



PEMERINTAH KABUPATEN TAPANULI UTARA
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS SIBORONGBORONG
Jalan Pintu Air No 1. Kecamatan Siborongborong Kode Pos 22474
email: puskesmassiborongborong6@gmail.com



KEPUTUSAN PIMPINAN UPT PUSKESMAS SIBORONGBORONG
NOMOR : 23/TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PIMPINAN UPT PUSKESMAS SIBORONGBORONG,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka melaksanakan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 - b. bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan;
 - c. bahwa sehubungan dengan butir a dan b tersebut diatas perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman

Penilaian Kinerja unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);

7. Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 02 Tahun 2019 Tentang Retribusi Daerah;

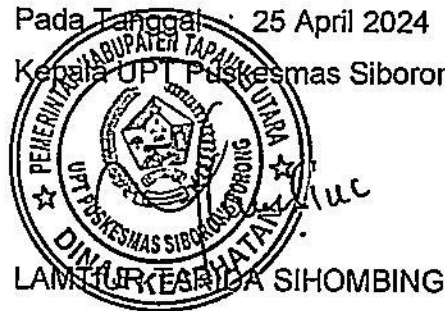
MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN PIMPINAN UPT PUSKESMAS SIBORONGBORONG TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK.
- KESATU : Standar Pelayanan Publik seperti pada DIKTUM KESATU adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman pelayanan Puskesmas dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Puskesmas kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
- KEDUA : Setiap jenis pelayanan di Puskesmas wajib menerapkan standar Pelayanan Publik.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik akan dilakukan monitoring dan evaluasi secara periodik untuk perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir merupakan bagian yang tak terpisahkan dari surat keputusan ini.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan bila ada kekeliruan akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Siborongborong

Pada Tanggal : 25 April 2024

Kepala UPT Puskesmas Siborongborong



Tembusan Yth. :

1. Bupati Kabupaten Tapanuli Utara sebagai laporan
2. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Tapanuli Utara sebagai laporan
3. Arsip

Lampiran I : Surat keputusan kepala UPT Puskesmas siborongborong
 Nomor : 230/IV/2024
 Tentang : Standar pelayanan publik

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

1. NAMA UNIT PELAYANAN	PELAYANAN DUTA, PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK	
A. SERVICE DELIVERY		
1. Persyaratan	1. Pasien Baru Kartu Identitas Diri (KTP/KK/SIM) 2. Pasien Umum Lama Kartu Berobat	3. Pasien BPJS Baru Kartu BPJS Kesehatan Identitas (KTP/KK/SIM) 4. Pasien BPJS Lama Kartu BPJS Kesehatan Kartu Berobat
2. Prosedur	<p>ALUR PELAYANAN DUTA, PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK</p> <pre> graph TD Start([Pasien datang disambut petugas dengan sikap 5S]) --> Emergency{Pasien Gawat Darurat} Start --> Registration{Loket Pendaftaran (Petugas Menerima Kartu Identitas Diri Pasien/Kartu Berobat/Kartu BPJS)} Emergency --> Triage[Triage Gawat Darurat] Triage --> Room[Ruang Tindakan Gawat Darurat] Registration --> NewBPJS[Pasien Baru BPJS (Cek Keaktifan)/Umum] Registration --> OldBPJS[Pasien Lama BPJS (Cek Keaktifan)/Umum] NewBPJS --> PrepRecords[Petugas Mempersiapkan Rekam Medik Dan Kartu Berobat] OldBPJS --> SearchRecords[Petugas mencari Rekam Medik, Persiapan Rekam Medik] PrepRecords --> Confirm[Petugas Konfirmasi Data Pasien Serta Menjelaskan Singkat Hak dan Kewajiban Pasien] SearchRecords --> Confirm Confirm --> End([Pasien Diarahkan Ke Pelayanan Selanjutnya]) </pre>	

KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR DUTA PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK :

1. Pasien/pengguna layanan datang disambut oleh Duta dengan 5S Senyum Sapa Salam Sopan dan Santun (*Jika Pasien dikriteriakan perlu tindakan ke ruang gawat darurat makam diarahkan ke layanan gawat darurat serta mengikuti alur layanan ruang tindakan gawat darurat*)
2. Duta memilah status pasien prioritas (ibu hamil, lansia, disabilitas, ibu dengan balita) diberikan kalung prioritas atau non prioritas diberi nomor antrian
3. Di loket pendaftaran, petugas loket pendaftaran menerima pasien di bagian pendaftaran sesuai nomor antrian/pasien dengan status prioritas (antrian pasien non prioritas di hentikan sejenak) dan selanjutnya pasien menyerahkan kartu identitas diri (KTP, KK, SIM) / kartu berobat sesuai persyaratan ke bagian pendaftaran
4. Petugas pendaftaran menerima syarat pendaftaran berupa kartu identitas diri (KTP, KK, SIM) / kartu berobat serta memilih status pasien baru atau lama serta pasien BPJS (Dicek status kartu BPJS oleh PIC) atau pasien umum, kemudian menyerahkan berkas syarat ke bagian rekam medik untuk dipersiapkan rekam medik pasien.
5. Petugas rekam medik memperispakan berkas rekam medik yang baru atau berkas rekam medik yang lama serta menyerahkan berkas rekam medik ke petugas pendaftaran serta memberikan kartu berobat baru jika sebelumnya belum memiliki atau hilang kartu berobatnya.
6. Petugas pendaftaran memanggil pasien untuk mengkonfirmasi kembali data pasien serta menjelaskan secara singkat hak dan kewajiban pasien

Petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke tempat layanan yang dituju sambil membawa rekam medik pasien

3. Jangka Waktu Penyelesaian

KATEGORI PELAYANAN	WAKTU TUNGGU PELAYANAN (MENIT)
1. Menyambut pasien dengan 5S	1
2. Memilah pasien prioritas dan non prioritas	1
3. Pasien di loket pendaftaran menunjukkan kartu identitas / kartu berobat	1
4. Cek status pasien lama atau baru serta keaktifan kartu BPJS dan kartu berobat	2
5. Berkas rekam medik dipersiapkan dan kartu berobat dibuatkan serta mengantar berkas rekam medik ke loket pendaftaran	10
6. Petugas meminta konfirmasi data dan menjelaskan hak dan kewajiban pasien	4
7. Pasien diarahkan menuju layanan berikutnya	1

4. Biaya/Tarif

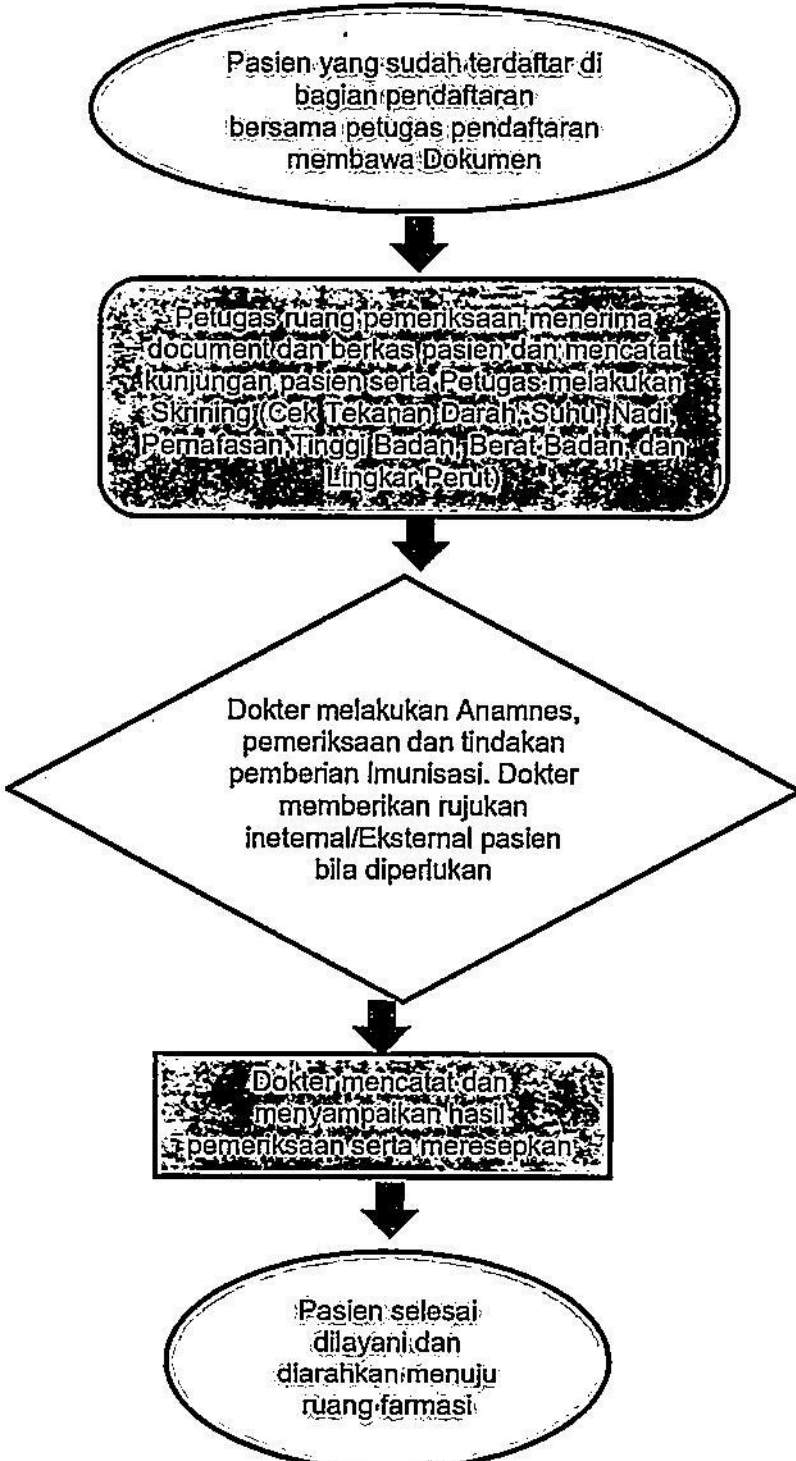
1. Pasien BPJS : Gratis
 2. Pasien Umum : Gratis
- Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 02 Tahun 2019 tentang Retrubusi daerah

5. Produk Layanan

1. Nomor Antrian
2. Kalung Layanan Prioritas
3. Kartu Berobat
4. Rekam Medik/Status Pasien

	6. Kartu Kontrol
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan 2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan 3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> ➤ SMS/WA/Telpon ke nomor : 081273054786 ➤ Facebook : Puskesmas Siborongborong ➤ Email : puskesmassiborongborong6@gmail.com <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan, saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan diproses paling lama 3 hari kerja setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2. Papan pengumuman 3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan nomor : 081273054786 4. Facebook : Puskesmas Siborongborong 5. Email : puskesmassiborongborong6@gmail.com 6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 7. Facebook : Puskesmas Siborongborong
B. MANUFACTURING	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes 43 Tahun 2019 tentang Pusesmas 2. Perda nomor 02 Tahun 2019
8. Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loker pelayanan Duta 2. Loker antrian 3. Kalung tanda layanan prioritas 4. Loker pelayanan prioritas 5. Ruang tunggu 6. Loker pendaftaran 7. Ruang tunggu pendaftaran 8. Media bacaan 9. Tempat charger Hp 10. Air minum 11. Ruang rekam medik 12. Televisi informasi ruang tunggu pendaftaran
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan komunikasi 2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
10. Jumlah Pelaksana	13 Orang

