



PEMERINTAH KABUPATEN TAPANULI UTARA  
DINAS KESEHATAN  
**UPT PUSKESMAS SITUMEANG HABINSARAN**  
**KECAMATAN SIPOHOLON**



Jalan Pelajar (Kelurahan Situmeang Habinsaran, Kode Pos 22452)  
Telp. 082162537663, email: *puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com*

**KEPUTUSAN PIMPINAN UPT PUSKESMAS SITUMEANG HABINSARAN**  
**NOMOR : 445/13/PKM-SH/KMP/II/2024**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**PIMPINAN UPT PUSKESMAS SITUMEANG HABINSARAN,**

- 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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 tahun 2013 Tentang Jabatan Fungsional Umum;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014);
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas;
7. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 04 Tahun 2023 Tentang PEKPPP;
9. Pedoman Menteri PAN-RB Nomor 05 Tahun 2023 Tentang Instrument dan Mekanisme PEKPPP;
10. Surat Edaran Menteri PAN-RB Nomor 05 Tahun 2023 Tentang PEKPPP Secara Mandiri;
11. Surat Kementerian PAN-RB Republik Indonesia Nomor B/17/PP.02/2024 Tentang Hal Pemberitahuan Pelaksanaan PEKPPP Tahun 2024.

12. Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 07 Tahun 2023 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah;

### MEMUTUSKAN

- MENETAPKAN : KEPUTUSAN PIMPINAN UPT PUSKESMAS SITUMEANG HABINSARAN 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 : SIPOHOLON

PADA TANGGAL : 08 JANUARI 2024

PIMPINAN UPT PUSKESMAS SITUMEANG HABINSARAN,



dr.DAVID M SIMANJUNTAK, M.K.M  
NIP.19820307 201409 1 001

Tembusan Yth. :

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

LAMPIRAN I : SURAT KEPUTUSAN PIMPINAN  
 PUSKESMAS SITUMEANG HABINSARAN  
 NOMOR : 445/ 13 /PKM-SH/KMP/I/2024  
 TANGGAL : 08 JANUARI 2024  
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN UPAYA  
 KESEHATAN PERORANGAN DAN PENUNJANG (UKPP) DI  
 PUSKESMAS SITUMEANG HABINSARAN

**STANDAR PELAYANAN**

**I. UPAYA KESEHATAN PERORANGAN(UKP)**

1. NAMA UNIT PELAYANAN	PELAYANAN DUTA, PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK
A. SERVICE DELIVERY	
1. Persyaratan	Pasien Umum Baru <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kartu Identitas Diri(KTP/KK/SIM)</li> </ul> Pasien Umum Lama <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kartu berobat</li> </ul> Pasien BPJS Baru <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kartu BPJS Kesehatan</li> <li>• Identitas Diri(KTP/KK/SIM)</li> </ul> Pasien BPJS Lama <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kartu BPJS Kesehatan</li> </ul> Kartu Berobat
2. Prosedur	<p style="text-align: center;"><b>ALUR PELAYANAN DUTA, PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK</b></p> <pre>         graph TD           P1([P1 PASIEN DATANG DISAMBU...]) --&gt; P2[P2 DUTA MEMILAH PASIEN...]           P1 --&gt; P2_1[P2_1 PASIEN GAWAT DARURAT]           P2_1 --&gt; P2_2[P2_2 TRIASE GAWAT DARURAT]           P2_2 --&gt; P2_3[P2_3 RUANG TINDAKAN &amp; GAWAT DARURAT]           P2 --&gt; P3{P3 LOKET PENDAFTARAN...}           P3 --&gt; P4_1[P4_1 PASIEN BARU BPJS...]           P3 --&gt; P4_2[P4_2 PASIEN LAMA BPJS...]           P4_1 --&gt; P5_1[P5_1 PETUGAS MEMPERSIAPKAN...]           P4_2 --&gt; P5_2[P5_2 PETUGAS Mencari REKAM MEDIK...]           P5_1 --&gt; P6[P6 PETUGAS KONFIRMASI DATA...]           P5_2 --&gt; P6           P6 --&gt; P7([P7 PASIEN DIARAHKAN KE...])       </pre> <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR DUTA PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan datang disambut oleh Duta dengan 5S Senyum Sapa Salam Sopan dan santun (Jika</li> </ol>

