



**KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS MEKAR BARU
NOMOR 017 TAHUN 2022**

TENTANG

STANDAR PELAYANAN UPTD PUSKESMAS MEKAR BARU

KEPALA UPTD PUSKESMAS MEKAR BARU

- Menimbang : a. Bahwa untuk melaksanakan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
- b. Bahwa untuk memberikan pedoman Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Mekar Baru Kota Tanjungpinang tentang Standar Pelayanan pada Unit Pelayanan di UPTD Puskesmas Mekar Baru.
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
5. Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 10 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah yang menjadi kewenangan Pemerintah Kota Tanjungpinang (Lembaran Daerah Kota Tanjungpinang Tahun 2008 Nomor 10);
6. Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Tanjungpinang (Lembaran Daerah Kota Tanjungpinang Tahun 2009 Nomor 2).

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS MEKAR BARU KOTA TANJUNGPINANG TENTANG STANDAR PELAYANAN UPTD PUSKESMAS MEKAR BARU.
- KESATU : Standar pelayanan pada Puskesmas Mekar Baru terkait proses penyampaian pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan, meliputi :
1. Persyaratan
 2. Prosedur
 3. Jangka waktu pelayanan
 4. Biaya/tarif
 5. Produk Pelayanan
 6. Penanganan pengaduan
- KEDUA : Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi :
1. Dasar hukum
 2. Sarana dan Prasarana
 3. Kompetensi pelaksana
 4. Pengawasan internal
 5. Jumlah pelaksana.
 6. Jaminan Pelayanan
 7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 8. Evaluasi kinerja pelaksana
- KETIGA : Surat penetapan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tanjungpinang
Pada Tanggal : 18 Februari 2022



KEPALA UPTD PUSKESMAS MEKAR BARU,


dr. ANGGRAENI
Pembina

NIP. 19831213 201001 2 007

LAMPIRAN
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS MEKAR BARU
 NOMOR 017 TAHUN 2022
 TENTANG STANDAR PELAYANAN UPTD PUSKESMAS MEKAR BARU

I. STANDAR PELAYANAN UNIT PELAYANAN PUSKESMAS MEKAR BARU

1. Standar Pelayanan Ruang Pendaftaran

1.Persyaratan	Pasien Baru: 1. Kartu Identitas (KTP/KK) 2. Kartu JKN/KIS Pasien Lama: 1. Kartu Berobat Puskesmas 2. Kartu JKN/KIS
2.Prosedur	1. Pasien/Keluarga Pasien mengambil nomor antrian 2. Pasien menunggu panggilan dari Ruang Pendaftaran di ruang tunggu. 3. Pasien dipanggil ke Loker Pendaftaran dan melakukan pendaftaran di Loker Pendaftaran 4. Setelah selesai mendaftar pasien menunggu panggilan pemeriksaan meja pengkajian awal di ruang tunggu
3.Waktu Pelayanan	Pasien Baru : 15 Menit Pasien lama : 5 menit
4.Biaya/Tarif	JKN/KIS Gratis Umum Sesuai Perda Kota Tanjungpinang No.5 Tahun 2012 tentang Retribusi
5.Produk	1. Rekam Medis 2. Kartu Berobat 3. Blanko pengisian surat keterangan sehat
6. Pengelolaan Pengaduan	Kontak Person : Susi Febriyanti Kotak Saran Email : puskesmas.mekarbaru@yahoo.com

2. Standar Pelayanan Ruang Pemeriksaan Umum

1.Persyaratan	1. Pasien telah mendaftar di loket Pendaftaran dan memperoleh rekam medis dan telah diperiksa di meja pengkajian awal 2. Pasien yang mendapat lembar rujukan internal dari unit pelayanan lainnya ke ruang pemeriksaan umum
---------------	--

2. Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/Keluarga Pasien menunggu panggilan ke ruang pemeriksaan umum diruang tunggu 2. Pasien yang dipanggil masuk keruang pemeriksaan umum 3. Pasien mendapatkan pelayanan medis oleh dokter umum sesuai SOP pelayanan 4. Pasien yang dapat ditangani langsung mendapat resepkan dan menuju kasir kemudian ke apotik 5. Pasien yang tidak bisa ditangani atau perlu pemeriksaan penunjang akan dirujuk ; Rujukan Internal (Laboratorium atau unit pelayanan lainnya) atau Rujukan Eksternal (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut seperti Rumah Sakit) 6. Pasien rujuk internal langsung menuju unit pelayanan yang ditujuk 7. Pasien rujukan eksternal menuju unit rujukan untuk mendapatkan lembar rujukan 8. Pasien telah selesai mengambil obat atau lembar rujukan bisa pulang
3. Pemberi Layanan	Dokter Umum Yang Kompetensi
4. Waktu Pelayanan	10 – 30 menit
5. Biaya/Tarif	JKN/KIS Gratis Umum Sesuai Perda Kota Tanjungpinang No.5 Tahun 2012 tentang Retribusi
6. Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi dokter 2. Resep Obat 3. Surat Rujukan 3. Surat Keterangan Dokter
7. Pengelolaan Pengaduan	Kontak Person : Susi Febriyanti Kotak Saran Email : puskesmas.mekarbaru@yahoo.com

3. Standar Pelayanan Ruang Pemeriksaan Gigi dan Mulut

1. Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah mendaftar di loket Pendaftaran dan memperoleh rekam medis 2. Pasien telah diperiksa di meja pengkajian awal
----------------	--

	3. Pasien yang mendapat rujukan internal dari unit pelayanan lainnya ke Ruang Pemeriksaan Gigi dan Mulut
2. Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/Keluarga Pasien menunggu panggilan ke ruang pemeriksaan gigi dan mulut diruang tunggu 2. Pasien yang dipanggil masuk keruang pemeriksaan gigi dan mulut 3. Pasien mendapatkan pelayanan medis oleh dokter gigi sesuai SOP pelayanan 4. Pasien yang dapat dit resep obat menu kasir kemudian ke apotik 5. Pasien yang tidak bisa ditangani atau perlu pemeriksaan penunjang akan dirujuk ; Rujukan Internal (Laboratorium atau unit pelayanan lainnya) atau Rujukan Eksternal (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut seperti Rumah Sakit) 6. Pasien rujuk internal langsung menuju unit pelayanan yang ditujuk 7. Pasien rujukan eksternal menuju unit rujukan untuk mendapatkan lembar rujukan 8. Pasien telah selesai mengambil obat atau lembar rujukan bisa pulang.
3. Pemberi Layanan	Dokter Gigi Yang berKompetensi
3. Waktu Pelayanan	10 – 30 menit
4. Biaya/Tarif	JKN/KIS Gratis Umum Sesuai Perda Kota Tanjungpinang No.5 Tahun 2012 tentang Retribusi
5. Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi dokter gigi 2. Resep Obat 3. Surat Rujukan
6. Pengelolaan Pengaduan	Kontak Person : Susi Febriyanti Kotak Saran Email : puskesmas.mekarbaru@yahoo.com

4. Standar Pelayanan Ruang Tindakan dan Gawat Darurat

1. Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien gawat darurat langsung mendapatkan pelayanan ke ruang gawat darurat 2. Pasien telah mendaftar di loket Pendaftaran telah memperoleh
----------------	--