11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Pelayanan dibedkan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan. 4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kami bersedia melayani anda diluar waktu / Jam kerja yang sudah ditentukan dan melakukan kunjungan rumah secara gratis.
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan APAR 2. Ketersediaan Jalur Evakuasi 3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan 4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Kepala Tata Usaha 3. Koordinator Layanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

2. NAMA UNIT PELAYANAN	PELAYANAN PEMERIKSAAN KESEHATAN UMUM (RUANG PEMERIKSAAN UMUM)
A. SERVICE DELIVERY	
1. Pengertian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Ream medik pasien
2. Prosedur	<p>ALUR PELAYANAN PEMERIKSAAN KESEHATAN UMUM (RUANG PEMERIKSAAN UMUM)</p>  <pre> graph TD P1([P1: Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas pendaftaran membawa Dokumen]) --> P2[Rect: P2: Petugas ruang pemeriksaan menerima document dan berkas pasien dan mencatat kunjungan pasien serta Petugas melakukan Skining (Cek Tekanan Darah, Suhu, Nadi, Pemasasan, Tinggi Badan, Berat Badan, dan Lingkar Perut)] P2 --> P3{Diamond: P3: Dokter melakukan Anamnes, pemeriksaan dan tindakan pemberian Imunisasi. Dokter memberikan rujukan ineternal/Eksternal pasien bila dipertukan} P3 --> P4[Rect: P4: Dokter mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan] P4 --> P5([P5: Pasien selesai dilayani dan diarahkan menuju ruang farmasi]) </pre> <p>P1 Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas pendaftaran membawa Dokumen</p> <p>P2 Petugas ruang pemeriksaan menerima document dan berkas pasien dan mencatat kunjungan pasien serta Petugas melakukan Skining (Cek Tekanan Darah, Suhu, Nadi, Pemasasan, Tinggi Badan, Berat Badan, dan Lingkar Perut)</p> <p>P3 Dokter melakukan Anamnes, pemeriksaan dan tindakan pemberian Imunisasi. Dokter memberikan rujukan ineternal/Eksternal pasien bila dipertukan</p> <p>P4 Dokter mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan</p> <p>P5 Pasien selesai dilayani dan diarahkan menuju ruang farmasi</p>

	<p>Keterangan skema alur prosedur pelayanan Pemeriksaan Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas pendaftaran membawa Document rekam medik/berkas pasien dari layanan sebelumnya 2. Petugas ruang pemeriksaan menerima document dan berkas pasien dan mencatat kunjungan pasien serta Petugas melakukan Skrining (Cek Tekanan Darah, Suhu, Nadi, Pernafasan, Tinggi Badan, Berat Badan, dan Lingkar Perut) 3. Dokter melakukan anamnese, pemeriksaan dan tindakan pengobatan kepada pasien 4. Dokter/Petugas mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan obat 5. Pasien selesai dilayani dan diarahkan menuju ruang farmasi 													
<p>3. Jangka Waktu Penyelesaian</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;">Kategori Pelayanan</th> <th style="width: 20%;">Waktu (Menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Petugas Pelayanan menerima Pasien dan Dokumen rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>2. Petugas mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, petugas melakukan Skrining vital sign dan mengkaji riwayat imunisasi terhadap pasien</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>3. Dokter melakukan anamnese, pemeriksaan dan tindakan pengobatan kepada pasien</td> <td style="text-align: center;">15</td> </tr> <tr> <td>4. Dokter mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan obat</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>5. Dokter meresepkan obat jika diperlukan, dan Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori Pelayanan	Waktu (Menit)	1. Petugas Pelayanan menerima Pasien dan Dokumen rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran	1	2. Petugas mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, petugas melakukan Skrining vital sign dan mengkaji riwayat imunisasi terhadap pasien	5	3. Dokter melakukan anamnese, pemeriksaan dan tindakan pengobatan kepada pasien	15	4. Dokter mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan obat	5	5. Dokter meresepkan obat jika diperlukan, dan Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi	2	
Kategori Pelayanan	Waktu (Menit)													
1. Petugas Pelayanan menerima Pasien dan Dokumen rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran	1													
2. Petugas mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, petugas melakukan Skrining vital sign dan mengkaji riwayat imunisasi terhadap pasien	5													
3. Dokter melakukan anamnese, pemeriksaan dan tindakan pengobatan kepada pasien	15													
4. Dokter mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan obat	5													
5. Dokter meresepkan obat jika diperlukan, dan Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi	2													
<p>4. Biaya/Tarif</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Gratis 													
<p>5. Produk Layanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medic pasien 2. Resep obat 3. Surat Rujukan 4. Surat Keterangan 													
<p>6. Penanganan Pengaduan</p>	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langstmng pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan 2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan 3 . Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> ➤ SMS/WA/Telpon ke nomor : 081273054786 ➤ Facebook : Puskesmas Siborongborong ➤ Email : puskesmassiborongborong6@gmail.com <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan diproses paling lama 3 hari</p>													

	<p>kerja setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2. Papan pengumuman 3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan nomor : 081273054786 4. Facebook : Puskesmas Siborongborong 5. Email : puskesmassiborongborong6@gmail.com 6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 7. Facebook : Puskesmas Siborongborong
B. MANUFACTURING	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes 43 Tahun 2019 tentang Pusesmas 2. Perda nomor 02 Tahun 2019
8. Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemeriksaan Kesehatan Umum 2. Ruang Tunggu 3. Alat Skrining awal (Stetoskop, Timbangan, Alat Ukur Tinggi Badan, Alat Ukur Lingkar Perut, Alat Ukur Tekanan Darah, Alat pengukur Suhu Badan, Senter, Alat Visus mata dan test buta warna) 3. Meja dan kursi pelayanan 4. Tempat tidur pemeriksaan 5. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki STR dan SIM 2. Memiliki sertifikat kompetensi
10. Jumlah Pelaksana	5 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Pelayanan dibedakan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan. 4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kami bersedia melayani anda diluar waktu / Jam kerja yang sudah ditentukan dan melakukan kunjungan rumah secara gratis.
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan APAR 2. Ketersediaan Jalur Evakuasi 3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan 4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Kepala Tata Usaha 3. Koordinator Layanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

3. NAMA UNIT PELAYANAN	PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT (RUANG TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT)
A. SERVICE DELIVERY	
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien
2. Prosedur	<p style="text-align: center;">ALUR PELAYANAN RUNJANG TINDAKAN GAWAT DARURAT</p> <pre> graph TD P1([Pasien Datang]) --> RTGD[Ruang Tindakan Gawat Darurat] RTGD --> Triage[Petugas Ruang Gawat Darurat Menerima Pasien dan Melakukan Triase (Hijau, Kuning, Merah)] Triage --> ID[Pendaftaran melengkapi kartu identitas dan rekam medik] ID --> Decision{Dokumen & Petugas melakukan kajian Skrining pasien serta melakukan tindakan medis sesuai kondisi yang diperlukan sampai kondisi pasien stabil serta melakukan rujuk internal bila diperlukan atau dirujuk eksternal jika kondisi pasien tidak membaik} Decision --> RI[Rujukan Internal 1. Ruang Laboratorium] RI --> Decision Decision --> DAP[Dapat Diatasi / Ada Perbaikan] Decision --> TIDAP[Tidak dapat diatasi / tidak ada perbaikan] DAP --> MP[Mengalami Perbaikan, Observasi dan Dokter memberikan resep obat serta lembar retribusi] MP --> RF([Ruang Farmasi]) TIDAP --> RKR[Rujuk Ke RS] </pre> <p>P1 Pasien Datang → Ruang Tindakan Gawat Darurat</p> <p>P2 Petugas Ruang Gawat Darurat Menerima Pasien dan Melakukan Triase (Hijau, Kuning, Merah)</p> <p>Pendaftaran melengkapi kartu identitas dan rekam medik</p> <p>P3 Dokumen & Petugas melakukan kajian Skrining pasien serta melakukan tindakan medis sesuai kondisi yang diperlukan sampai kondisi pasien stabil serta melakukan rujuk internal bila diperlukan atau dirujuk eksternal jika kondisi pasien tidak membaik</p> <p>Rujukan Internal 1. Ruang Laboratorium</p> <p>Dapat Diatasi / Ada Perbaikan</p> <p>Mengalami Perbaikan, Observasi dan Dokter memberikan resep obat serta lembar retribusi</p> <p>P4 Ruang Farmasi</p> <p>Tidak dapat diatasi / tidak ada perbaikan</p> <p>Rujuk Ke RS</p> <p>P5</p>

Keterangan skema alur prosedur pelayanan Ruang Tindakan Gawat Darurat

1. Pasien datang ke ruang Tindakan dan Gawat Darurat Puskesmas
2. Petugas ruang Tindakan dan Gawat Darurat melakukan triase masuk ruang Tindakan dan Gawat Darurat Puskesmas, Petugas Konfirmasi Kartu berobat/Kartu Identitas Diri (KTP/KK/SIM) / Kartu BPJS Kesehatan
3. Dokter/Petugas melakukan Kajian/Skrining Pasien serta melakukan Tindakan medis segera sesuai kondisi yang diperlukan sampai kondisi pasien stabil serta melakukan rujuk internal bila diperlukan atau rujuk eksternal jika kondisi pasien tidak membaik
4. Jika kondisi Pasien membaik maka dilakukan Observasi dan Dokter memberikan resep obat dan lembar retribusi pelayanan
5. Petugas mengarahkan pasien/keluarga pasien ke tempat pengambilan obat