	<p><i>Pasien Dikriteriaikan perlu tindakan ke ruang Gawat Darurat Maka Diarahkan ke Layanan Gawat Darurat serta mengikuti Alur layanan Ruang Tindakan Gawat Darurat)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Duta memilah status pasien layanan khusus/Prioritas(Ibu hamil,Lansia,Disabilitas,Ibu dengan Balita) diberikan kalung layanan khusus/prioritas atau non layanan khusus/non prioritas diberi nomor antrian</li> <li>3. Di Loker pendaftaran, petugas Loker pendaftaran menerima pasien di bagian pendaftaran sesuai nomor antrian/pasien dengan status layanan khusus/prioritas (Antrian Pasien non layanan khusus /non Prioritas di hentikan sejenak) dan selanjutnya Pasien menyerahkan Kartu Identitas Diri(KTP/KK/SIM) / kartu berobat sesuai persyaratan ke bagian pendaftaran</li> <li>4. Petugas pendaftaran menerima syarat pendaftaran berupa Kartu Identitas Diri(KTP/KK/SIM) / kartu berobat serta memilah 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.</li> <li>5. Petugas rekam medik mempersiapkan 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.</li> <li>6. Petugas pendaftaran memanggil pasien untuk mengkonfirmasi kembali data pasien serta menjelaskan secara singkat hak dan kewajiban pasien</li> <li>7. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke tempat layanan yang dituju sambil membawa rekam medik pasien</li> </ol>																
<p>3. Jangka waktu penyelesaian :</p>	<table border="1" data-bbox="581 1427 1539 2241"> <thead> <tr> <th data-bbox="581 1427 1279 1553">KATEGORI PELAYANAN</th> <th data-bbox="1279 1427 1539 1553">Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="581 1553 1279 1602">1. Menyambut Pasien dengan 5S</td> <td data-bbox="1279 1553 1539 1602">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="581 1602 1279 1688">2. Memilah pasien layanan khusus/prioritas dan layanan khusus /non prioritas</td> <td data-bbox="1279 1602 1539 1688">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="581 1688 1279 1814">3. Pasien di loket pendaftaran menunjukkan kartu identitas / kartu berobat</td> <td data-bbox="1279 1688 1539 1814">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="581 1814 1279 1900">4. Cek status pasien lama atau baru serta keaktifan kartu BPJS dan kartu berobat</td> <td data-bbox="1279 1814 1539 1900">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="581 1900 1279 2072">5. Berkas rekam medik dipersiapkan dan kartu berobat dibuatkan serta mengantar berkas rekam medic ke loket pendaftaran</td> <td data-bbox="1279 1900 1539 2072">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="581 2072 1279 2158">6. Petugas meminta konfirmasi data dan menjelaskan hak dan kewajiban pasien</td> <td data-bbox="1279 2072 1539 2158">4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="581 2158 1279 2241">7. Pasien diarahkan menuju layanan berikutnya</td> <td data-bbox="1279 2158 1539 2241">1</td> </tr> </tbody> </table>	KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)	1. Menyambut Pasien dengan 5S	1	2. Memilah pasien layanan khusus/prioritas dan layanan khusus /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 medic ke loket pendaftaran	10	6. Petugas meminta konfirmasi data dan menjelaskan hak dan kewajiban pasien	4	7. Pasien diarahkan menuju layanan berikutnya	1
KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)																
1. Menyambut Pasien dengan 5S	1																
2. Memilah pasien layanan khusus/prioritas dan layanan khusus /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 medic ke loket pendaftaran	10																
6. Petugas meminta konfirmasi data dan menjelaskan hak dan kewajiban pasien	4																
7. Pasien diarahkan menuju layanan berikutnya	1																
<p>4. Biaya/Tarif</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien BPJS : Gratis</li> <li>2. Pasien Umum : Gratis</li> </ol> <p>Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 07 Tahun 2023 tentang Tentang Pajak dan Retribusi Daerah</p>																

5. Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor Antrian</li> <li>2. Kalung Layanan Khusus/Prioritas</li> <li>3. Kartu berobat</li> <li>4. Rekam Medik/Status Pasien</li> </ol>
6. Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> </ol> </li> </ol> </li> <li>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan</li> <li>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</li> <li>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 3 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 0821 62537663 dan 0812 65545545</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> <li>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</li> <li>7. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> </ol> </li> </ol>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>2. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan</li> <li>3. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 04 Tahun 2023 Tentang PEKPPP</li> <li>4. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>5. Perda nomor 07 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi</li> </ol>
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loker Pelayanan Duta</li> <li>2. Nomor Antrian</li> <li>3. Kalung Tanda layanan khusus/prioritas</li> <li>4. Loker Pelayanan khusus/Prioritas</li> <li>5. Ruang Tunggu</li> <li>6. Loker Pendaftaran</li> <li>7. Ruang Tunggu Pendaftaran</li> <li>8. Media Bacaan</li> <li>9. Tempat Charger Hp</li> <li>10. Air Minum</li> </ol>

	<p>11. Ruang Rekam Medik</p> <p>12. Televisi Informasi ruang tunggu pendaftaran</p>
9. Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki kemampuan komunikasi</p> <p>2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer</p>
10. Jumlah Pelaksana	20 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<p>1. Siap bekerja dengan sungguh-sungguh untuk melayani dan membahagiakan masyarakat dengan hati yang tulus</p> <p>2. Sanggup untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar Pelayanan berdasarkan Permenpan-RB nomor 15 Tahun 2014</p> <p>3. Siap memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus</p> <p>4. Bersedia untuk menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar</p> <p>5. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</li> </ol>
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 prasarana 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 Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

<b>2. NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN PEMERIKSAAN KESEHATAN UMUM (RUANG PEMERIKSAAN UMUM)</b>					
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>						
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien					
2. Prosedur	<div style="text-align: center; background-color: yellow; border: 1px solid red; padding: 5px;"> <b>ALUR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM</b> </div> <pre> graph TD     P1([P1: Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas pendaftaran membawa Document rekam medik/berkas pasien dari layanan sebelumnya]) --&gt; P2[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)]     P2 --&gt; P3{Dokter melakukan Anamnese, pemeriksaan dan Tindakan pengobatan kepada pasien. Dokter memberikan rujukan internal/ Eksternal pasien bila diperlukan}     P3 --&gt; RI[RUJUKAN INTERNAL 1. RUANG PELAYANAN KIA-KB 2. RUANG PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT 3. RUANG KONSELING TERPADU 4. RUANG LABORATORIUM 5. RUANG ADMINISTRASI]     P3 --&gt; RE[RUJUKAN EKSTERNAL RSUD TARUTUNG]     P3 --&gt; P4[Dokter/Petugas mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan obat.]     P4 --&gt; P5([P5: Pasien selesai dilayani dan diarahkan menuju ruang farmasi]) </pre>					
3. Jangka waktu penyelesaian :	<p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PEMERIKSAAN UMUM :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas pendaftaran membawa Document rekam medik/berkas pasien dari layanan sebelumnya</li> <li>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)</li> <li>3) Dokter melakukan Anamnese, pemeriksaan dan Tindakan pengobatan kepada pasien. Dokter memberikan rujukan internal/ Eksternal pasien bila diperlukan</li> <li>4) Dokter/Petugas mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan obat.</li> <li>5) Pasien selesai dilayani dan diarahkan menuju ruang farmasi</li> </ol> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">KATEGORI PELAYANAN</th> <th style="width: 30%;">Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas pendaftaran membawa Document</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> </tbody> </table>		KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)	1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas pendaftaran membawa Document	1
KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)					
1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas pendaftaran membawa Document	1					