	<p>rekam medis dan telah diperiksa dimeja pengkajian awal</p> <p>3. Lembar rujukan internal dari unit pelayanan lainnya ke ruang Tindakan</p>
2.Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien gawat darurat dapat langsung ditangani di ruang ruang gawat darurat , keluarga pasien bisa mendaftarkan pasien ke loket pendaftaran dan memperoleh rekam medis 2. Pasien yang memalui antrian pendaftaran biasa menunggu panggilan ke ruang tindakan diruang tunggu 3. Pasien yang dipanggil masuk keruang tindakan 4. Pasien mendapatkan pelayanan medis sesuai SOP pelayanan 5. Pasien gawat darurat yang perlu dirujuk akan langsung dirujuk oleh dokter ke unit gawat darurat RS sesuai SOP 6. Pasien Tindakan yang dapat ditangani langsung mendapat resep obat menuju kasir kemudian ke apotik 7. Pasien yang tidak bisa ditangani atau perlu pemeriksaan penunjang akan dirujuk ; Rujukan Internal (Laboratorium atau unit pelayanan lainnya) atau Rujukan Eksternal (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut seperti Rumah Sakit) 8. Pasien rujuk internal langsung menuju unit pelayanan yang ditunjuk 9. Pasien rujukan eksternal menuju unit rujukan untuk mendapatkan lembar rujukan 10. Pasien telah selesai mendapatkan obat bisa pulang
3.Pemberi Layanan	Dokter Umum, Perawar Yang berKompetensi
4.Waktu Pelayanan	15-30 menit Situasional tergantung kondisi pasien
5.Biaya/Tarif	JKN/KIS Gratis Umum Sesuai Perda Kota Tanjungpinang No.5 Tahun 2012 tentang Retribusi
6.Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan gawat darurat 2. Pelayanan Tindakan 3. Pelayanan Rujukan 4. Resep obat dokter 5. Surat Keterangan dokter
7. Pengelolaan Pengaduan	<p>Kontak Person : Susi Febriyanti</p> <p>Kotak Saran</p> <p>Email : puskesmas.mekarbaru@yahoo.com</p>

5. Standar Pelayanan Ruang Kesehatan Ibu dan KB

1.Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien telah mendaftar di loket Pendaftaran dan memperoleh rekam medis2. Lembar rujukan internal dari unit pelayanan lainnya ke ruang Kesehatan ibu dan KB
2.Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien/Keluarga Pasien menunggu panggilan ke ruang Kesehatan ibu dan KB diruang tunggu2. Pasien yang dipanggil masuk keruang pemeriksaan Kesehatan ibu dan KB3. Pasien mendapatkan pelayanan Kesehatan ibu dan KB sesuai SOP pelayanan4. Pasien yang dapat ditangani langsung mendapat resepkan dan menuju kasir kemudian ke apotik5. Pasien yang tidak bisa ditangani atau perlu pemeriksaan penunjang akan dirujuk ; Rujukan Internal (Laboratorium atau unit pelayanan lainnya) atau Rujukan Eksternal (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut seperti Rumah Sakit)6. Pasien rujuk internal langsung menuju unit pelayanan yang ditunjuk7. Pasien rujukan eksternal menuju unit rujukan untuk mendapatkan lembar rujukan8. Pasien telah selesai mengambil obat bisa pulang
3.Pemberi Layanan	Bidan Yang berKompetensi
4.Waktu Pelayanan	10 – 60 menit
5.Biaya/Tarif	JKN/KIS Gratis Umum Sesuai Perda Kota Tanjungpinang No.5 Tahun 2012 tentang Retribusi
6.Produk	<ol style="list-style-type: none">1. Pemeriksaan dan Skreening Ibu Hamil2. Imunisasi Caten dan Skreening Pra Nikah3. Konsultasi dan Pemasangan KB (pil,Implant, IUD,kondom)4. Surat Rujukan internal eksternal
7. Pengelolaan Pengaduan	Kontak Person : Susi Febriyanti Kotak Saran Email : puskesmas.mekarbaru@yahoo.com