3. Jangka Waktu Penyelesaian

Kategori Pelayanan	Waktu (Menit)
A. Pemeriksaan Ruang Gawat Darurat	
1. Triase Pasien segera	2
2. Kajian/Skrining dan konfirmasi identitas	5
3. Dokter/Petugas melakukan tindakan medis dan perujukan sesuai kondisi	Disesuaikan jenis tindakan yang ada
4. Dokter/Petugas melakukan perujukan	2
5. Dokter memberikan resep dan lembar retribusi bagi pasien umum	5
6. Petugas mengarahkan pasien/keluarga pasien untuk mengambil obat	2
B. Jenis Tindakan	
B1. Tindakan kecil	
1. Jahit luka 1 – 5 jahitan	20
2. Debridement luka kecil	20
3. Tindik	15
4. Ganti balutan	15
5. Mengangkat benda asing tanpa sayatan	15
6. Memecah bisul	15
7. Lepas jahitan	15
8. Reposisi Luxation	15
9. Pasang Catheter	20
10. Blast punctie	20
11. Pasang infus	10
B2. Tindakan Sedang	
1. Jahit luka 5 – 15 jahitan	25
2. Cabut kuku	25
3. Sirkumsisi normal	25
4. Pengambilan benda asing dengan sayatan	25
5. Nekrotomi luka sedang	25
6. Debridement luka sedang atau luas	25
7. Pengambilan benda asing di mata, hidung,	25

	telinga	
	8. Cutterisa	25
	B3. Tindakan Besar	
	1. Jahit luka lebih dari 15 jahitan	30
	2. Extripasi jari tangan / kaki	30
4. Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 02 Tahun 2019 tentang Retribusi Daerah	
	Kategori Pelayanan	Biaya / Tarif
	A. Pemeriksaan Ruang Gawat Darurat	
	1. Triase Pasien segera	Gratis
	2. Kajian/Skrining dan konfirmasi identitas	Gratis
	3. Dokter/Petugas melakukan tindakan medis dan perujukan sesuai kondisi	Sesuai Perda
	4. Dokter/Petugas melakukan perujukan	Gratis
	5. Dokter memberikan resep dan lembar retribusi bagi pasien umum	Gratis
	6. Petugas mengarahkan pasien/keuarga pasien untuk mengambil obat	Gratis
	B. Jenis Tindakan	
	B1. Tindakan kecil	
	12. Jahit luka 1 – 5 jahitan	13.000
	13. Debridement luka kecil	10.000
	14. Tindik	7.500
	15. Ganti balutan	6.500
	16. Mengangkat benda asing tanpa sayatan	6.500
	17. Memecah bisul	6.500
	18. Lepas jahitan	7.500
	19. Reposisi Luxation	6.500
	20. Pasang Catheter	7.500
	21. Blast punctie	6.500
	22. Pasang infus	7.500
	B2. Tindakan Sedang	
	9. Jahit luka 5 – 15 jahitan	17.000
	10. Cabut kuku	18.000
	11. Sirkumsisi normal	12.000
	12. Pengambilan benda asing dengan sayatan	12.000
	13. Nekrotomi luka sedang	12.000
	14. Debridement luka sedang atau luas	12.000
	15. Pengambilan benda asing di mata, hidung, telinga	10.000
	16. Cutterisa	12.000
	B3. Tindakan Besar	
	C. Jahit luka lebih dari 15 jahitan	28.000
	D. Extripasi jari tangan / kaki	23.000

5. Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik 2. Resep obat 3. Surat Rujukan 4. Surat Keterangan
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langstmng pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan 2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan 3 . Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> ➢ SMS/WA/Telpon ke nomor : ➢ Facebook : Puskesmas Siborongborong ➢ Email : puskesmasmassiborongborong@gmail.com <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan diproses paling lama 3 hari kerja setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2. Papan pengumuman 3. SMS/WA/Telp kepada masymakat yang memberikan pengaduan dad nomor : 4. Facebook : Puskesmas Siborongborong 5. Email : puskesmasmassiborongborong@gmail.com 6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 7. Facebook : Puskesmas Siborongborong
E. MANUFACTURING	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes 43 Tahun 2019 tentang Pusesmas 2. Perda nomor 02 Tahun 2019
8. Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat 2. Ruang Tunggu 3. Alat Skdning (Alat Ukur Tekanan Darah,Alat pengukur Suhu Badan,Timbangan,Alat Ukur Tinggi Badan) 4. Meja dan kursi pelayanan 5. Tempat tidur pemeriksaan 6. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan 7. Oksigen Elektrik 8. Alat Bedah minor
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki STR dan SIM 2. Memiliki sertifikat kompetensi
10. Jumlah Pelaksana	7 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Pelayanan dibedakan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil <i>sesuai yang diinginkan</i>. 4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kami bersedia melayani anda diluar waktu / Jam kerja yang sudah ditentukan dan melakukan kunjungan rumah secara gratis.
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan apar 2. Ketersediaan jalur evakuasi 3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan 4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Kepala Tata Usaha 3. Koordinator Layanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

4. NAMA UNIT PELAYANAN	PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT (RUANG PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT)
A. SERVICE DELIVERY	
1. Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien
2. Prosedur	<p style="text-align: center;">ALUR PELAYANAN GIGI DAN MULUT</p> <pre> graph TD P1([P1: Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas pendaftaran membawa Dokumen rekam medik/ berkas pasien dari layanan sebelumnya]) --> P2[P2: Petugas ruang Gigi dan Mulut menerima document dan berkas pasien, Petugas mencatat kunjungan pasien dan melakukan Skrining (Cek Tekanan darah, suhu, nadi, pemafasan, Tinggi Badan, Berat Badan)] P2 --> P3{P3: Dokter melakukan anamnese, pemeriksaan dan tindakan pengobatan kepada pasien. Dokter memberikan rujukan interna/eksternal pasien jika diperlukan} P3 --> RI[Rujukan Internal: 1. Ruang Pelayanan KIA – KB, 2. Ruang Pemeriksaan Umum, 3. Ruang konseling terpadu, 4. Ruang Laboratorium, 5. Ruang Administrasi] P3 --> RE[Rujukan Eksternal: RSUD Tarutung] P3 --> P4[P4: Dokter/Petugas mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan obat.] P4 --> P5([P5: Pasien selesai dilayani dan diarahkan menuju ruang farmasi]) </pre>

	<p>Keterangan skema alur prosedur pelayanan persalinan/vk</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya 2. Petugas ruang Pemeriksaan Gigi dan Mulut menerima Dokumen dan berkas pasien dan mencatat kunjungan pasien serta Petugas melakukan Skrining (Cek Tekanan darah, suhu, nadi, pernafasan, Tinggi Badan, Berat Badan) 3. Dokter melakukan anamnese, pemeriksaan dan tindakan pengobatan kepada pasien. Dokter memberikan rujukan interna/eksternal pasien jika diperlukan 4. Dokter/Petugas mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan obat. 5. Pasien selesai dilayani dan diarahkan menuju ruang farmasi 																																																	
<p>3. Jangka Waktu Penyelesaian</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="416 703 1430 741">A. PERSIAPAN</th> </tr> <tr> <th data-bbox="416 741 1171 775">Kategori Pelayanan</th> <th data-bbox="1171 741 1430 775">Waktu (Menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="416 775 1171 902">1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya</td> <td data-bbox="1171 775 1430 902">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 902 1171 1093">2. Petugas ruang Pemeriksaan gigi dan mulut menerima dokumen dan berkas pasien, Petugas melakukan Skrining (Cek Tekanan darah, suhu, nadi, pernafasan, Tinggi Badan, Berat Badan) terhadap pasien sebelum melakukan tindakan</td> <td data-bbox="1171 902 1430 1093">5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1093 1171 1234">3. Dokter melakukan anamnese, pemeriksaan dan tindakan pengobatan kepada pasien. Dokter memberikan rujukan interna/eksternal pasien jika diperlukan</td> <td data-bbox="1171 1093 1430 1234">5</td> </tr> <tr> <th colspan="2" data-bbox="416 1234 1430 1335">B. JENIS TINDAKAN GIGI DAN MULUT</th> </tr> <tr> <th colspan="2" data-bbox="416 1335 1430 1373">B1. Tindakan Sederhana :</th> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1373 1171 1411">1. Cabut gigi tanpa suntikan</td> <td data-bbox="1171 1373 1430 1411">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1411 1171 1449">2. Angkat jahitan</td> <td data-bbox="1171 1411 1430 1449">15</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1449 1171 1487">3. Trepansi</td> <td data-bbox="1171 1449 1430 1487">15</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1487 1171 1525">4. Tumpatan sederhana</td> <td data-bbox="1171 1487 1430 1525">15</td> </tr> <tr> <th colspan="2" data-bbox="416 1525 1430 1563">B2. Tindakan Kecil</th> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1563 1171 1601">1. Tambalan tetap (amalgam)</td> <td data-bbox="1171 1563 1430 1601">20</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1601 1171 1639">2. Pembersihan karang gigi per rahang</td> <td data-bbox="1171 1601 1430 1639">20</td> </tr> <tr> <th colspan="2" data-bbox="416 1639 1430 1677">B3. Tindakan Sedang</th> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1677 1171 1715">1. Cabut gigi tetap</td> <td data-bbox="1171 1677 1430 1715">25</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1715 1171 1753">2. Cabut gigi susu dengan suntikan</td> <td data-bbox="1171 1715 1430 1753">25</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1753 1171 1792">3. Reposisi mandibular</td> <td data-bbox="1171 1753 1430 1792">25</td> </tr> <tr> <th colspan="2" data-bbox="416 1792 1430 1830">B4. Tindakan Besar</th> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1830 1171 1868">1. Cabut gigi dengan komplikasi</td> <td data-bbox="1171 1830 1430 1868">30</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1868 1171 1906">2. Tambalan gigi dengan perawatan syaraf</td> <td data-bbox="1171 1868 1430 1906">30</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1906 1171 1944">3. Pembongkaran gigi palsu tukang gigi</td> <td data-bbox="1171 1906 1430 1944">30</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1944 1171 1982"></td> <td data-bbox="1171 1944 1430 1982"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1982 1171 2020"></td> <td data-bbox="1171 1982 1430 2020"></td> </tr> </tbody> </table>		A. PERSIAPAN		Kategori Pelayanan	Waktu (Menit)	1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya	2	2. Petugas ruang Pemeriksaan gigi dan mulut menerima dokumen dan berkas pasien, Petugas melakukan Skrining (Cek Tekanan darah, suhu, nadi, pernafasan, Tinggi Badan, Berat Badan) terhadap pasien sebelum melakukan tindakan	5	3. Dokter melakukan anamnese, pemeriksaan dan tindakan pengobatan kepada pasien. Dokter memberikan rujukan interna/eksternal pasien jika diperlukan	5	B. JENIS TINDAKAN GIGI DAN MULUT		B1. Tindakan Sederhana :		1. Cabut gigi tanpa suntikan	10	2. Angkat jahitan	15	3. Trepansi	15	4. Tumpatan sederhana	15	B2. Tindakan Kecil		1. Tambalan tetap (amalgam)	20	2. Pembersihan karang gigi per rahang	20	B3. Tindakan Sedang		1. Cabut gigi tetap	25	2. Cabut gigi susu dengan suntikan	25	3. Reposisi mandibular	25	B4. Tindakan Besar		1. Cabut gigi dengan komplikasi	30	2. Tambalan gigi dengan perawatan syaraf	30	3. Pembongkaran gigi palsu tukang gigi	30				
A. PERSIAPAN																																																		
Kategori Pelayanan	Waktu (Menit)																																																	
1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya	2																																																	
2. Petugas ruang Pemeriksaan gigi dan mulut menerima dokumen dan berkas pasien, Petugas melakukan Skrining (Cek Tekanan darah, suhu, nadi, pernafasan, Tinggi Badan, Berat Badan) terhadap pasien sebelum melakukan tindakan	5																																																	
3. Dokter melakukan anamnese, pemeriksaan dan tindakan pengobatan kepada pasien. Dokter memberikan rujukan interna/eksternal pasien jika diperlukan	5																																																	
B. JENIS TINDAKAN GIGI DAN MULUT																																																		
B1. Tindakan Sederhana :																																																		
1. Cabut gigi tanpa suntikan	10																																																	
2. Angkat jahitan	15																																																	
3. Trepansi	15																																																	
4. Tumpatan sederhana	15																																																	
B2. Tindakan Kecil																																																		
1. Tambalan tetap (amalgam)	20																																																	
2. Pembersihan karang gigi per rahang	20																																																	
B3. Tindakan Sedang																																																		
1. Cabut gigi tetap	25																																																	
2. Cabut gigi susu dengan suntikan	25																																																	
3. Reposisi mandibular	25																																																	
B4. Tindakan Besar																																																		
1. Cabut gigi dengan komplikasi	30																																																	
2. Tambalan gigi dengan perawatan syaraf	30																																																	
3. Pembongkaran gigi palsu tukang gigi	30																																																	