	<p>rekam medik/berkas pasien dari layanan sebelumnya</p>	
	<p>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, Visus Mata, cek buta warna)</p>	5
	<p>3. Dokter melakukan Anamnese, pemeriksaan dan Tindakan pengobatan kepada pasien.Dokter memberikan rujukan internal/Eksternal pasien bila diperlukan</p>	5
	<p>4. Dokter/Petugas mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan obat.</p>	3
	<p>5. Pasien selesai dilayani dan diarahkan menuju ruang farmasi</p>	1
4. Biaya/Tarif	<p>1. Pasien BPJS : Gratis  2. Pasien Umum :  Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 07 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi daerah</p>	
5. Produk Layanan	<p>1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medic pasien  2. Resep obat  3. Surat Rujukan  4. Surat Keterangan</p>	
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> <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 <b>diproses paling lama 3 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 0821 62537663 dan 0812 65545545</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> <li>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082162537663 dan 0812</li> </ol>	

	65545545 7. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>2. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan</li> <li>3. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 04 Tahun 2023 Tentang PEKPPP</li> <li>4. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>5. Perda nomor 07 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi</li> </ol>
8. Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pemeriksaan Kesehatan Umum</li> <li>2. Ruang Tunggu</li> <li>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)</li> <li>4. Meja dan kursi pelayanan</li> <li>5. Tempat tidur pemeriksaan</li> <li>6. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki STR dan SIP</li> <li>2. Memiliki sertifikat kompetensi</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	8 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siap bekerja dengan sungguh-sungguh untuk melayani dan membahagiakan masyarakat dengan hati yang tulus</li> <li>2. Sanggup untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar Pelayanan berdasarkan Permenpan-Rb nomor 15 Tahun 2014</li> <li>3. Siap memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus</li> <li>4. Bersedia untuk menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar</li> <li>5. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</li> </ol> </li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Layanan</li> </ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

<b>3. NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT (RUANG PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT)</b>							
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>								
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien							
2. Prosedur	<div style="text-align: center; border: 1px solid red; padding: 5px; background-color: yellow;"> <p><b>ALUR PELAYANAN GIGI DAN MULUT</b></p> <pre> graph TD     P1([P1: Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas pendaftaran membawa Document rekam medik/berkas pasien dari layanan sebelumnya]) --&gt; P2[Petugas ruang Gigi dan mulut menerima document dan berkas pasien dan mencatat kunjungan pasien serta Petugas melakukan Skrining (Cek Tekanan Darah, Suhu, Nadi, Pernafasan, Tinggi Badan, Berat Badan)]     P2 --&gt; P3{Dokter melakukan Anamnese, pemeriksaan dan Tindakan pengobatan kepada pasien. Dokter memberikan rujukan internal/ Eksternal pasien bila diperlukan}     P3 --&gt; RI[RUJUKAN INTERNAL 1. RUANG PELAYANAN KIA-KB 2. RUANG PEMERIKSAAN KESEHATAN UMUM 3. RUANG KONSELING TERPADU 4. RUANG LABORATORIUM 5. RUANG ADMINISTRASI]     P3 --&gt; RE[RUJUKAN EKSTERNAL RSUD TARUTUNG]     P3 --&gt; P4[Dokter/Petugas mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan obat.]     P4 --&gt; P5([P5: Pasien selesai dilayani dan diarahkan menuju ruang farmasi]) </pre> </div> <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN GIGI DAN MULUT :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas pendaftaran membawa Document rekam medik/berkas pasien dari layanan sebelumnya</li> <li>2) Petugas ruang pemeriksaan Gigi dan Mulut menerima document dan berkas pasien dan mencatat kunjungan pasien serta Petugas melakukan Skrining (Cek Tekanan Darah, Suhu, Nadi, Pernafasan, Tinggi Badan, Berat Badan)</li> <li>3) Dokter melakukan Anamnese, pemeriksaan dan Tindakan pengobatan kepada pasien. Dokter memberikan rujukan internal/ Eksternal pasien bila diperlukan</li> <li>4) Dokter/Petugas mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan obat.</li> <li>5) Pasien selesai dilayani dan diarahkan menuju ruang farmasi</li> </ol>							
3. Jangka waktu penyelesaian	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">KATEGORI PELAYANAN</th> <th style="width: 30%;">Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>A. PERSIAPAN</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </tbody> </table>		KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)	<b>A. PERSIAPAN</b>		1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas	2
KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)							
<b>A. PERSIAPAN</b>								
1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas	2							

	layanan sebelumnya	
	2. Petugas ruang pemeriksaan gigi dan mulut menerima document 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 internal/Eksternal pasien bila diperlukan	2
	<b>C TINDAKAN MEDIS GIGI DAN MULUT</b>	
	<b>TINDAKAN KECIL :</b>	<b>MENIT</b>
	1 Cabut gigi susu tanpa suntikan, angkat jahitan, trepanasi, tumpatan sederhana	20
	<b>TINDAKAN SEDERHANA</b>	
	1 Tambalan tetap (amalgam)	20
	2 Pembersihan karang gigi per rahang	20
	<b>TINDAKAN SEDANG :</b>	
	1 Cabut gigi tetap	15
	2 Cabut gigi susu dengan suntikan	20
	3 Reposisi mandibular	15
	<b>TINDAKAN BESAR :</b>	
	1 Cabut gigi dengan komplikasi	20
	2 Tambalan gigi dengan perawatan syaraf	20
	3 Pembongkaran gigi palsu tukang gigi	20
	<b>TINDAKAN KHUSUS TANPA PENYULIT</b>	
	1 Pengambilan gigi impacted kelas 1	20
	2 Fiksasi satu gigi	20
	<b>TINDAKAN KHUSUS DENGAN PENYULIT</b>	
	1 Pengambilan impacted kelas 1	20
	2 Fiksasi lebih dari satu gigi	20
	3 Ekstirpasi kecil	20
	4. Dokter mencatat hasil dan meresepkan obat	3
	5. Pasien diarahkan ke ruang farmasi	1
4. Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 07 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi daerah	
	<b>KATEGORI PELAYANAN</b>	<b>Biaya/Tarif</b>
	<b>A. PERSIAPAN</b>	
	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 document dan berkas pasien, Petugas melakukan Skrining(Cek Tekanan Darah,Suhu,Nadi,Pernafasan,Tinggi Badan,Berat Badan,) terhadap Pasien sebelum melakukan Tindakan.	Gratis
	3. Dokter mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan Gigi dan mulut serta meresepkan obat.	Gratis