6. Standar Pelayanan Ruang Anak dan Imunisasi

1.Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien telah mendaftar di loket Pendaftaran dan memperoleh rekam medis2. Lembar rujukan internal dari unit pelayanan lainnya3. KMS (Kartu Menuju Sehat) untuk Imunisasi
2.Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien/Keluarga Pasien menunggu panggilan ke Ruang Anak diruang tunggu2. Pasien yang dipanggil masuk keruang anak3. Pasien anak mendapatkan pelayanan medis atau imunisasi sesuai SOP pelayanan4. Pasien yang dapat ditangani langsung akan mendapat resep dan menuju kasir kemudian ke apotik5. Pasien yang tidak bisa ditangani atau perlu pemeriksaan penunjang akan dirujuk ; Rujukan Internal (Laboratorium atau unit pelayanan lainnya) atau Rujukan Eksternal (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut seperti Rumah Sakit)6. Pasien rujuk internal langsung menuju unit pelayanan yang ditujuk7. Pasien rujukan eksternal menuju unit rujukan untuk mendapatkan lembar rujukan8. Pasien telah selesai mengambil obat bisa pulang
3.Pemberi Layanan	Dokter Umum , Bidan dan Perawat Yang berKompetensi
3.Waktu Pelayanan	5 – 30 menit
4.Biaya/Tarif	JKN/KIS Gratis Umum Sesuai Perda Kota Tanjungpinang No.5 Tahun 2012 tentang Retribusi
5.Produk	<ol style="list-style-type: none">1. Konsultasi dokter2. Pelayanan Imunisasi dasar dan lanjutan3. Konsultasi Deteksi Dini dan tumbuh kembang anak4. Resep Obat dokter5. Surat rujukan internal atau eksternal
6. Pengelolaan Pengaduan	Kontak Person : Susi Febriyanti Kotak Saran Email : puskesmas.mekarbaru@yahoo.com

7. Standar Pelayanan Ruang Laboratorium

1.Persyaratan	Blanko Permintaan Pemeriksaan Laboratorium
2.Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien/Keluarga Pasien menyerahkan blanko permintaan pemeriksaan laboratorium dan menunggu diruang tunggu2. Pasien yang dipanggil masuk keruang pengambilan sampel laboratorium3. Pasien diambil sampel pemeriksaan oleh petugas laboratorium4. Petugas laboratorium menginfokan kapan waktu pengambilan hasil laboratorium5. Pasien menunggu hasil pemeriksaan laboratorium diruang tunggu6. Pasien yang telah selesai keluar hasil pemeriksaan labortarium akan dipanggil ke ruang laboratorium7. Petugas memberikan blanko hasil pemeriksaan laboratorium dan mengarahkan tujuan unit pelayanan selanjutnya8. Pasien menuju unit pelayanan selanjutnya atau telah selesai dan pulang
3.Pemberi Layanan	Analisis Kesehatan Laboratorium yang berKompetensi
4.Waktu Pelayanan	10 – 30 menit
5.Biaya/Tarif	JKN/KIS Gratis Umum Sesuai Perda Kota Tanjungpinang No.5 Tahun 2012 tentang Retribusi
6.Produk	Blanko hasil pemeriksaan labor
7. Pengelolaan Pengaduan	Kontak Person : Susi Febriyanti Kotak Saran Email : puskesmas.mekarbaru@yahoo.com

8. Standar Pelayanan Ruang Farmasi

1.Persyaratan	Lembar Resep Obat
2.Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien/Keluarga Pasien menyerahkan lembar resep obat di bagian kasir2. Pasien menunggu panggilan dari ruang farmasi di ruang tunggu farmasi

	3. Petugas memanggil pasien di loket pengambilan obat, memberikan obat dan informasi tentang pemakaian obat 4. Pasien telah selesai dan pulang
3.Pemberi Layanan	Apoteker Yang berKompetensi
4.Waktu Pelayanan	Obat Non Racikan : 10-20 menit Obat Racikan : 15-25 menit
5.Biaya/Tarif	JKN/KIS Gratis Umum Sesuai Perda Kota Tanjungpinang No.5 Tahun 2012 tentang Retribusi
6.Produk	Obat dari resep dokter dan informasi pemakaian obat
7. Pengelolaan Pengaduan	Kontak Person : Susi Febriyanti Kotak Saran Email : puskesmas.mekarbaru@yahoo.com