	B5. Tindakan Khusus tanpa Penyulit																																					
	1. Pengambilan gigi impacted kelas 1	35																																				
	2. Fiksasi satu gigi	35																																				
	B6. Tindakan Khusus dengan Penyulit																																					
	1. Pengambilan impacted kelas 1	40																																				
	2. Fiksasi lebih dari satu gigi	40																																				
	3. Dokter mencatat hasil dan meresepkan obat	3																																				
	4. Pasien diarahkan ke ruang farmasi	1																																				
4. Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara Nomor Tahun 2019 tentang Retribusi Daerah A. PERSIAPAN <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kategori Pelayanan</th> <th>Waktu (Menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>2. Petugas ruang Pemeriksaan gigi dan mulut menerima dokumen dan berkas pasien, Petugas melakukan Skrining (Cek Tekanan darah, suhu, nadi, pernafasan, Tinggi Badan, Berat Badan) terhadap pasien sebelum melakukan tindakan</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>3. Dokter melakukan anamnese, pemeriksaan dan tindakan pengobatan kepada pasien. Dokter memberikan rujukan interna/eksternal pasien jika diperlukan</td> <td>Gratis</td> </tr> </tbody> </table> B. JENIS TINDAKAN GIGI DAN MULUT B1. Tindakan Sederhana : <table border="1"> <tbody> <tr> <td>1. Cabut gigi tanpa suntikan</td> <td>10.000</td> </tr> <tr> <td>2. Angkat jahitan</td> <td>10.000</td> </tr> <tr> <td>3. Trepanasi</td> <td>10.000</td> </tr> <tr> <td>4. Tumpatan sederhana</td> <td>10.000</td> </tr> </tbody> </table> B2. Tindakan Kecil <table border="1"> <tbody> <tr> <td>1. Tambalan tetap (amalgram)</td> <td>12.000</td> </tr> <tr> <td>2. Pembersihan karang gigi per rahang</td> <td>12.000</td> </tr> </tbody> </table> B3. Tindakan Sedang <table border="1"> <tbody> <tr> <td>1. Cabut gigi tetap</td> <td>15.000</td> </tr> <tr> <td>2. Cabut gigi susu dengan suntikan</td> <td>15.000</td> </tr> <tr> <td>3. Reposisi mandibular</td> <td>15.000</td> </tr> </tbody> </table> B4. Tindakan Besar <table border="1"> <tbody> <tr> <td>1. Cabut gigi dengan komplikasi</td> <td>17.000</td> </tr> <tr> <td>2. Tambalan gigi dengan perawatan syaraf</td> <td>17.000</td> </tr> <tr> <td>3. Pembongkaran gigi palsu tukang gigi</td> <td>17.000</td> </tr> </tbody> </table> B5. Tindakan Khusus tanpa Penyulit <table border="1"> <tbody> <tr> <td>1. Pengambilan gigi impacted kelas 1</td> <td>23.000</td> </tr> <tr> <td>2. Fiksasi satu gigi</td> <td>23.000</td> </tr> </tbody> </table>		Kategori Pelayanan	Waktu (Menit)	1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya	Gratis	2. Petugas ruang Pemeriksaan gigi dan mulut menerima dokumen dan berkas pasien, Petugas melakukan Skrining (Cek Tekanan darah, suhu, nadi, pernafasan, Tinggi Badan, Berat Badan) terhadap pasien sebelum melakukan tindakan	Gratis	3. Dokter melakukan anamnese, pemeriksaan dan tindakan pengobatan kepada pasien. Dokter memberikan rujukan interna/eksternal pasien jika diperlukan	Gratis	1. Cabut gigi tanpa suntikan	10.000	2. Angkat jahitan	10.000	3. Trepanasi	10.000	4. Tumpatan sederhana	10.000	1. Tambalan tetap (amalgram)	12.000	2. Pembersihan karang gigi per rahang	12.000	1. Cabut gigi tetap	15.000	2. Cabut gigi susu dengan suntikan	15.000	3. Reposisi mandibular	15.000	1. Cabut gigi dengan komplikasi	17.000	2. Tambalan gigi dengan perawatan syaraf	17.000	3. Pembongkaran gigi palsu tukang gigi	17.000	1. Pengambilan gigi impacted kelas 1	23.000	2. Fiksasi satu gigi	23.000
Kategori Pelayanan	Waktu (Menit)																																					
1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya	Gratis																																					
2. Petugas ruang Pemeriksaan gigi dan mulut menerima dokumen dan berkas pasien, Petugas melakukan Skrining (Cek Tekanan darah, suhu, nadi, pernafasan, Tinggi Badan, Berat Badan) terhadap pasien sebelum melakukan tindakan	Gratis																																					
3. Dokter melakukan anamnese, pemeriksaan dan tindakan pengobatan kepada pasien. Dokter memberikan rujukan interna/eksternal pasien jika diperlukan	Gratis																																					
1. Cabut gigi tanpa suntikan	10.000																																					
2. Angkat jahitan	10.000																																					
3. Trepanasi	10.000																																					
4. Tumpatan sederhana	10.000																																					
1. Tambalan tetap (amalgram)	12.000																																					
2. Pembersihan karang gigi per rahang	12.000																																					
1. Cabut gigi tetap	15.000																																					
2. Cabut gigi susu dengan suntikan	15.000																																					
3. Reposisi mandibular	15.000																																					
1. Cabut gigi dengan komplikasi	17.000																																					
2. Tambalan gigi dengan perawatan syaraf	17.000																																					
3. Pembongkaran gigi palsu tukang gigi	17.000																																					
1. Pengambilan gigi impacted kelas 1	23.000																																					
2. Fiksasi satu gigi	23.000																																					

	B6. Tindakan Khusus dengan Penyulit	
	1. Pengambilan impacted kelas 1	26.000
	2. Fiksasi lebih dari satu gigi	26.000
	3. Dokter mencatat hasil dan meresepkan obat	26.000
	4. Pasien diarahkan ke ruang farmasi	26.000
5. Produk Layanan	1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik 2. Resep obat 3. Surat Rujukan 4. Surat Keterangan	
6. Penanganan Pengaduan	A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : 1. Secara langstmng pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan 2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan 3 . Media Elektronik melalui : > SMS/WA/Telpon ke nomor : > Facebook : Puskesmas Siborongborong > Email : puskesmassiborongborong@gmail.com B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan diproses paling lama 3 hari kerja setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui : 1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2. Papan pengumuman 3. SMS/WA/Telp kepada masymakat yang memberikan pengaduan dad nomor : 4. Facebook : Puskesmas Siborongborong 5. Email : puskesmassiborongborong@gmail.com 6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 7. Facebook : Puskesmas Siborongborong	
C. MANUFACTURING		
7. Dasar Hukum	1. Permenkes 43 Tahun 2019 tentang Pusesmas 2. Perda nomor 02 Tahun 2019	
8. Sarana dan Prasarana	1. Ruang Pemeriksaan Kesehatan Umum 2. Ruang Tunggu 3. Alat Skrining awal(Alat Ukur Tekanan Darah, Alat pengukur Suhu Badan, Timbangan, Alat Ukur Tinggi Badan, Alat Ukur Tekanan Darah, Alat pengukur Suhu Badan) 4. Meja dan kursi pelayanan 5. Tempat tidur pemeriksaan 6. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan	

9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki STR dan SIM 2. Memiliki sertifikat kompetensi
10. Jumlah Pelaksana	7 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Pelayanan dibedakan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan. 4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kami bersedia melayani anda diluar waktu / Jam kerja yang sudah ditentukan dan melakukan kunjungan rumah secara gratis.
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan apar 2. Ketersediaan jalur evakuasi 3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan 4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Kepala Tata Usaha 3. Koordinator Layanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

5. NAMA UNIT PELAYANAN	PELAYANAN KIA-KB DAN MTBS (RUANG PELAYANAN KIA-KB DAN MTBS)
A.SERVICE DELIVERY	
1.Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. berkas Rekam medik pasien
2.Prosedur	<p style="text-align: center;">ALUR PELAYANAN DUTA, PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK</p> <p>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN KIA-KB DAN MTBS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa dokumen rekam medik/berkas pasien dari petugas layanan sebelumnya 2. Petugas ruang pelayanan KIA-KB dan MTBS menerima dokument dan berkas pasien, petugas melakukan skrining (Cek Tinggi Badan, Berat Badan dan vital sign) terhadap pasien 3. Dokter melakukan Anamnese, pemeriksaan dan Tindakan. Dokter memberikan rujukan internal/Eksternal pasien bila diperlukan 4. Dokter mencatat dan menyampaikan hasil pelayanan serta meresepkan obat 5. Petugas mencatat kunjungan pasien dan pasien diarahkan menuju ruang farmasi.

3. Jangka waktu penyelesaian :

KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)
A. Persiapan awal :	
1. Pasien datang dari layanan sebelumnya	1
2. Penerimaan pasien di ruang KIA-KB dan MTBS dan skrining vital sign Berat Badan, Tinggi Badan	5
3. Tindakan medis	Sesuai jenis tindakan
4. Dokter menyampaikan hasil pelayanan dan meresep dokter	5
Pemeriksaan Pasien	
A. Ante Natal Care (ANC) rutin	10
B. Ante Natal Care (ANC) terpadu	20

C. Post Natal Care (PNC)	15
B. Jenis Tindakan	
B1. Tindakan IV A test	20
B2. Coagulasi pre kanker serviks	20
B3. Pengambilan apusan pap smear	20
B4. Irigasi (pembersihan) vagina	20
B5. Suntik KB (suntikan lama/baru)	10
B6. Pemeriksaan dan pemasangan impalant	15
B7. pemeriksaan dan pelepasan impalant	15
B8. Pemeriksaan, pemasangan dan pelepasan implant	30
B9. Pemeriksaan dan pemasangan IUD	20
B10. Pemeriksaan dan pemasangan IUD	20
B11. Pemeriksaan, pelepasan dan pemasangan IUD	40
B12. Pelayanan Pil/Kondom baru	5
B13. Pelayanan Pil/Kondom lama	3
C. Pelayanan MTBS	15

6. Produk Layanan

1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik
2. Resep obat
3. Surat rujukan
4. Surat Keterangan

7. Penanganan Pengaduan

5. Biaya/Tarif

1. Pasien BPJS : Gratis
2. Pasien Umum : Sesuai Perda Kabupaten tapanuli Utara nomor 02 tahun 2019 tentang retribusi daerah