	<table border="1"> <tr> <td><b>C</b></td> <td colspan="2"><b>TINDAKAN MEDIS GIGI DAN MULUT</b></td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>TINDAKAN KECIL :</b></td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Cabut gigi susu tanpa suntikan, angkat jahitan, trepanasi, tumpatan sederhana</td> <td>15.000</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>TINDAKAN SEDERHANA</b></td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Tambalan tetap (amalgram)</td> <td>20.000</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Pembersihan karang gigi per rahang</td> <td>20.000</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>TINDAKAN SEDANG :</b></td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Cabut gigi tetap</td> <td>15.000</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Cabut gigi susu dengan suntikan</td> <td>15.000</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Reposisi mandibular</td> <td>15.000</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>TINDAKAN BESAR :</b></td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Cabut gigi dengan komplikasi</td> <td>35.000</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Tambalan gigi dengan perawatan syaraf</td> <td>35.000</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Pembongkaran gigi palsu tukang gigi</td> <td>35.000</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>TINDAKAN KHUSUS TANPA PENYULIT</b></td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Pengambilan gigi impacted kelas 1</td> <td>35.000</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Fiksasi satu gigi</td> <td>35.000</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>TINDAKAN KHUSUS DENGAN PENYULIT</b></td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Pengambilan impacted kelas 1</td> <td>45.000</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Fiksasi lebih dari satu gigi</td> <td>45.000</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Ekstirpasi kecil</td> <td>45.000</td> </tr> </table>	<b>C</b>	<b>TINDAKAN MEDIS GIGI DAN MULUT</b>		<b>TINDAKAN KECIL :</b>			1	Cabut gigi susu tanpa suntikan, angkat jahitan, trepanasi, tumpatan sederhana	15.000	<b>TINDAKAN SEDERHANA</b>			1	Tambalan tetap (amalgram)	20.000	2	Pembersihan karang gigi per rahang	20.000	<b>TINDAKAN SEDANG :</b>			1	Cabut gigi tetap	15.000	2	Cabut gigi susu dengan suntikan	15.000	3	Reposisi mandibular	15.000	<b>TINDAKAN BESAR :</b>			1	Cabut gigi dengan komplikasi	35.000	2	Tambalan gigi dengan perawatan syaraf	35.000	3	Pembongkaran gigi palsu tukang gigi	35.000	<b>TINDAKAN KHUSUS TANPA PENYULIT</b>			1	Pengambilan gigi impacted kelas 1	35.000	2	Fiksasi satu gigi	35.000	<b>TINDAKAN KHUSUS DENGAN PENYULIT</b>			1	Pengambilan impacted kelas 1	45.000	2	Fiksasi lebih dari satu gigi	45.000	3	Ekstirpasi kecil	45.000
<b>C</b>	<b>TINDAKAN MEDIS GIGI DAN MULUT</b>																																																															
<b>TINDAKAN KECIL :</b>																																																																
1	Cabut gigi susu tanpa suntikan, angkat jahitan, trepanasi, tumpatan sederhana	15.000																																																														
<b>TINDAKAN SEDERHANA</b>																																																																
1	Tambalan tetap (amalgram)	20.000																																																														
2	Pembersihan karang gigi per rahang	20.000																																																														
<b>TINDAKAN SEDANG :</b>																																																																
1	Cabut gigi tetap	15.000																																																														
2	Cabut gigi susu dengan suntikan	15.000																																																														
3	Reposisi mandibular	15.000																																																														
<b>TINDAKAN BESAR :</b>																																																																
1	Cabut gigi dengan komplikasi	35.000																																																														
2	Tambalan gigi dengan perawatan syaraf	35.000																																																														
3	Pembongkaran gigi palsu tukang gigi	35.000																																																														
<b>TINDAKAN KHUSUS TANPA PENYULIT</b>																																																																
1	Pengambilan gigi impacted kelas 1	35.000																																																														
2	Fiksasi satu gigi	35.000																																																														
<b>TINDAKAN KHUSUS DENGAN PENYULIT</b>																																																																
1	Pengambilan impacted kelas 1	45.000																																																														
2	Fiksasi lebih dari satu gigi	45.000																																																														
3	Ekstirpasi kecil	45.000																																																														
5. Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik</li> <li>2. Resep obat</li> <li>3. Surat Rujukan</li> <li>4. Surat Keterangan</li> </ol>																																																															
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> <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 <b>diproses paling lama 3 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 0821 62537663 dan 0812 65545545</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> <li>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan</li> </ol>																																																															

	<p>pengaduan dari nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</p> <p>7. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</p>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>2. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan</li> <li>3. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 04 Tahun 2023 Tentang PEKPPP</li> <li>4. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>5. Perda nomor 07 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi</li> </ol>
8. Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pemeriksaan Kesehatan Umum</li> <li>2. Ruang Tunggu</li> <li>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)</li> <li>4. Meja dan kursi pelayanan</li> <li>5. Tempat tidur pemeriksaan</li> <li>6. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki STR dan SIP</li> <li>2. Memiliki sertifikat kompetensi</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	4 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siap bekerja dengan sungguh-sungguh untuk melayani dan membahagiakan masyarakat dengan hati yang tulus</li> <li>2. Sanggup untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar Pelayanan berdasarkan Permenpan-RB nomor 15 Tahun 2014</li> <li>3. Siap memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus</li> <li>4. Bersedia untuk menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar</li> <li>5. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</li> </ol> </li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Layanan</li> </ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

<b>4. NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT (RUANG TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT)</b>			
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>				
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien			
2. Prosedur	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc;"> <b>ALUR PELAYANAN GAWAT DARURAT</b> </div> <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien datang ke ruang Tindakan dan Gawat Darurat Puskesmas</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>4) Jika kondisi Pasien membaik maka dilakukan Observasi dan Dokter memberikan resep obat dan lembar retribusi pelayanan pasien umum</li> <li>5) Petugas mengarahkan pasien/keluarga pasien ke tempat pengambilan resep obat.</li> </ol>			
3. Jangka waktu penyelesaian :	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">KATEGORI PELAYANAN</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)</td> </tr> </table>		KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)
KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)			

