)
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2 orang 2. Perawat (S1 Keperawatan / D3 K Keperawatan) 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Medan
Tanggal : Januari 2023



Kepala UPT.Puskesmas Tuntungan
Dr.Emi Surtati Ginting, M.Kes
NIP.19670410 200003 2 00

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUANG KIA**

1. A. Standar Pelayanan Publik Ruang KIA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran. 2. Pasien ibu hamil wajib membawa buku KIA (warna pink) pada pemeriksaan kedua dan seterusnya
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Pasien mendaftar diloket Pendaftaran]) --> B{Petugas Melakukan Anamnesa} B --> C[Petugas Melakukan Pemeriksaan] C --> D[Petugas memberikan Rujukan ke Faskes Lanjutan] D --> E[Pemberian Resep Obat] E --> F{Pengambilan Obat di Apotik} </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran. 2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran. 3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien / pendamping 4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan. 6. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. 7. Petugas memberi resep obat. 8. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek.
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan kesehatan ibu, kehamilan, nifas dan penjelasan tentang kondisi pasien. 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan sesuai kondisi pasien 3. Mendapatkan resep oleh bidan sesuai dengan diagnosis. 4. Mendapatkan pelayanan pemasangan alat kontrasepsi 5. Mendapatkan pelayanan pemeriksaan IVA 6. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan. 7. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan. 8. Mendapatkan surat calon pengantin apabila diperlukan.
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran & Pengaduan b. Telepon/WA : 0813-6006-2775 c. E-mail : puskesmastuntungan@gmail.com

		<p>d. Sosial Media Fb : Puskesmas Tuntungan, Ig : tuntunganpuskesmas</p> <p>e. Surat : Jl. Bunga Melati II (Belakang Kantor Camat Medan Tuntungan), Kel. Kemenangan Tani, Kec. Medan Tuntungan, Kode Pos 20136</p> <p>f. SP4N LAPOR</p> <p>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</p> <p>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</p>
--	--	---

2. B. Komponen Standar Pelayanan Publik Ruang KIA

1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang no.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144); 3. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal. 5. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335); 6. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi
2	Saranadan Prasana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja anamnesa/ meja perawat 2. Meja periksa/ meja dokter 3. Tempat tidur periksa / ginekologi bed 4. Tensimeter 5. Thermometer 6. Stetoskop 7. Senter 8. Timbangan 9. Alat tindakan 10. Dopler 11. Bahan habis pakai 12. KB-set
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 1 orang dokter 2. Bidan (Minimal D3 Kebidanan) 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat
---	----------------------------	--

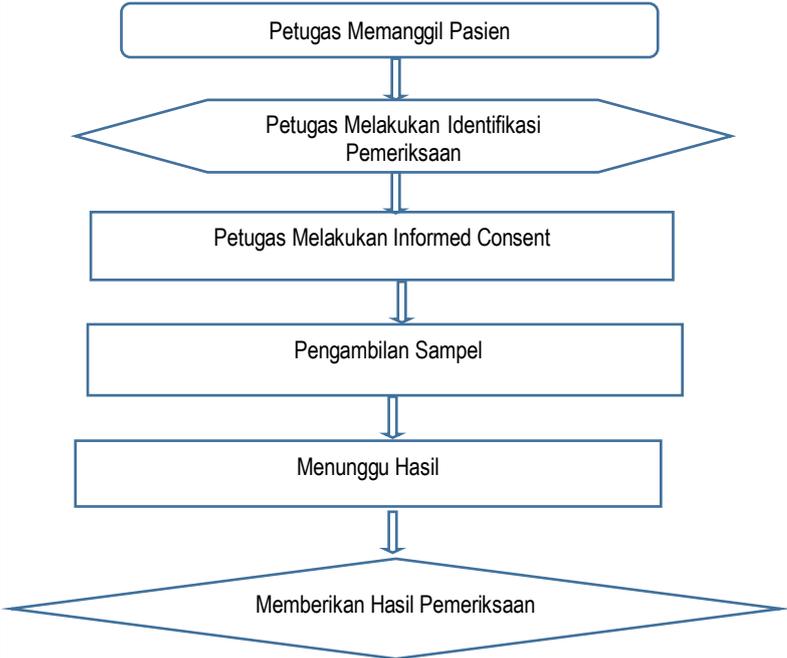
Ditetapkan di Medan
Tanggal : Januari 2023
Kepala UPT.Puskesmas Tuntungan