KATEGORI PELAYANAN	Biaya/Tarif
A.Persiapan awal:	
1.Pasien datang dari layanan sebelumnya	Gratis
2.Penerimaan pasien di ruang KIA-KB dan MTBS dan skrining vital sign Berat Badan, Tinggi Badan	
3.Tindakan medis	Sesuai jenis Tindakan
4.Dokter menyampaikan hasil pelayanan dan meresep obat	Gratis
Pemeriksaan Pasien	
A.Ante Natal Care (ANC) rutin	Gratis
B.Ante Natal Care (ANC) terpadu	Gratis
C. Post Natal Care (PNC)	Gratis
B.Jenis Tindakan	
B1. Tindakan IV A test	16.000
B2. Coagulasi pre kanker serviks	23.000
B3.Pengambilan apusan pap smear	10.000
B4. Irigasi (pembersihan) vagina	10.000
B5.Suntik KB (suntikan lama/baru)	6.000
B6.Pemeriksaan dan pemasangan impalant	12.000
B7.pemeriksaan dan pelepasan impalant	12.000
B8.Pemeriksaan,pemasangan dan pelepasan implant	23.000
B9. Pemeriksaan dan pemasangan IUD	23.000
B10. Pemeriksaan dan pemasangan IUD	16.000
B11. Pemeriksaan,pelepasan dan pemasangan IUD	23.000
vB12. Pelayanan Pil/Kondom baru	Gratis
B13. Pelayanan Pil/Kondom lama	Gratis
Pelayanan MTBS	Gratis

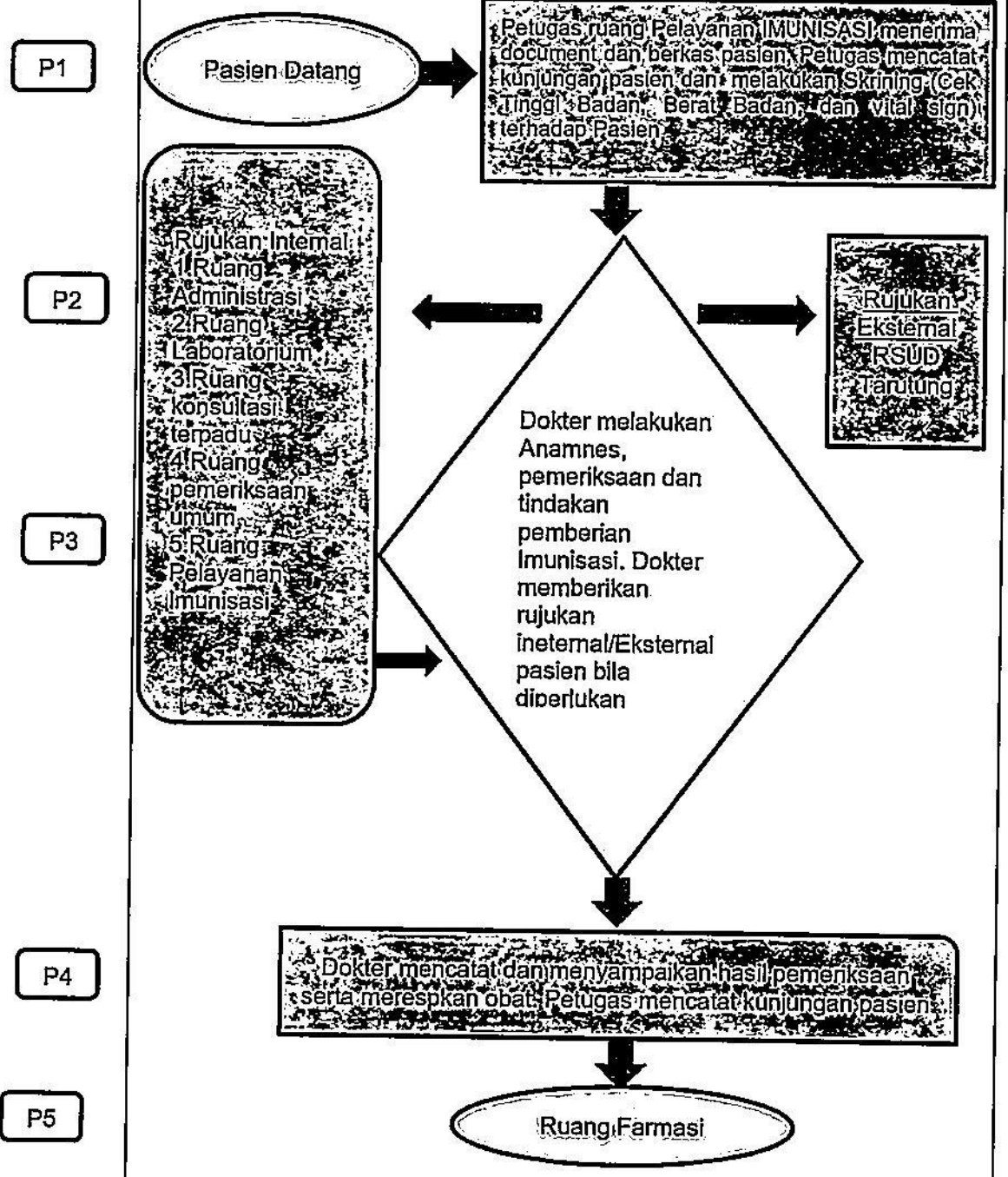
	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. secara langsung pada meja Survei Kepuasan, saran dan pengaduan 2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan 3. Media elektronik melalui : 081273054786 <ul style="list-style-type: none"> • SMS/WA/Telp ke nomor : 081273054786 • Facebook : Puskesmas Siborongborong • Email : <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan oengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan diproses paling lama 3 hari kerja</p> <p>Setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2. Papan pengumuman 3. SMS/WA?Telp kepada masyarakat yang memebrikan pengaduan dari nomor : 081273054786 4. Facebook :Puskesmas Siborongborong 5. Email : 6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 081273054786 7. Facebook : Puskesmas Siborongborong
B.MANUFACTURING	
7.Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes Pelayanan KIA-KB dan MTBS 2. Perda nomor 02 Tahun 2019
8.Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan KIA-KB dan MTBS 2. Ruang Tunggu 3. Alat skrining (Alat Ukur Tekanan Darah, Alat Pengukur suhu badan, timbangan, alat ukur tinggi badan) 4.Meja dan kursi pelayanan 5. Tempat tidur pemeriksaan 6. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan 7. Oksigen Elektrik 8. Alat Bedah minor 9. Alkon
9.Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki STR dan SIP 2. Memiliki Sertifikat kompetensi
10. Jumlah Pelaksana	6 Orang
11.Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memandai dan santun. 3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan 4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan standart Operasional Prosedur (SOP), kami bersedia melayani anda diluar waktu/jam kerja yang sudah ditentukan dan melakukan kunjungan rumah secara gratis
12.Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan APAR 2. Ketersediaan Jalur Evakuasi 3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan 4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan
13. Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Kepala Tata Usaha 3. Kepala Koordinator
14.Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

6. NAMA UNIT PELAYANAN: PELAYANAN IMUNISASI (RUANG PELAYANAN IMUNISASI)

A. SERVICE DELIVERY

1. Pengertian
1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran
 2. Berkas Ream medik pasien

2. Prosedur: ALUR PELAYANAN IMUNISASI



	<p>Keterangan skema alur prosedur pelayanan imunisasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pelayanan imunisasi menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran. 2. Petugas ruang Pelayanan Imunisasi mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mengkaji riwayat imunisasi terhadap Pasien. 3. Dokter/Petugas memberikan imunisasi sesuai dengan imunisasi yang dibutuhkan dan merujuk pasien jika diperlukan 4. Dokter/Petugas mencatatkan hasil imunisasi yang dilaksanakan 5. Dokter meresepkan obat jika diperlukan, Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi. 													
<p>3. Jangka Waktu Penyelesaian</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Kategori Pelayanan</th> <th style="text-align: center;">Waktu (Menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Petugas Pelayanan Imunisasi menerima Pasien dan Doumen rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>2. Petugas ruang pelayanan imunisasi mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, petugas melakukan Skrining vital sign dan mengkaji riwayat imunisasi terhadap pasien</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>3. Dokter / Petugas memberikan imunisasi sesuai dengan imunisasi yang dibutuhkan dan merujuk pasien jika diperlukan</td> <td style="text-align: center;">15</td> </tr> <tr> <td>4. Dokter/Petugas mencatatkan dan menyampaikan hasil imunisasi yang dilaksanakan</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>5. Dokter meresepkan obat jika diperlukan, dan Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori Pelayanan	Waktu (Menit)	1. Petugas Pelayanan Imunisasi menerima Pasien dan Doumen rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran	1	2. Petugas ruang pelayanan imunisasi mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, petugas melakukan Skrining vital sign dan mengkaji riwayat imunisasi terhadap pasien	5	3. Dokter / Petugas memberikan imunisasi sesuai dengan imunisasi yang dibutuhkan dan merujuk pasien jika diperlukan	15	4. Dokter/Petugas mencatatkan dan menyampaikan hasil imunisasi yang dilaksanakan	5	5. Dokter meresepkan obat jika diperlukan, dan Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi	2	
Kategori Pelayanan	Waktu (Menit)													
1. Petugas Pelayanan Imunisasi menerima Pasien dan Doumen rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran	1													
2. Petugas ruang pelayanan imunisasi mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, petugas melakukan Skrining vital sign dan mengkaji riwayat imunisasi terhadap pasien	5													
3. Dokter / Petugas memberikan imunisasi sesuai dengan imunisasi yang dibutuhkan dan merujuk pasien jika diperlukan	15													
4. Dokter/Petugas mencatatkan dan menyampaikan hasil imunisasi yang dilaksanakan	5													
5. Dokter meresepkan obat jika diperlukan, dan Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi	2													
<p>4. Biaya/Tarif</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Gratis 													
<p>5. Produk Layanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik 2. Document hasil imunisasi 3. Resep obat 4. Surat Rujukan 5. Surat Keterangan 6. Kartu Kontrol 													
<p>6. Penanganan Pengaduan</p>	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langstmng pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan 2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan 3 . Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> ➤ SMS/WA/Telpon ke nomor : 081273054786 ➤ Facebook : Puskesmas Siborongborong ➤ Email : puskesmassiborongborong6@gmail.com <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan, saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p>													

	<p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan diproses paling lama 3 hari kerja setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2. Papan pengumuman 3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan nomor : 081273054786 4. Facebook : Puskesmas Siborongborong 5. Email : puskesmasiborongborong6@gmail.com 6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 7. Facebook : Puskesmas Siborongborong
B. MANUFACTURING	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes 43 Tahun 2019 tentang Pusesmas 2. Perda nomor 02 Tahun 2019
8. Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan Imunisasi 2. Ruang Tunggu 3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah, Alat pengukur Suhu Badan, Timbangan, Alat Ukur: Tinggi Badan) 4. Meja dan kursi pelayanan 5. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan 6. Lemari Pendingin Penyimpanan Vaksin 7. Vaksin 8. Alat dan Bahan pemberian vaksin
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki STR dan SIM 2. Memiliki sertifikat kompetensi
10. Jumlah Pelaksana	3 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Pelayanan dibedakan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan. 4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kami bersedia melayani anda diluar waktu / Jam kerja yang sudah ditentukan dan melakukan kunjungan rumah secara gratis.
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan APAR 2. Ketersediaan Jalur Evakuasi 3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan 4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Kepala Tata Usaha 3. Koordinator Layanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