	<b>A.Pemeriksaan Ruang Gawat Darurat</b>	
	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>A Tindakan Rawat Jalan, Rawat Inap dan Gawat Darurat</b>	
	1 Injeksi	3
	2 Injeksi Ekstra Needle	10
	<b>TINDAKAN KECIL :</b>	
	1 Jahit luka 1 – 5 jahitan	10
	2 Debridement luka kecil	2
	3 Tindik	5
	4 Ganti balutan/Verban	10
	5 Mengangkat benda asing tanpa sayatan	15
	6 Memecah bisul	15
	7 Lepas jahitan	15
	8 Reposisi luxation	15
	9 Pasang catheter	15
	10 Biast punctie	15
	11 Pasang infus	15
	<b>TINDAKAN SEDANG :</b>	
	1 Jahit luka 5 – 15 jahitan	15
	2 Cabut kuku	15
	3 Sirkumsisi normal	15
	4 Pengambilan benda asing dengan sayatan	15
	5 Nekrotomi luka sedang	15
	6 Debridement luka sedang atau luas	15
	7 Pengambilan benda asing di mata, hidung, telinga	15
	8 Cutterisa	15
	<b>TINDAKAN BESAR :</b>	
	1 Jahit luka lebih dari 15 jahitan	15
	2 Extirpasi jari tangan / kaki	15
4. Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 07 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi daerah	
	<b>KATEGORI PELAYANAN</b>	<b>Biaya/Tarif</b>
	<b>A.Pemeriksaan Ruang Gawat Darurat</b>	
	1. Triase Pasien segera	Gratis
	2. Kajian/Skrining dan konfirmasi Identitas	Gratis
	3. Dokter/Petugas melakukan Pemeriksaan, 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/keluarga pasien untuk mengambil obat	Gratis

	<b>A</b>	<b>Tindakan Rawat Jalan, Rawat Inap dan Gawat Darurat</b>	
	1	Injeksi	10.000
	2	Injeksi Ekstra Needle	15.000
	<b>TINDAKAN KECIL :</b>		
	1	Jahit luka 1 – 5 jahitan	30.000
	2	Debridement luka kecil	10.000
	3	Tindik	10.000
	4	Ganti balutan/Verban	15.000
	5	Mengangkat benda asing tanpa sayatan	20.000
	6	Memecah bisul	15.000
	7	Lepas jahitan	25.000
	8	Reposisi luxation	35.000
	9	Pasang catheter	30.000
	10	Bias punctie	10.000
	11	Pasang infus	35.000
	<b>TINDAKAN SEDANG :</b>		
	1	Jahit luka 5 – 15 jahitan	50.000
	2	Cabut kuku	8.000
	3	Sirkumsisi normal	75.000
	4	Pengambilan benda asing dengan sayatan	30.000
	5	Nekrotomi luka sedang	30.000
	6	Debridement luka sedang atau luas	25.000
	7	Pengambilan benda asing di mata, hidung, telinga	75.000
	8	Cutterisa	150.000
	<b>TINDAKAN BESAR :</b>		
	1	Jahit luka lebih dari 15 jahitan	75.000
	2	Extirpasi jari tangan / kaki	150.000
5. Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik</li> <li>2. Resep obat</li> <li>3. Surat Rujukan</li> <li>4. Surat Keterangan</li> </ol>		
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> <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 <b>diproses paling lama 3 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 0821 62537663 dan 0812 65545545</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> <li>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</li> <li>7. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> </ol>		
<b>B. MANUFACTURING</b>			

7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>2. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan</li> <li>3. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 04 Tahun 2023 Tentang PEKPPP</li> <li>4. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>5. Perda nomor 07 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi</li> </ol>
8. Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat</li> <li>2. Ruang Tunggu</li> <li>3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah, Alat pengukur Suhu Badan, Timbangan, Alat Ukur Tinggi Badan)</li> <li>4. Meja dan kursi pelayanan</li> <li>5. Tempat tidur pemeriksaan</li> <li>6. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan</li> <li>7. Oksigen Elektrik</li> <li>8. Alat Bedah minor</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki STR dan SIP</li> <li>2. Memiliki sertifikat kompetensi</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	8 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siap bekerja dengan sungguh-sungguh untuk melayani dan membahagiakan masyarakat dengan hati yang tulus</li> <li>2. Sanggup untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar Pelayanan berdasarkan Permenpan-RB nomor 15 Tahun 2014</li> <li>3. Siap memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus</li> <li>4. Bersedia untuk menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar</li> <li>5. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</li> </ol> </li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Layanan</li> </ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