Dr.Eni Suriati Ginting, M.Kes
NIP.19670410 200003 2 006

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LABORATORIUM**

1. A. Standar Pelayanan Publik Laboratorium

NO	KOMPONEN	URAIAN																		
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah melaksanakan/ melalui tahapan prosedur pemeriksaan di ruang pelayanan, dengan telah mendapatkan Formulir Pemeriksaan Laboratorium. 2. Pasien membawa KTP / Kartu Jaminan Kesehatan yang dimiliki sebagai tanda bukti dan pencatatan identitas. 3. Kartu Jaminan Kesehatan yang disarankan untuk dibawa adalah KIS, BPJS, atau ASKES dengan UPT Puskesmas Tuntungan sebagai Faskes Pertama. 																		
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Petugas Memanggil Pasien] --> B{Petugas Melakukan Identifikasi Pemeriksaan} B --> C[Petugas Melakukan Informed Consent] C --> D[Pengambilan Sampel] D --> E[Menunggu Hasil] E --> F{Memberikan Hasil Pemeriksaan} </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien (lansia diprioritaskan). 2. Petugas melakukan identifikasi dan dokumentasi Formulir Permintaan Pemeriksaan 3. Petugas melakukan Informed Consent. 4. Petugas melakukan pengambilan sampel sesuai Formulir Permintaan Pemeriksaan . 5. Petugas mempersilakan pasien untuk menunggu hasil pemeriksaan. 6. Petugas memberikan hasil pemeriksaan kepada pasien 																		
3	Jangka Waktu Pelayanan	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 50%;">1. Golongan Darah</td><td style="width: 50%;">10 menit</td></tr> <tr><td>2. Gula Darah</td><td>10 menit</td></tr> <tr><td>3. Kolesterol Total</td><td>10 menit</td></tr> <tr><td>4. Trigliserida</td><td>10 menit</td></tr> <tr><td>5. Asam Urat</td><td>10 menit</td></tr> <tr><td>6. Rapid Antigen</td><td>10 menit</td></tr> <tr><td>7. Tes Kehamilan</td><td>15 menit</td></tr> <tr><td>8. Skrining HIV</td><td>15 menit</td></tr> <tr><td>9. Skrining Hepatitis</td><td>10 menit</td></tr> </table>	1. Golongan Darah	10 menit	2. Gula Darah	10 menit	3. Kolesterol Total	10 menit	4. Trigliserida	10 menit	5. Asam Urat	10 menit	6. Rapid Antigen	10 menit	7. Tes Kehamilan	15 menit	8. Skrining HIV	15 menit	9. Skrining Hepatitis	10 menit
1. Golongan Darah	10 menit																			
2. Gula Darah	10 menit																			
3. Kolesterol Total	10 menit																			
4. Trigliserida	10 menit																			
5. Asam Urat	10 menit																			
6. Rapid Antigen	10 menit																			
7. Tes Kehamilan	15 menit																			
8. Skrining HIV	15 menit																			
9. Skrining Hepatitis	10 menit																			

		10. TCM 3 sd 5 hari (menunggu hasil pemeriksaan dari RS)
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Pemeriksaan Laboratorium Klinik
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran & Pengaduan b. Telepon/WA : 0813-6006-2775 c. E-mail : puskesmastuntungan@gmail.com d. Sosial Media Fb : Puskesmas Tuntungan, Ig : tuntunganpuskesmas e. Surat : Jl. Bunga Melati II (Belakang Kantor Camat Medan Tuntungan), Kel. Kemenangan Tani, Kec. Medan Tuntungan, Kode Pos 20136 f. SP4N LAPOR 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.