7. NAMA UNIT PELAYANAN: PELAYANAN LANSIA (RUANG PELAYANAN LANSIA)

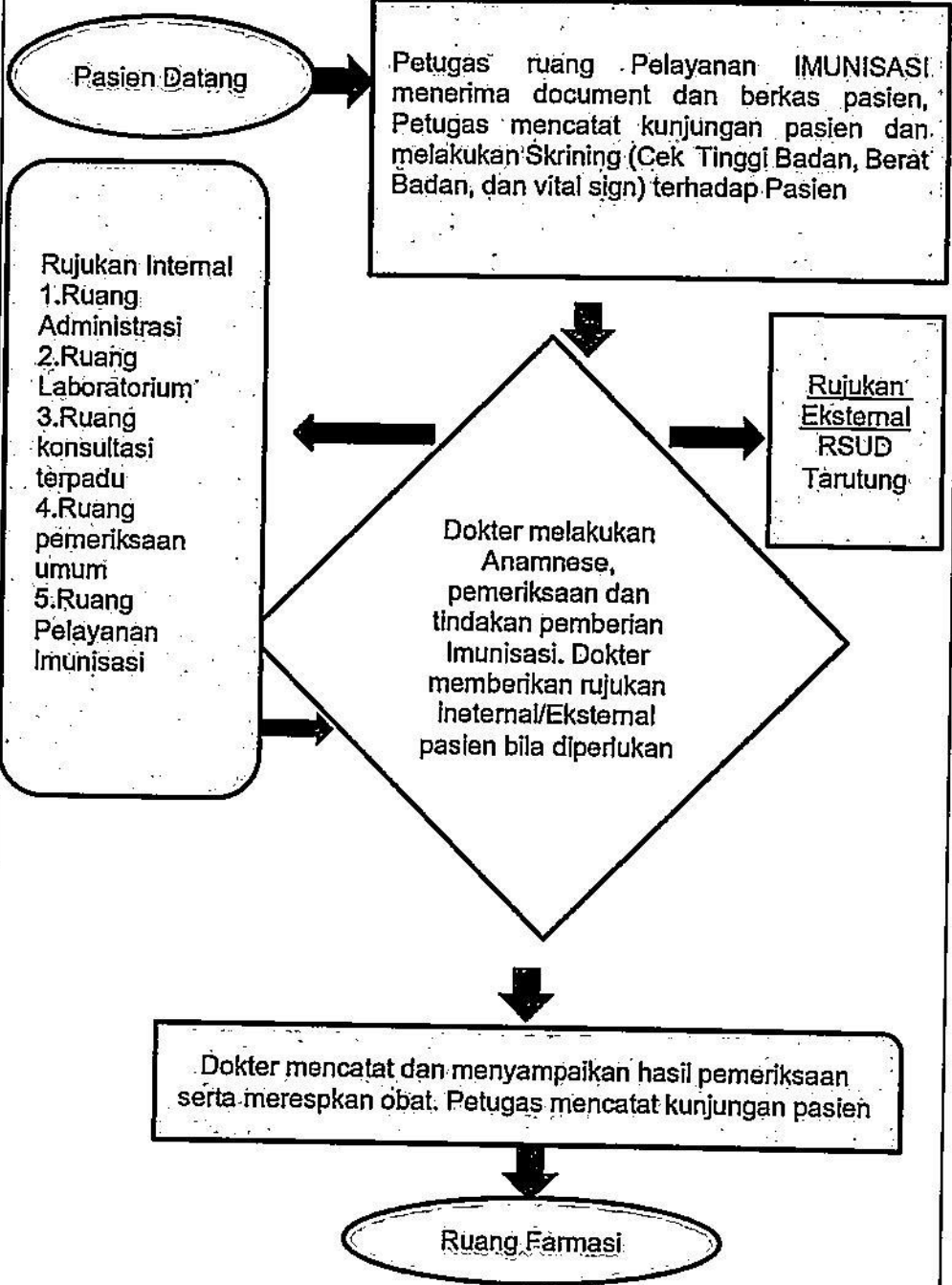
A. SERVICE DELIVERY

1. Persyaratan

- 1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran
- 2. Berkas Rekam medik pasien

2. Prosedur

ALUR PELAYANAN LANSIA



	<p>Keterangan skema alur prosedur pelayanan imunisasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pelayanan Lansia menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran. 2. Petugas ruang Pelayanan Lansia mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mengkaji riwayat imunisasi terhadap Pasien. 3. Dokter menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan 4. Dokter mencatatkan dan menyampaikan hasil pemeiksaan dan pengobatan serta Dokter memberikan resep obat 5. Dokter meresepkan obat jika diperlukan, Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi. 													
<p>3. Jangka Waktu Penyelesaian</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Kategori Pelayanan</th> <th style="text-align: center;">Waktu (Menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Petugas Pelayanan Lansia menerima Pasien dan Doumen rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>2. Petugas ruang pelayanan Lansia mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, petugas melakukan Skrining vital sign dan mengkaji riwayat imunisasi terhadap pasien</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>3. Dokter menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>4. Dokter mencatat hasil pemeriksaan dan memberikan resep obat</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori Pelayanan	Waktu (Menit)	1. Petugas Pelayanan Lansia menerima Pasien dan Doumen rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran	1	2. Petugas ruang pelayanan Lansia mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, petugas melakukan Skrining vital sign dan mengkaji riwayat imunisasi terhadap pasien	5	3. Dokter menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan	5	4. Dokter mencatat hasil pemeriksaan dan memberikan resep obat	2	5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi	1	
Kategori Pelayanan	Waktu (Menit)													
1. Petugas Pelayanan Lansia menerima Pasien dan Doumen rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran	1													
2. Petugas ruang pelayanan Lansia mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, petugas melakukan Skrining vital sign dan mengkaji riwayat imunisasi terhadap pasien	5													
3. Dokter menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan	5													
4. Dokter mencatat hasil pemeriksaan dan memberikan resep obat	2													
5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi	1													
<p>4. Biaya/Tarif</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Gratis 													
<p>5. Produk Layanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik 2. Resep obat 3. Surat Rujukan 4. Surat Keterangan 													
<p>6. Penanganan Pengaduan</p>	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langstmng pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan 2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan 3 . Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> ➤ SMS/WA/Telpon ke nomor : ➤ Facebook : Puskesmas Siborongborong ➤ Email : puskesmassiborongborong@gmail.com <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p>													

	<p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan diproses paling lama 3 hari kerja setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2. Papan pengumuman 3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 4. Facebook : Puskesmas Siborongborong 5. Email : puskesmassiborongborong@gmail.com 6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 7. Facebook : Puskesmas Siborongborong
B. MANUFACTURING	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes 43 Tahun 2019 tentang Pusesmas 2. Perda nomor 02 Tahun 2019
8. Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu Pelayanan Lansia 2. Ruang Pelayanan Lansia 3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah, Alat pengukur Suhu Badan, Timbangan, Alat Ukur: Tinggi Badan) 4. Meja dan kursi pelayanan 5. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki STR dan SIM 2. Memiliki sertifikat kompetensi
10. Jumlah Pelaksana	7 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Pelayanan dibedakan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan. 4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kami bersedia melayani anda diluar waktu / Jam kerja yang sudah ditentukan dan melakukan kunjungan rumah secara gratis.
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan APAR 2. Ketersediaan Jalur Evakuasi 3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan 4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Kepala Tata Usaha 3. Koordinator Layanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

8. NAMA UNIT PELAYANAN	PELAYANAN PERSALINAN (RUANG PERSALINAN/VK)
A. SERVICE DELIVERY	
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien
2. Prosedur	<p style="text-align: center;">ALUR PELAYANAN PERSALINAN</p> <pre> graph TD P1([Pasien Datang]) --> P1_Box[Petugas ruang Pelayanan IMUNISASI menerima document dan berkas pasien, Petugas mencatat kunjungan pasien dan melakukan Skrining (Cek Tinggi Badan, Berat Badan; dan vital sign) terhadap Pasien] P1_Box --> P2_Box subgraph P2_Box [Rujukan Internal] R1[1. Ruang Administrasi] R2[2. Ruang Laboratorium] R3[3. Ruang konsultasi terpadu] R4[4. Ruang pemeriksaan umum] R5[5. Ruang Pelayanan Imunisasi] end P2_Box --> P3_Diamond P3_Box --> P3_Diamond P3_Diamond --> P4_Box P3_Diamond --> P2_Box P3_Diamond --> P2_Box_Ext[Rujukan Eksternal RSUD Tarutung] P4_Box --> P5([Ruang Farmasi]) </pre> <p>P1 Pasien Datang</p> <p>Petugas ruang Pelayanan IMUNISASI menerima document dan berkas pasien, Petugas mencatat kunjungan pasien dan melakukan Skrining (Cek Tinggi Badan, Berat Badan; dan vital sign) terhadap Pasien</p> <p>P2 Rujukan Internal 1. Ruang Administrasi 2. Ruang Laboratorium 3. Ruang konsultasi terpadu 4. Ruang pemeriksaan umum 5. Ruang Pelayanan Imunisasi</p> <p>Rujukan Eksternal RSUD Tarutung</p> <p>P3 Dokter/Petugas menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan tindakan persalinan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan tindakan persalinan pasien serta merujuk internal ataupun rujuk eksternal pasien jika diperlukan/mengalami penyulit</p> <p>P4 Dokter mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaán serta merespskan obat. Petugas mencatat kunjungan pasien</p> <p>P5 Ruang Farmasi</p>

	<p>Keterangan skema alur prosedur pelayanan persalinan/vk</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya 2. Petugas ruang Pelayanan Persalinan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skdning Vital sign dan mencatat basil skdning Pasien. 3. Dokter/Petugas menganamnese pasien , melakukan pemeriksaan dan Tindakan Persalinan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan tindakan persalinan pasien serta merujuk Internal ataupun rujuk eksternal pasien jika diperlukan/mengalami penyulit. 4. Dokter/Petugas mengobservasi pasien pasca persalinan dan mencatatkan hasil pemeriksaan dan pengobatanDokter memberikan resep obat 5. Petugas mengarahkan Pasien menuju nrang farmasi. 													
<p>3. Jangka Waktu Penyelesaian</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="416 743 1161 789">Kategori Pelayanan</th> <th data-bbox="1161 743 1426 789">Waktu (Menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="416 789 1161 914">1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya</td> <td data-bbox="1161 789 1426 914">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 914 1161 1038">2. Petugas ruang pelayanan Persalinan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, petugas melakukan Skrining vital sign dan mengkaji riwayat imunisasi terhadap pasien</td> <td data-bbox="1161 914 1426 1038">5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1038 1161 1208">3. Dokter menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan</td> <td data-bbox="1161 1038 1426 1208">5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1208 1161 1299">4. Dokter mencatat hasil pemeriksaan dan memberikan resep obat</td> <td data-bbox="1161 1208 1426 1299">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1299 1161 1408">5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi</td> <td data-bbox="1161 1299 1426 1408">1</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori Pelayanan	Waktu (Menit)	1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya	1	2. Petugas ruang pelayanan Persalinan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, petugas melakukan Skrining vital sign dan mengkaji riwayat imunisasi terhadap pasien	5	3. Dokter menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan	5	4. Dokter mencatat hasil pemeriksaan dan memberikan resep obat	2	5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi	1	
Kategori Pelayanan	Waktu (Menit)													
1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya	1													
2. Petugas ruang pelayanan Persalinan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, petugas melakukan Skrining vital sign dan mengkaji riwayat imunisasi terhadap pasien	5													
3. Dokter menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan	5													
4. Dokter mencatat hasil pemeriksaan dan memberikan resep obat	2													
5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi	1													
<p>4. Biaya/Tarif</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Gratis 													
<p>5. Produk Layanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik 2. Resep obat 3. Surat Rujukan 4. Surat Keterangan 													
<p>6. Penanganan Pengaduan</p>	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langstmng pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan 2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan 3 . Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> ➢ SMS/WA/Telpon ke nomor : ➢ Facebook : Puskesmas Siborongborong ➢ Email : puskesmassiborongborong@gmail.com <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan</p>													