<p><b>5. NAMA UNIT PELAYANAN</b></p>	<p><b>PELAYANAN Kesehatan Ibu Anak- Keluarga Berencana DAN Manajemen Terpadu Balita Sakit (RUANG PELAYANAN KIA-KB DAN MTBS)</b></p>							
<p><b>A. SERVICE DELIVERY</b></p>								
<p>1. Persyaratan</p>	<p>1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien</p>							
<p>2. Prosedur</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>ALUR PELAYANAN KIA-KB DAN MTBS</b></p> <pre> graph TD     P1([PASIEN DATANG]) --&gt; P2[Petugas ruang Pelayanan KIA-KB dan MTBS menerima document dan berkas pasien, Petugas mencatat kunjungan pasien dan melakukan Skrining(Cek Tinggi Badan, Berat Badan, dan vital sign) terhadap Pasien]     P2 --&gt; P3{Dokter melakukan Anamnese, pemeriksaan dan Tindakan. Dokter memberikan rujukan internal/ Eksternal pasien bila diperlukan}     P3 --&gt; RI[RUJUKAN INTERNAL 1. RUANG ADMINISTRASI 2. RUANG LABORATORIUM 3. RUANG KONSULTASI TERPADU 4. RUANG PEMERIKSAAN KESEHATAN UMUM 5. RUANG PELAYANAN IMUNISASI]     P3 --&gt; RE[RUJUKAN EKSTERNAL RSUD TARUTUNG]     P3 --&gt; P4[Dokter mencatat dan menyampaikan hasil Pelayanan serta meresepkan obat]     P4 --&gt; P5([RUANG FARMASI]) </pre> </div> <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN KIA-KB DAN MTBS :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya</li> <li>2) Petugas ruang Pelayanan KIA-KB dan MTBS menerima document dan berkas pasien, Petugas melakukan Skrining(Cek Tinggi Badan, Berat Badan, dan vital sign) terhadap Pasien</li> <li>3) Dokter melakukan Anamnese, pemeriksaan dan Tindakan. Dokter memberikan rujukan internal/ Eksternal pasien bila diperlukan</li> <li>4) Dokter mencatat dan menyampaikan hasil Pelayanan serta meresepkan obat.</li> <li>5) Petugas mencatat kunjungan pasien dan Pasien diarahkan menuju ruang farmasi.</li> </ol>							
<p>3. Jangka waktu penyelesaian :</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">KATEGORI PELAYANAN</th> <th style="width: 40%;">Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2"><b>A. Persiapan awal :</b></td> </tr> <tr> <td>1. Pasien datang dari layanan sebelumnya</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> </tbody> </table>		KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)	<b>A. Persiapan awal :</b>		1. Pasien datang dari layanan sebelumnya	1
KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)							
<b>A. Persiapan awal :</b>								
1. Pasien datang dari layanan sebelumnya	1							

	2. Penerimaan pasien di ruang KIA-KB& MTBS dan skrining vital sign Berat Badan, Tinggi badan)	5	
	3.Tindakan medis	sesuai jenis tindakan	
	4. Dokter menyampaikan hasil pelayanan dan meresep obat	5	
	<b>Pemeriksaan Pasien</b>		
	A.Ante Natal Care(ANC) rutin	10	
	B.Ante Natal Care(ANC) terpadu	20	
	C.Post Natal Care(PNC)	15	
	<b>B.Jenis Tindakan</b>		
	<b>B</b>	<b>TINDAKAN KIA DAN KB</b>	<b>MENIT</b>
	1	Jahit Luka Perineum	20
	2	Tindakan IVA test	20
	3	Coagulasi pre kanker serviks	20
	4	Pengambilan apusan Pap smear	20
	5	Irigasi (pembersihan) vagina	20
	6	Suntik KB	20
	7	Pemeriksaan dan pemasangan implant	20
	8	Pemeriksaan dan pelepasan implant	20
	9	Pemeriksaan, pemasangan, dan pelepasan implant	20
	10	Pemeriksaan dan pemasangan IUD	20
	11	Pemeriksaan dan pelepasan IUD	20
	12	Pemeriksaan, pemasangan, dan pelepasan IUD	20
	13.Pelayanan Pil/Kondom baru	3	
	14.Pelayanan Pil/Kondom lama	3	
	<b>C.Pelayanan MTBS</b>	15	
4. Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 07 Tahun 2023 tentang Pajak dan retribusi daerah		
	<b>KATEGORI PELAYANAN</b>	<b>Biaya/Tarif</b>	
	<b>A.Persiapan awal :</b>		
	1. Pasien datang dari layanan sebelumnya	Gratis	
	2. Penerimaan pasien di ruang KIA-KB& MTBS dan skrining vital sign Berat Badan, Tinggi badan)		
	3.Tindakan medis	Sesuai jenis Tindakan	
	4. Dokter menyampaikan hasil pelayanan dan meresep obat	Gratis	
	<b>Pemeriksaan Pasien</b>		
	A.Ante Natal Care(ANC) rutin	Gratis	
	B.Ante Natal Care(ANC) terpadu	Gratis	
	C.Post Natal Care(PNC)	Gratis	

		<b>B. Jenis Tindakan</b>	
		<b>B TINDAKAN KIA DAN KB</b>	
1	Jahit Luka Perineum		35.000
2	Tindakan IVA test		30.000
3	Coagulasi pre kanker serviks		30.000
4	Pengambilan apusan Pap smear		25.000
5	Irigasi (pembersihan) vagina		25.000
6	Suntik KB		6.000
7	Pemeriksaan dan pemasangan implant		30.000
8	Pemeriksaan dan pelepasan implant		30.000
9	Pemeriksaan, pemasangan, dan pelepasan implant		35.000
10	Pemeriksaan dan pemasangan IUD		40.000
11	Pemeriksaan dan pelepasan IUD		40.000
12	Pemeriksaan, pemasangan, dan pelepasan IUD		50.000
		13. Pelayanan Pil/Kondom baru	Gratis
		14. Pelayanan Pil/Kondom lama	Gratis
		<b>C. Pelayanan MTBS</b>	Gratis
5. Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik</li> <li>2. Resep obat</li> <li>3. Surat Rujukan</li> <li>4. Surat Keterangan</li> </ol>		
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> <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 <b>diproses paling lama 3 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 0821 62537663 dan 0812 65545545</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> <li>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</li> <li>7. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> </ol>		

<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>2. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan</li> <li>3. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 04 Tahun 2023 Tentang PEKPPP</li> <li>4. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>5. Perda nomor 07 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi</li> </ol>
8. Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan KIA-KB Dan MTBS</li> <li>2. Ruang Tunggu</li> <li>3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah, Alat pengukur Suhu Badan, Timbangan, Alat Ukur Tinggi Badan)</li> <li>4. Meja dan kursi pelayanan</li> <li>5. Tempat tidur pemeriksaan</li> <li>6. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan</li> <li>7. Oksigen Elektrik</li> <li>8. Alat Bedah minor</li> <li>9. Alkon</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki STR dan SIP</li> <li>2. Memiliki sertifikat kompetensi</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	7 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siap bekerja dengan sungguh-sungguh untuk melayani dan membahagiakan masyarakat dengan hati yang tulus</li> <li>2. Sanggup untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar Pelayanan berdasarkan Permenpan-RB nomor 15 Tahun 2014</li> <li>3. Siap memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus</li> <li>4. Bersedia untuk menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar</li> <li>5. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</li> </ol> </li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Layanan</li> </ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