2. B. Komponen Standar Pelayanan Publik Laboratorium

1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang no.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144); 3. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal. 5. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335); 6. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi
2	Saran dan Prasarana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Laboratorium 2. Lemari Es 3. APD 4. Perangkat sampling 5. Centrifuge 6. Rotate Mixer 7. Meja Pelayanan 8. Alat Tulis Kantor 9. Wastafel
3	Kompetensi Pelaksana	1. Analis Kesehatan (minimal D-3)
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1. D-3 Analis Kesehatan 1 orang

6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di Medan
Tanggal 10 Januari 2023

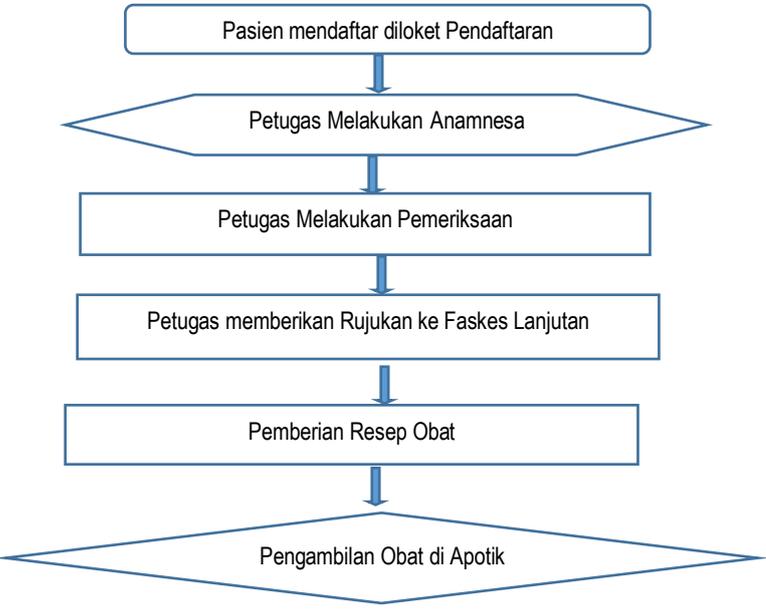
Kepala UPT Puskesmas Tuntungan

Dr. Eni Sufriati Ginting, M.Kes
NIP.19670410 200003 2 006



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUANG LANSIA**

1. A. Standar Pelayanan Publik Ruang Lansia

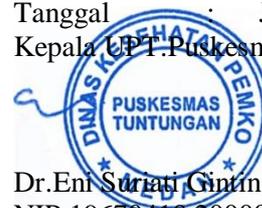
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Pasien mendaftar diloket Pendaftaran] --> B{Petugas Melakukan Anamnesa} B --> C[Petugas Melakukan Pemeriksaan] C --> D[Petugas memberikan Rujukan ke Faskes Lanjutan] D --> E[Pemberian Resep Obat] E --> F{Pengambilan Obat di Apotik} </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran. 2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran. 3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan. 6. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. 7. Petugas memberi resep obat. 8. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apote
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE. 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan. 3. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengandiagnosis. 4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan. 5. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran & Pengaduan b. Telepon/WA : 0813-6006-2775 c. E-mail : puskesmastuntungan@gmail.com d. Sosial Media Fb : Puskesmas Tuntungan, Ig : tuntunganpuskesmas e. Surat : Jl. Bunga Melati II (Belakang Kantor Camat Medan

		<p>Tuntungan), Kel. Kemenangan Tani, Kec. Medan Tuntungan, Kode Pos 20136</p> <p>f. SP4N LAPOR</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas mencatat semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
--	--	--

2. B. Komponen Standar Pelayanan Publik Ruang Lansia

1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-undang no.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144); Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335); Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi
2	Saran dan Prasarana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> Meja anamnesa/ meja perawat Meja periksa/ meja dokter Tempat tidur periksa Tensimeter Thermometer Stetoskop Senter Timbangan
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> Kepala Puskesmas Tim Mutu Puskesmas Tim Audit Internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 1 orang Perawat (S1 Keperawatan / D3 K Keperawatan) 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Mini Lokakarya Bulanan Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Medan
Tanggal : Januari 2023
Kepala UPT. Puskesmas Tuntungan