	<p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan diproses paling lama 3 hari kerja setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2. Papan pengumuman 3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 4. Facebook : Puskesmas Siborongborong 5. Email : puskesmassiborongborong@gmail.com 6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 7. Facebook : Puskesmas Siborongborong
B. MANUFACTURING	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes 43 Tahun 2019 tentang Pusesmas 2. Perda nomor 02 Tahun 2019
8. Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu Pelayanan Lansia 2. Ruang Pelayanan Lansia 3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah, Alat pengukur Suhu Badan, Timbangan, Alat Ukur: Tinggi Badan) 4. Meja dan kursi pelayanan 5. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki STR dan SIM 2. Memiliki sertifikat kompetensi
10. Jumlah Pelaksana	7 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Pelayanan dibedakan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan. 4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kami bersedia melayani anda diluar waktu / Jam kerja yang sudah ditentukan dan melakukan kunjungan rumah secara gratis.
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan apar 2. Ketersediaan jalur evakuasi 3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan 4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Kepala Tata Usaha 3. Koordinator Layanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

9. NAMA UNIT PELAYANAN	PELAYANAN LABORATORIUM (RUANG LABORATORIUM)
A. SERVICE DELIVERY	
1. Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas rekam medik pasien
2. Prosedur	<p style="text-align: center;">ALUR PELAYANAN LABORATORIUM</p> <pre> graph TD P1([P1 PASIEN SUDAH TERDAFTAR DI PENDAFTARAN DATANG DIRUJUK-DARI LAYANAN SEBELUMNYA KELAYANAN]) --> P2[Petugas Laboratorium Menerima Berkas, Pasien Dan Mempersiapkan Alat Dan Bahan Pemeriksaan] P2 --> P3[Petugas laboratorium mencatat data pemeriksaan pasien di Buku register pencatatan] P3 --> P4[Petugas memanggil pasien untuk dilakukan Pemeriksaan/pengambilan sampel/Tindakan pemeriksaan Laboratorium] P4 --> P5[Sampel diperiksa, Pasien dipersilahkan menunggu hasil pemeriksaan di ruang tunggu setelah sampel pemeriksaan didapat] P5 --> P6[Petugas Mencatat Hasil Pemerikman Di Buku Pencatatan Hasil Dan Lembur Hasil Pemeriksaan Serta Memberikan Lembar Retribusi bagi] P6 --> P7([P7 HASIL PEMERIKSAAN DISERAHKAN DAN PASIEN DIARAHKAN KEMBALI KE LAYANAN SEBELUMNYA]) </pre> <p>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN LABORATORIUM:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke laboratorium diantar oleh Petugas dengan membawa surat permintaan pemeriksaan laboratorium dari layanan sebelumnya 2. Petugas Laboratorium menerima surat permintaan dan pasien untuk pemeriksaan laboratorium serta mempersiapkan alat dan bahan pemeriksaan 3. Petugas laboratorium mencatat data pemeriksaan pasien di Buku register pencatatan 4. Petugas memanggil Pemeriksaan/pengambilan pasien untuk dilakukan sampel/Tindakan pemeriksaan Laboratorium 5. Sampel diperiksa, Pasien dipersilahkan menunggu hasil pemeriksaan di ruang tunggu setelah sampel pemeriksaan didapat

	<p>6. Petugas lab mencatat hasil laboratorium ke Buku Pencatatan hasil pemeriksaan dan mengisi lembar retribusi pelayanan pasien umum</p> <p>7. Petugas menyerahkan hasil/surat umpan balik ke ruang permintaan pemeriksaan laboratorium dan mengantar pasien ke ranga layanan sebelumnya</p>	
3. Jangka waktu Penyelesaian :	KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)
	1. Pasien datang ke laboratoriuara diantar oleh Petugas dengan membawa surat permintaan pemeriksaan laboratorium dari layanan sebelumnya	1
	2. Petugas Laboratorium menerima surat permintaan dan pasien untuk pemeriksaan laboratorium serta mempersiapkan alat dan bahan pemeriksaan	5
	3. Petugas laboratorium mencatat data pemeriksaan pasien di Buku register pencatatan	3
	4. Petugas memanggil pasien untuk dilakukan Pemeriksaaa/pengambilan sampel/Tindakan pemeriksaan Laboratorium	1
	5. Sampel diperiksa, Pasien dipersilahkan menunggu hasil pemeriksaan di ruang tunggu setelah sampel pemeriksaan didapat	
	1. Hemoglobin	10
	2. HIV	15
	3. HbsAg	15
	4. Asam Urat/Uric Acid	10
	5. Gula Darah sewaktu	10
	6. Gula Darah puasa	10
	7. Kolesterol	10
	8. Test HIV	20
	9. Test Siphilis	20
10. Test DBD	20	
11. Test Covid 19	20	
12. Pengambilan Sputum BTA	15	
13. Golongan Darah	15	
14. Htc	10	

	6. Petugas lab mencatat hasil laboratorium ke Buku Pencatatan hasil pemeriksaan dan mengisi lembar retribusi pelayanan pasien umum	5
	7. Petugas menyerahkan hasil/surat umpan balik ke ruang permintaan pemeriksaan laboratorium dan mengantar pasien ke ruangan layanan sebelumnya	1
4. Biaya/Tarif	3. Pasien BPJS : Gratis	
	4. Pasien Umum : Perda No. 2 Tahun 2019	
	KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)
	1. Pasien datang ke laboratoriuara diantar oleh Petugas dengan membawa surat permintaan pemeriksaan laboratorium dari layanan sebelumnya	Gratis
	2. Petugas Laboratorium menerima surat permintaan dan pasien untuk pemeriksaan laboratorium serta mempersiapkan alat dan bahan pemeriksaan	Gratis
	3. Petugas laboratorium mencatat data pemeriksaan pasien di Buku register pencatatan	Gratis
	4. Petugas memanggil pasien untuk dilakukan Pemeriksaan/pengambilan sampel/Tindakan pemeriksaan Laboratorium	Gratis
	5. Sampel diperiksa, Pasien dipersilahkan menunggu hasil pemeriksaan di ruang tunggu setelah sampel pemeriksaan didapat	
	1. Hemoglobin	6.500
	2. HIV	12.000
	3. HbsAg	8.000
	4. Asam Urat/Uric Acid	8.000
	5. Gula Darah sewaktu	8.000
	6. Gula Darah puasa	8.000
7. Kolesterol	8.000	
8. Test HIV	12.000	
9. Test Siphilis	13.000	

	10. Test DBD	6.500
	11. Test Covid 19	-
	12. Pengambilan Sputum BTA	-
	13. Golongan Darah	6.500
	14. Htc	6.500
	6. Petugas lab mencatat hasil laboratorium ke Buku Pencatatan hasil pemeriksaan dan mengisi lembar retribusi pelayanan pasien umum	Gratis
	7. Petugas menyerahkan hasil	Gratis
5. Produk Layanan	Hasil pencatatan pemeriksaan	
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan 2) Kotak survey kepuasan. saran dan pengaduan 3) Media Elektronik melalui: <ul style="list-style-type: none"> >>>> SMS/WA/Telpon ke nomor : 081273054786 >>>> Facebook: puskesmas siborongborong >>>> Email: puskesmassiborongborong6@gmail.com <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan, saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan diproses paling lama 3 hari kerja setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2) Papan pengumuman 3) SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor 081273054786 4) Facebook: puskesmas siborongborong 5) Email: puskesmassiborongborong6@gmail.com 	
B. MANUFACTURING		
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 2. Perda nomor 02 Tahun 2019 	
8. Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu Pelayanan Laboratorium 2. Ruang Tunggu 3. Ruang Pemeriksaan sampel 4. Ruang Tunggu 5. Alat Pemeriksaan sampel 6. Meja dan kursi pelayanan 	
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki STR dan SIP 2. Memiliki sertifikat kompetensi 	
10. Jumlah Pelaksana	3 Orang	
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan. 	

	Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kami bersedia melayani anda diluar waktu / Jam kerja yang sudah ditentukan dan melakukan kunjungan rumah secara gratis.
12. Jaminan keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan APAR 2. Ketersediaan Jalur Evakuasi 3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan 4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Kepala Tata Usaha 3. Koordinator Layanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

10. NAMA UNIT PELAYANAN	PELAYANAN KONSULTASI TERPADU (RUANG KONSELING)
A. SERVICE DELIVERY	
1. Pengertian	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Ream medik pasien
2. Prosedur	<p style="text-align: center;">ALUR PELAYANAN KONSULTASI TERPADU</p> <pre> graph TD P1([P1: Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas pendaftaran membawa Document rekam medik/berkas pasien dan layanan sebelumnya]) --> P2[Petugas konsultasi menerima surat rujukan internal permintaan dan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien] P2 --> P3[Petugas konsultasi mempertanyakan masalah kesehatan yang perlu dikonsultasikan] P3 --> P4[Petugas konsultasi memberikan informasi dalam proses konsultasi menggunakan alat bantu seperti KIE] P4 --> P5[Petugas konsultasi mempertanyakan apakah pasien sudah mengerti terkait informasi dan penjelasan yang disampaikan] P5 --> P6([P5: Petugas mengisi format rujuk balik ke layanan sebelumnya]) </pre> <p>The flowchart illustrates the integrated consultation service process, starting with a patient registration and document collection (P1), followed by reception and recording (P2), health problem assessment (P3), information provision using aids like KIE (P4), and a final check for understanding (P5), concluding with the completion of a feedback form (P5).</p>