<b>6. NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN IMUNISASI (RUANG PELAYANAN IMUNISASI)</b>					
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>						
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien					
2. Prosedur	<div style="text-align: center; background-color: #d9ead3; padding: 5px; border: 1px solid black; margin-bottom: 10px;"> <b>ALUR PELAYANAN IMUNISASI</b> </div> <p><b>P1</b> PASIEN DATANG → 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><b>P2</b> <b>RUJUKAN INTERNAL</b>          1..RUANG ADMINISTRASI          2.RUANG LABORATORIUM          3.RUANG KONSULTASI TERPADU          4.RUANG PEMERIKSAAN KESEHATAN UMUM          5.RUANG PELAYANAN IMUNISASI</p> <p>Dokter melakukan Anamnese, pemeriksaan dan Tindakan Pemberian Imunisasi. Dokter memberikan rujukan internal/ Eksternal pasien bila diperlukan</p> <p><b>RUJUKAN EKSTERNAL</b>          AL RSUD TARUTUNG</p> <p><b>P3</b> Dokter mencatat dan menyampaikan hasil Pelayanan serta meresepkan obat</p> <p><b>P4</b></p> <p><b>P5</b> RUANG FARMASI</p> <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN IMUNISASI :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Pelayanan imunisasi menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.</li> <li>2. Petugas ruang Pelayanan Imunisasi mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mengkaji riwayat imunisasi terhadap Pasien.</li> <li>3. Dokter/Petugas memberikan imunisasi sesuai dengan imunisasi yang dibutuhkan dan merujuk pasien jika diperlukan</li> <li>4. Dokter/Petugas mencatatkan hasil imunisasi yang dilaksanakan</li> <li>5. Dokter meresepkan obat jika diperlukan, Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi.</li> </ol>					
3. Jangka waktu penyelesaian :	<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 imunisasi menerima Pasien dan Document</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> </tbody> </table>	KATEGORI PELAYANAN	WAKTU(Menit)	1. Petugas Pelayanan imunisasi menerima Pasien dan Document	1	
KATEGORI PELAYANAN	WAKTU(Menit)					
1. Petugas Pelayanan imunisasi menerima Pasien dan Document	1					

	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.	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
4. Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Gratis	
5. Produk Layanan	1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik 2. Document hasil imunisasi 3. Resep obat 4. Surat Rujukan 5. Surat Keterangan 6. Kartu Kontrol	
6. Penanganan Pengaduan	A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 3 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 0821 62537663 dan 0812 65545545</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> <li>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</li> <li>7. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> </ol>	
<b>B. MANUFACTURING</b>		

7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>2. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan</li> <li>3. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 04 Tahun 2023 Tentang PEKPPP</li> <li>4. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>5. Perda nomor 07 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi</li> </ol>
8. Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan Imunisasi</li> <li>2. Ruang Tunggu</li> <li>3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah,Alat pengukur Suhu Badan,Timbangan,Alat Ukur Tinggi Badan)</li> <li>4. Meja dan kursi pelayanan</li> <li>5. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan</li> <li>6. Lemari Pendingin Penyimpanan Vaksin</li> <li>7. Vaksin</li> <li>8. Alat dan Bahan pemberian vaksin</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki STR dan SIP</li> <li>2. Memiliki sertifikat kompetensi</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	4 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siap bekerja dengan sungguh-sungguh untuk melayani dan membahagiakan masyarakat dengan hati yang tulus</li> <li>2. Sanggup untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar Pelayanan berdasarkan Permenpan-RB nomor 15 Tahun 2014</li> <li>3. Siap memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus</li> <li>4. Bersedia untuk menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar</li> <li>5. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</li> </ol> </li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Layanan</li> </ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

<b>7. NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN KHUSUS (RUANG PELAYANAN KHUSUS)</b>	
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>		
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien	
2. Prosedur	<pre> graph TD     P1([P1: Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas pendaftaran membawa Document rekam medik/berkas pasien dari layanan sebelumnya]) --&gt; P2[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)]     P2 --&gt; P3{Dokter melakukan Anamnese, pemeriksaan dan Tindakan pengobatan kepada pasien. Dokter memberikan rujukan internal/ Eksternal pasien bila diperlukan}     P3 --&gt; P4[Dokter/Petugas mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan obat.]     P4 --&gt; P5([P5: Pasien selesai dilayani dan diarahkan menuju ruang farmasi])          subgraph Internal_Referrals [RUJUKAN INTERNAL]         I1[1. RUANG PELAYANAN KIA-KB]         I2[2. RUANG PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT]         I3[3. RUANG KONSELING TERPADU]         I4[4. RUANG LABORATORIUM]         I5[5. RUANG ADMINISTRASI]     end          subgraph External_Referrals [RUJUKAN EKSTERNAL]         E1[RSUD]         E2[TARUTUNG]     end          P3 --&gt; Internal_Referrals     P3 --&gt; External_Referrals </pre> <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PEMERIKSAAN KHUSUS :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas pendaftaran membawa Document rekam medik/berkas pasien dari layanan sebelumnya</li> <li>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)</li> <li>3) Dokter melakukan Anamnese, pemeriksaan dan Tindakan pengobatan kepada pasien. Dokter memberikan rujukan internal/ Eksternal pasien bila diperlukan</li> <li>4) Dokter/Petugas mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan obat.</li> <li>5) Pasien selesai dilayani dan diarahkan menuju ruang farmas</li> </ol>	
3. Jangka waktu penyelesaian :	<b>KATEGORI PELAYANAN</b>  1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian	Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)  1