Dr. Eni Suriani Ginting, M.Kes
NIP.19670410 200003 2 006

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUANG RUJUKAN**

1. A. Standar Pelayanan Publik Ruang Rujukan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran. 2. Pasien sudah melalui pemeriksaan dokter di ruang pelayanan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Pasien mendaftar diloket Pendaftaran]) --> B[Petugas Pendaftaran mengantar pasien dan rekam medis ke ruang Pelayanan] B --> C[PetugasMemeriksa Pasien] C --> D{Membuat Rujukan Ke RS yang dituju} </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran. 2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran. 3. Petugas Pendaftaran mengantar pasien dan rekam medisnya ke ruang pelayanan 4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 5. Petugas merujuk pasien sesuai dengan kondisi pasien 6. Petugas mengantarkan pasien dan rekam medis ke ruang rujukan 7. Petugas membuat rujukan ke RS yang akan dituju 8. Petugas memberitahu pasien jika rujukan sudah dibuat atau rujukan tidak bisa dibuat sehingga nharus berganti RS
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan informasi RS yang bisa dituju untuk rujukan lebih lanjut 2. Mendapatkan pemberitahuan rujukan sudah bisa digunakan
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran & Pengaduan b. Telepon/WA : 0813-6006-2775 c. E-mail : puskesmastuntungan@gmail.com d. Sosial Media <ul style="list-style-type: none"> Fb : Puskesmas Tuntungan, Ig : tuntunganpuskesmas e. Surat : Jl. Bunga Melati II (Belakang Kantor Camat Medan Tuntungan), Kel. Kemenangan Tani, Kec. Medan

		<p style="text-align: center;">Tuntungan, Kode Pos 20136</p> <p>f. SP4N LAPOR</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
--	--	--

2. B. Komponen Standar Pelayanan Publik Ruang Rujukan

1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang no.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144); 3. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal. 5. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335); 6. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi
2	Saranadan Prasana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Petugas 2. Laptop / PC 3. Printer 4. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. D-3 atau S-1 Kesehatan
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. D-3 Kebidanan 1 orang 2. S-1 Kesmas 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Keselamatan Pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Medan

Tanggal : Januari 2023

Kepala UPT Puskesmas Tuntungan

Dr.Eni Suriat Ginting, M.Kes
NIP.19670410 200003 2 006



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUANG TATA USAHA**

1. A. Standar Pelayanan Publik Ruang Tata Usaha

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien/masyarakat merupakan penduduk wilayah kerja UPT Puskesmas Tuntungan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[TATA USAHA] --> B[Surat Keterangan Sehat/sakit, Praktek KOAS/ Mahasiswa/I dan lainnya] A --> C[Pembuatan data yang diperlukan dalam administrasi Puskesmas] A --> D[Pengantar Surat Rujikan UHC] </pre> </div> <p>1. Memberikan informasi puskesmas dengan jelas kepada pasien/Masyarakat</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Sehat/Surat Sakit : 5 Menit 2. Surat Pengantar UHC : 30 menit 3. Surat Keterangan Selesai Penelitian : 2 Hari 4. Surat Pengantar Praktek Mandiri : 3 Hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Surat Sehat/Surat Sakit 2. Pelayanan Surat Pengantar UHC 3. Pelayanan Surat Keterangan Selesai Penelitian 4. Pelayanan Surat Pengantar Praktek Mandiri
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran & Pengaduan b. Telepon/WA : 0813-6006-2775 c. E-mail : puskesmastuntungan@gmail.com d. Sosial Media Fb : Puskesmas Tuntungan, Ig : tuntunganpuskesmas e. Surat : Jl. Bunga Melati II (Belakang Kantor Camat Medan Tuntungan), Kel. Kemenangan Tani, Kec. Medan Tuntungan, Kode Pos 20136 f. SP4N LAPOR 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.