	<p>Keterangan skema alur prosedur pelayanan Konsultasi Terpadu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke Pelayanan Konsultasi diantar oleh Petugas dengan membawa surat rujuk internal dad layanan sebelumnya 2. Petugas Konsultasi menerima surat rujuk internal permintaan dan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien 3. Petugas Konsultasi mempertanyakan masalah kesehatan yang perlu dikonsultasikan 4. Petugas konsultasi memberikan informasi dalam proses konsultasi menggunakan alat bantu sepeka KIE 5. Petugas konsultasi mempertanyakan apakah pasien sudah mengeRI terkait informasi dan penjelasan yang disampaikan 6. Petugas mengisi format rujuk balik ke layanan sebelumnya 	
3. Jangka Waktu Penyelesaian	Kategori Pelayanan	
	1. Pasien datang ke Pelayanan Konsultasi diantar oleh Petugas dengan membawa surat rujuk internal dad layanan sebelumnya	1
	2. Petugas Konsultasi menerima surat rujuk internal permintaan dan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien	5
	3. Petugas mempertanyakan masalah kesehatan yang perlu dikonsultasikan	2
	4. Petugas memberikan informasi dalam proses konsultasi menggunakan alat bantu seperti KIE	15
4. Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Gratis 	
5. Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Informasi Edukasi (KIE) 2. Document hasil imunisasi 	
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan 2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan 3 . Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> ➤ SMS/WA/Telpon ke nomor : 081273054786 ➤ Facebook : Puskesmas Siborongborong ➤ Email : puskesmassiborongborong6@gmail.com <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan diproses paling lama 3 hari kerja setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2. Papan pengumuman 3. SMS/WA/Telp kepada masymakat yang memberikan pengaduan nomor : 081273054786 	

	<ul style="list-style-type: none"> 4. Facebook : Puskesmas Siborongborong 5. Email : puskesmassiborongborong6@gmail.com 6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 081273054786 7. Facebook : Puskesmas Siborongborong
B. MANUFACTURING	
7. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Permenkes 43 Tahun 2019 tentang Pusesmas 2. Perda nomor 02 Tahun 2019
8. Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Tunggu
9. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memiliki STR dan SIM 2. Memiliki sertifikat kompetensi
10. Jumlah Pelaksana	4 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Pelayanan dibedakan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan. 4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kami bersedia melayani anda diluar waktu / Jam kerja yang sudah ditentukan dan melakukan kunjungan rumah secara gratis.
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan APAR 2. Ketersediaan Jalur Evakuasi 3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan 4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Kepala Tata Usaha 3. Koordinator Layanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

11. NAMA UNIT PELAYANAN	PELAYANAN FARMASI (RUANG LAYANAN FARMASI)
A. SERVICE DELIVERY	
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas rekam medik pasien
2. Prosedur	<p style="text-align: center;">ALUR PELAYANAN FARMASI</p> <pre> graph TD Start([PENERIMAAN RESEP DARI RUANG PELAYANAN]) --> Step1[RESEP DIBERI NOMOR OLEH PETUGAS] Step1 --> Step2[SKRINING RESEP] Step2 --> Decision{ADA MASALAH} Decision -- TIDAK --> Step3[PETUGAS MENYEDIAKAN OBAT RESEP] Decision -- YA --> Step4[KONFIRMASI KE UNIT PELAYANAN] Step4 --> Step3 Step3 --> Step5[PETUGAS MENULIS ETIKET OBAT] Step5 --> Step6[OBAT DIPERIKSA KEMBALI] Step6 --> Step7[PETUGAS MEMANGGIL PASIEN, MENYERAHKAN OBAT SERTA MEMBERIKAN INFORMASI OBAT] Step7 --> End([LOKASI PEMBAYARAN (PASIEN UMUM)]) </pre> <p style="text-align: center;">KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN FARMASI::</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas farmasi menerima resep dari petugas layanan sebelumnya 2. Petugas menomori resep 3. Petugas farmasi melakukan kajian/skrining resep dan mencatat obat di buku pencatatan obat 4. Jika ada masalah atas hasil kajian/skrining resep maka petugas mengkonfirmasi ke ruang layanan sebelumnya dan jika resep tidak bermasalah maka petugas menyediakan obat sesuai resep 5. Petugas menulis kelengkapan etiket obat 6. Petugas memeriksa kembali kelengkapan Obat 7. Petugas memanggil dan menyerahkan Obat sesuai resep dan memberikan informasi Obat ke pasien

	8. Pasien diarahkan ke loket Kasir	
3. Jangka waktu Penyelesaian :	KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)
	1. Petugas farmasi menerima resep dari petugas layanan sebelumnya	1
	2. Petugas menomori resep	1
	3. Petugas farmasi melakukan kaidah/skrining resep dan mencatat obat di buku pencatatan obat	2
	4. Jika ada masalah atas hasil kajian/skrining resep maka petugas mengkonfirmasi ke ruang layanan sebelumnya dan jika resep tidak bermasalah maka menyediakan obat sesuai resep petugas	5
	5. Petugas menulis kelengkapan etiket obat	2
	6. Petugas memeriksa kembali kelengkapan Obat	2
	7. Petugas memanggil dan menyerahkan Obat sesuai resep dan memberikan informasi Obat ke pasien	2
	8. Pasien diarahkan ke loket Kasir	1
4. Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : Gratis 2.. Pasien Umum : Gratis	
5. Produk Layanan	1. Penyediaan obat racik dan non racik 2. pemberian KIE Informasi Obat/PIO	
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan 2) Kotak survey kepuasan. saran dan pengaduan 3) Media Elektronik melalui: <ul style="list-style-type: none"> >>>> SMS/WA/Telpon ke nomor : 081273054786 >>>> Facebook: puskesmas siborongborong >>>> Email: puskesmassiborongborong6@gmail.com <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan, saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan diproses paling lama 3 hari kerja setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2) Papan pengumuman 3) SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor 081273054786 	

	<p>4) Facebook: puskesmas siborongborong</p> <p>5) Email: puskesmassiborongborong6@gmail.com</p>
B. MANUFACTURING	
7. Dasar Hukum	<p>1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>2. Perda nomor 02 Tahun 2019</p>
8. Sarana dan Prasarana	<p>1. Ruang Pelayanan</p> <p>2. Ruang Tunggu</p>
9. Kompetensi Pelaksanaan	<p>1. Memiliki kemampuan penggunaan obat dan jenis obat</p> <p>2. memiliki kemampuan informasi pengelolaan obat</p>
10. Jumlah Pelaksana	6 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<p>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan.</p> <p>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</p> <p>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</p> <p>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda diluar waktu/Jam kerja yang sudah ditentukan dan melakukan kunjungan rumah secara gratis.</p>
12. Jaminan keamanan dan Keselamatan	<p>1. Ketersediaan APAR</p> <p>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</p> <p>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</p> <p>4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan</p>
13. Pengawas Internal	<p>1. Kepala Puskesmas</p> <p>2. Kepala Tata Usaha</p> <p>3. Koordinator Layanan</p>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

NAMA UNIT PELAYANAN	PELAYANAN PENGADUAN
A. SERVICE DELIVERY	
1. Persyaratan	1. Identitas Diri (KTP/KK/SIM)
2. Prosedur	<div style="text-align: center;"> <p>ALUR PELAYANAN PENGADUAN</p> <pre> graph TD Start([Pasien / Masyarakat Memberi Pengaduan Kepada Petugas Pengaduan]) Start --> A[Pengaduan Langsung di Meja Pengaduan] Start --> B[Kotak Pengaduan] Start --> C[Secara Tidak Langsung] A --> A1[Menyelesaikan dan segera memberikan jawaban pengaduan] A1 --> A2[Tidak Bisa Segera Diselesaikan] A2 --> A3[Formulir Pengaduan Diisi Pemberi Pengaduan (Pegguna Layanan)] A3 --> A4[Menindaklanjuti Pengaduan] A4 --> A5[Jawaban Pengaduan] B --> B1[Formulir Pengaduan] B1 --> B2[Jawaban Pengaduan Diberikan Paling lama 3 hari di hari kerja] B2 --> B3[Tim Penanganan Pengaduan dan Kepala Puskesmas] B3 --> B4[Jawaban Pengaduan Diberikan Paling Lama 3 Hari Kerja] C --> C1[Menyelesaikan dan segera memberikan jawaban aduan] C1 --> C2[Tim Penanganan Pengaduan] C2 --> C3[Menindaklanjuti pengaduan yang masuk melalui SMSWA, Facebook, Instagram, Email] C3 --> C4[Jawaban Pengaduan Diberikan Paling Lama 3 Hari Kerja] A5 --- B4 C4 --- B4 </pre> </div>

	<p>Keterangan Skema Alur Prosedur Alur Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pengaduan menerima aduan melalui : secara langsung/secara tidak langsung 2. Secara Langsung : <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas pengaduan menerima pengaduan dari pengguna layanan b. Tim penanganan pengaduan akan segera menindaklanjuti aduan yang diberikan bersama si pemberi aduan (pengguna layanan) c. Jika tidak bisa diselesaikan, maka petugas pengaduan akan memberikan formulir pengaduan agar diisi npemberi aduan (pengguna layanan) d. Tim penanganan pengaduan akan memproses dan membahas isi dari aduan tersebut dan melaporkan ke pimpinan puskesmas e. Tim penanganan pengaduan bersama pimpinan puskesmas akan menyelesaikan aduan tersebut dengan pemberi aduan (pengguna layanan) 3. Pengguna layanan dapat mengisi formulir pengaduan dan memasukkan ke kotak pengaduan yang telah disediakan. Tim penanganan pengaduan bersama pimpinan puskesmas akan memberikan jawaban aduan paling lama 3 hari di Hari Kerja. 4. Secara Tidak Langsung : <ol style="list-style-type: none"> a. Penggunaan layanan dapat memberikan aduan dengan menghubungi : <ul style="list-style-type: none"> ➤ SMS / WA / Telp ke nomor 081273054786 ➤ Facebook : Puskesmas Siborongborong ➤ Instagram : Puskesmas Siborongborong ➤ Email : puskesmassiborongborong6@gmail.com b. Tim penanganan aduan agar segera menindaklanjuti aduan tersebut dan melaporkan ke pimpinan puskesmas c. Tim penanganan pengaduan bersama pimpinan akan menyampaikan penyelesaian dan jawaban pengaduan paling lama 3 hari di hari kerja.
3. Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 hari kerja sejak pengaduan diterima
4. Biaya/Tarif	Gratis
5. Produk Layanan	1. Pemecahan masalah dan Perbaikan atas layanan yang diadakan
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langstmg pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan 2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan 3 . Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> ➤ SMSWA/Telpon ke nomor : 081273054786 ➤ Facebook : Puskesmas Siborongborong ➤ Email : puskesmassiborongborong6@gmail.com <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan diproses paling lama 3 hari</p>

	<p>kerja setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2. Papan pengumuman 3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dad nomor : 081273054786 4. Facebook : Puskesmas Siborongborong 5. Email : puskesmassiborongborong@gmail.com 6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 081273054786 7. Facebook : Puskesmas Siborongborong
B. MANUFACTURING	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes 43 Tahun 2019 tentang Pusesmas 2. Perda nomor 02 Tahun 2019
8. Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Tunggu 3. Meja dan Kursi Pelayanan
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki STR dan SIM 2. Memiliki sertifikat kompetensi
10. Jumlah Pelaksana	4 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Pelayanan dibedakan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan. 4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kami bersedia melayani anda diluar waktu / Jam kerja yang sudah ditentukan dan melakukan kunjungan rumah secara gratis.
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan apar 2. Ketersediaan jalur evakuasi 3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan 4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Kepala Tata Usaha 3. Koordinator Layanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring dan Evaluasi per triwulan