9. Standar Pelayanan Ruang Rujukan

1.Persyaratan	1.Pasien JKN/KIS 2.Lembar yang berisi keterangan rujukan jkn dari dokter
2.Prosedur	1. Pasien/Keluarga Pasien menyerahkan lembar resep berisi keterangan rujukan dari dokter ke bagian rujukan 2. Pasien menunggu panggilan dari ruang rujukan diruang tunggu 3. Petugas memanggil pasien memberikan lembar rujukan 4. Pasien telah selesai dan pulang
3.Pemberi Layanan	Petugas rujukan
4.Waktu Pelayanan	5-15 menit
5.Biaya/Tarif	JKN/KIS Gratis
6.Produk	Obat dari resep dokter dan informasi pemakaian obat
7. Pengelolaan Pengaduan	Kontak Person : Susi Febriyanti Kotak Saran Email : puskesmas.mekarbaru@yahoo.com

II. DASAR HUKUM

Penyelenggaraan operasional UPTD Puskesmas Mekar Baru berdasarkan pada:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5063);
2. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar pelayanan;
4. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 42 tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi

III. SARANA DAN PRASARANA

Sarana, prasarana, dan alat kesehatan sesuai dengan standar yang terdapat dalam Permenkes 43 Tahun 2019 untuk tipe Puskesmas Perkotaan Non Rawat Inap. Jumlah persentase sarana, prasarana dan alkes yang terpenuhi dapat dilihat dari aplikasi ASPAK. Ruang pelayanan yang ada Puskesmas Mekar Baru adalah:

- a. Fasilitas Pelayanan Rawat Jalan
 1. Pelayanan Pendaftaran
 2. Pelayanan Ruang Pemeriksaan Umum
 3. Pelayanan Ruang Pemeriksaan Gigi dan Mulut
 4. Pelayanan Ruang KIA-KB
 5. Pelayanan Laboratorium
 6. Pelayanan Ruang Farmasi
 7. Pelayanan Pemeriksaan Khusus
 8. Pelayanan Konseling, Informasi dan Edukasi
 9. Pelayanan Ruang Gawat Darurat dan Tindakan

IV. KOMPETENSI PELAKSANA

Sumber Daya Manusia (SDM) di Puskesmas Mekar Baru adalah merupakan variable kunci dalam keberhasilan pelayanan kesehatan yang dihasilkan oleh Puskesmas Mekar Baru Kota Tanjungpinang. Setiap personel SDM yang ada/akan diadakan didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan/sesuai dengan profesi. Kompetensi ditandai dengan kepemilikan Surat Tanda Registrasi (STR) serta Surat Izin Praktek (SIP)

yang masih berlaku dari masing masing profesi baik bidan, perawat dan dokter serta tenaga penunjang lainnya seperti sanitarian, nutrisisionist dan analis.

V. JAMINAN PELAYANAN

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan Puskesmas Mekar Baru. Puskesmas Mekar Baru Kota Tanjungpinang senantiasa selalu berupaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik. Sampai saat ini Puskesmas Mekar Baru sudah terakreditasi oleh lembaga independen yaitu Komite Akreditasi Puskesmas yang ada di Indonesia, dan sudah lulus dengan predikat Utama.

VI. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Pelaksanaan evaluasi kinerja pegawai Puskesmas Mekar Baru dilakukan secara berkala yang langsung dinilai oleh Kepala Puskesmas.

Ditetapkan di : Tanjungpinang
Pada Tanggal : 18 Februari 2022



KEPALA UPTD PUSKESMAS MEKAR BARU,

dr. ANGGRAENI
Pembina

NIP. 19831213 201001 2 007