2. B. Standar Pelayanan Publik Ruang Tata Usaha

1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang no.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144); 3. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal. 5. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335); 6. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi
2	Saranadan Prasana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Petugas 2. Laptop / PC 3. Printer 4. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. D-3 atau S-1 Kesehatan
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S2 Kesmas 1 orang 2. S-1 Kesmas 1 orang 3. S-1 Keperawatan 1 orang 4. S-1 Komputer (Honorar)
6	Jaminan Pelayanan	Pasien/masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Medan

Tanggal : Januari 2023

Kepala UPT.Puskesmas Tuntungan

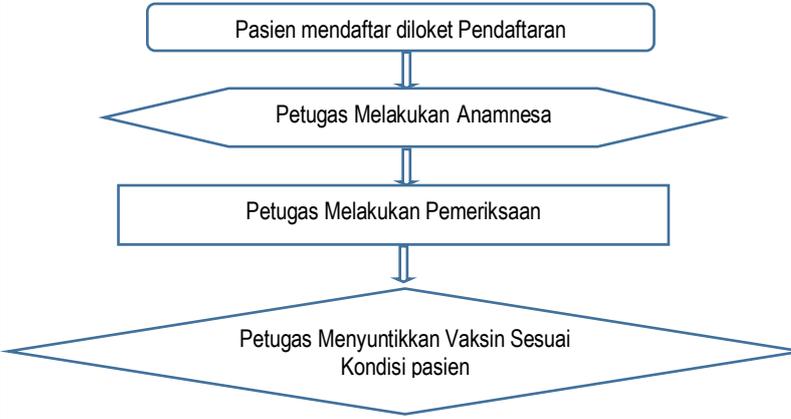


Dr.Eni Suriati Ginting, M.Kes

NIP.19670410 200003 2 006

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUANG IMUNISASI DAN VAKSINASI**

1. A. Standar Pelayanan Publik Ruang Imunisasi dan Vaksinasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran. 2. Membawa KMS untuk penyuntikan imunisasi pada bayi
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Pasien mendaftar diloket Pendaftaran] --> B{Petugas Melakukan Anamnesa} B --> C[Petugas Melakukan Pemeriksaan] C --> D{Petugas Menyuntikkan Vaksin Sesuai Kondisi pasien} </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran. 2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran. 3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien / pendamping 4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 5. Petugas menyuntikkan imunisasi atau vaksin sesuai kondisi pasien
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan suntikan imunisasi dasar bagi bayi yang terlambat datang ke posyandu pada saat jadwal pelayanan di posyandu 2. Mendapatkan vaksinasi rabies bagi pasien dengan gigitan hewan penular rabies yang beresiko tertular rabies
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran & Pengaduan b. Telepon/WA : 0813-6006-2775 c. E-mail : puskesmastuntungan@gmail.com d. Sosial Media <ul style="list-style-type: none"> Fb : Puskesmas Tuntungan, Ig : tuntunganpuskesmas e. Surat : Jl. Bunga Melati II (Belakang Kantor Camat Medan Tuntungan), Kel. Kemenangan Tani, Kec. Medan Tuntungan, Kode Pos 20136 f. SP4N LAPOR 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.

2. B. Komponen Standar Pelayanan Publik Ruang Imunisasi dan Vaksinasi

1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang no.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144); 3. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal. 5. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335); 6. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi
2	Sarana dan Prasarana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja anamnesa/ meja perawat 2. Tensimeter 3. Thermometer 4. Cold Chain 5. Imunisasi dan vaksinasi kit
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan) 2. Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat (S-1 Keperawatan) 1 orang 2. Bidan (S-1 Kebidanan) 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Medan
Tanggal : Januari 2023

Kepala UPT.Puskesmas Tuntungan



Dr.Eni Suriani Ginting, M.Kes
NIP.19670410 200003 2 006

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUANG PRB**

1. A. Standar Pelayanan Publik Ruang PRB

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran. 2. Pasien membawa buku PRB 3. PAsien membawa hasil pemeriksaan laboratorium
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien mendaftar diloket Pendaftaran] --> B{Petugas Melakukan Anamnesa} B --> C[Petugas Melakukan Pemeriksaan] C --> D[memberikan Rujukan ke Faskes Lanjutan] D --> E[Pemberian Resep Obat] E --> F{Pengambilan Obat di Apotik PRB} </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran. 2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran. 3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan. 6. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. 7. Petugas memberi resep obat. 8. Pasien dipersilakan mengambil obat di Apotek PRB
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE. 2. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengandiagnosis. 3. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan. 4. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran & Pengaduan b. Telepon/WA : 0813-6006-2775 c. E-mail : puskesmastuntungan@gmail.com d. Sosial Media <ul style="list-style-type: none"> Fb : Puskesmas Tuntungan, Ig : tuntunganpuskesmas e. Surat : Jl. Bunga Melati II (Belakang Kantor Camat Medan

		<p>Tuntungan), Kel. Kemenangan Tani, Kec. Medan Tuntungan, Kode Pos 20136</p> <p>f. SP4N LAPOR</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas mencatat semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
--	--	--

2. B. Komponen Standar Pelayanan Publik Ruang PRB

1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-undang no.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144); Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335); Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi
2	Saranadan Prasana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> Meja anamnesa/ meja perawat Meja periksa/ meja dokter Tempat tidur periksa Tensimeter Thermometer Stetoskop Senter Timbangan
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> Kepala Puskesmas Tim Mutu Puskesmas Tim Audit Internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Dokter Umum 1 orang Perawat 1 orang Bidan 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat
---	----------------------------	--

Ditetapkan di : Medan
Tanggal : Januari 2023



Kepala Puskesmas Tuntungan

Dr. Eni Suriati Ginting, M.Kes
NIP.19670410 200003 2 00

MAKLUMAT PELAYANAN

1. Kami Berjanji dan Sanggup Untuk Melaksanakan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan.
2. Kami Berjanji dan Sanggup Untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus.
3. Kami Bersedia Untuk Menerima Sanksi Dan Memberikan Kompensasi Apabila Pelayanan Yang Diberikan Tidak Sesuai Standar.

KOMPENSASI LAYANAN

Sistem Kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atau pengaduan atas adanya keterlambatan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan pada UPT Puskesmas Amplas yaitu setiap produk layanan yang dikeluarkan oleh UPT Puskesmas Amplas dan waktu pelayanan yang ditetapkan pada masing-masing Standar Pelayanan.

- I. Kompensasi terhadap ketidaksesuaian waktu;
 1. Tingkat Ringan : Keterlambatan 5-10 menit pengguna layanan menerima permohonan maaf dari petugas dan UPT Puskesmas Amplas secara lisan yang disampaikan langsung kepada pengguna layanan
 2. Menengah Ringan : Keterlambatan 10-15 menit pengguna layanan menerima permohonan maaf dari petugas dan UPT Puskesmas Amplas secara lisan dan pemberian prioritas pelayanan untuk kunjungan berikutnya.
 3. Menengah : Keterlambatan 15-30 menit pengguna layanan menerima permohonan maaf dari petugas dan UPT Puskesmas Amplas secara lisan, pemberian prioritas pelayanan untuk kunjungan berikutnya dan pemberian minum
 4. Menengah Tinggi : Keterlambatan 30-45 menit pengguna layanan menerima permohonan maaf dari petugas dan UPT Puskesmas Amplas secara lisan, pemberian prioritas pelayanan untuk kunjungan berikutnya, pemberian minum dan kunjungan langsung ke rumah (Home Visite) 1x
 5. Tinggi : Keterlambatan > 45 menit pengguna layanan menerima permohonan maaf dari petugas dan UPT Puskesmas Amplas secara lisan, pemberian prioritas pelayanan untuk kunjungan berikutnya, pemberian minum dan kunjungan langsung ke rumah (Home Visite) 2x.
- II. Kompensasi terhadap ketidaksesuaian persyaratan; Pengguna layanan berhak menerima permohonan maaf secara tertulis via email dan dilakukan home visite
- III. Kompensasi terhadap ketidaksesuaian , sistem, mekanisme, dan prosedur; Pengguna layanan berhak menerima permohonan maaf secara tertulis via email, dilakukan home visite dan skrining diabetes

- IV. Kompensasi terhadap ketidaksesuaian sarana, prasarana, dan / atau fasilitas; Pengguna layanan berhak menerima permohonan maaf secara tertulis via email, dilakukan home visite, skrining diabetes dan pengecekan kolesterol

- V. Kompensasi terhadap ketidaksesuaian biaya/tarif; Pemohon berhak menerima permohonan maaf secara tertulis via email serta menerima kembali selisih tarif yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan prioritas pelayanan pada kunjungan berikutnya

Kepala UPT.Puskesmas Tuntungan



Dr.Eni Suriati Ginting, M.Kes
NIP.196704102000032006