	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, Visus Mata, cek buta warna)	5
	3. Dokter melakukan Anamnese, pemeriksaan dan Tindakan pengobatan kepada pasien.Dokter memberikan rujukan internal/Eksternal pasien bila diperlukan	5
	4. Dokter/Petugas mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan obat.	3
	5. Pasien selesai dilayani dan diarahkan menuju ruang farmasi	1
	<b>I TARIF PELAYANAN KESEHATAN KHUSUS</b>	
	1 Pemeriksaan untuk Surat Keterangan Sehat/Sakit	20
	2 Pemeriksaan untuk Surat Keterangan Kematian	20
	3 Pemeriksaan utk Surat Keterangan Visum et Repertum Hidup	20
	4 Pemeriksaan utk Surat Keterangan Visum et Repertum Luar Jenazah	20
	5 Pemeriksaan Kesehatan Haji	20
	6 Pemeriksaan Kesehatan dan Imunisasi Catin	20
	7 Pemeriksaan oleh Dokter Spesialis	20
	8 Pemeriksaan oleh Akupuntur	20
	9 Pemeriksaan Tes Buta Warna	20
4. Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Sesuai Pelayanan	
	<b>KATEGORI PELAYANAN</b>	<b>Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)</b>
	1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas pendaftaran membawa Document rekam medik/berkas pasien dari layanan sebelumnya	Gratis
	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, Visus Mata, cek buta warna)	Gratis
	3. Dokter melakukan Anamnese, pemeriksaan dan Tindakan pengobatan	Gratis

	kepada pasien. Dokter memberikan rujukan internal/Eksternal pasien bila diperlukan	
	4. Dokter/Petugas mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan obat.	Gratis
	5. Pasien selesai dilayani dan diarahkan menuju ruang farmasi	Gratis
	<b>I TARIF PELAYANAN KESEHATAN KHUSUS</b>	
	1 Pemeriksaan untuk Surat Keterangan Sehat/Sakit	10.000
	2 Pemeriksaan untuk Surat Keterangan Kematian	10.000
	3 Pemeriksaan utk Surat Keterangan Visum et Repertum Hidup	20.000
	4 Pemeriksaan utk Surat Keterangan Visum et Repertum Luar Jenazah	25.000
	5 Pemeriksaan Kesehatan Haji	25.000
	6 Pemeriksaan Kesehatan dan Imunisasi Catin	20.000
	7 Pemeriksaan oleh Dokter Spesialis	25.000
	8 Pemeriksaan oleh Akupuntur	10.000
	9 Pemeriksaan Tes Buta Warna	10.000
5. Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik</li> <li>2. Resep obat</li> <li>3. Surat Rujukan</li> <li>4. Surat Keterangan</li> </ol>	
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> <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 <b>diproses paling lama 3 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 0821 62537663 dan 0812 65545545</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> <li>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082162537663 dan 0812</li> </ol>	

	65545545 7. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>2. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan</li> <li>3. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 04 Tahun 2023 Tentang PEKPPP</li> <li>4. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>5. Perda nomor 07 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi</li> </ol>
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu Pelayanan Khusus</li> <li>2. Ruang Pelayanan Khusus</li> <li>3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah,Alat pengukur Suhu Badan,Timbangan,Alat Ukur Tinggi Badan)</li> <li>4. Meja dan kursi pelayanan</li> <li>5. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki STR dan SIP</li> <li>2. Memiliki sertifikat kompetensi</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	6 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siap bekerja dengan sungguh-sungguh untuk melayani dan membahagiakan masyarakat dengan hati yang tulus</li> <li>2. Sanggup untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar Pelayanan berdasarkan Permenpan-RB nomor 15 Tahun 2014</li> <li>3. Siap memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus</li> <li>4. Bersedia untuk menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar</li> <li>5. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</li> </ol> </li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Layanan</li> </ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

<b>8. NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN PERSALINAN (RUANG PERSALINAN/VK)</b>					
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>						
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien					
2. Prosedur	<div style="text-align: center; background-color: #d9ead3; padding: 5px; border: 1px solid black;"> <b>ALUR PELAYANAN PERSALINAN</b> </div> <pre> graph TD     P1([P1 PASIEN DATANG]) --&gt; B1[Petugas ruang Pelayanan Persalinan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien]     B1 --&gt; D1{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.}     D1 --&gt; B2[RUJUKAN INTERNAL 1..RUANG ADMINISTRASI 2.RUANG LABORATORIUM 3.RUANG KONSULTASI TERPADU 4.RUANG PEMERIKSAAN KESEHATAN UMUM 5.RUANG PELAYANAN IMUNISASI]     D1 --&gt; B3[RUJUKAN EKSTERNAL ALRSUD TARUTUNG]     D1 --&gt; B4[Dokter/Petugas mengobservasi pasien pasca persalinan dan mencatatkan hasil pemeriksaan dan pengobatan.Dokter memberikan resep obat]     B4 --&gt; P5([P5 RUANG FARMASI]) </pre>					
3. Jangka waktu penyelesaian :	<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 Tunggu Pelayanan(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 style="text-align: center;">1</td> </tr> </tbody> </table>	KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit )	1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya	1	
KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit )					
1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya	1					

	<p>2. Petugas ruang Pelayanan Persalinan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.</p>	5																		
	<p>3. Dokter/Petugas menganamnese pasien , melakukan pemeriksaan dan Tindakan Persalinan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan tindakan persalinan pasien serta mengobservasi pasca persalinan serta merujuk pasien jika diperlukan/mengalami penyulit.</p> <p>a) Tindakan Persalinan normal oleh dokter</p> <p>b) Persalinan normal oleh bidan</p> <p>c) Observasi pasca melahirkan dengan Komplikasi</p>	<p>120</p> <p>120</p> <p>240-260</p>																		
	4. Dokter/Petugas menyampaikan hasil pemeriksaan dan persalinan	5																		
	5. Dokter memberikan resep obat	5																		
	6. Petugas mengarahkan Keluarga Pasien menuju ruang farmasi.	2																		
4. Biaya/Tarif	<p>1. Pasien BPJS : Gratis</p> <p>2. Pasien Umum : Perda nomor 02 Tahun 2019</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>KATEGORI PELAYANAN</th> <th>Biaya/Tarif(Rp)</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 Pelayanan Persalinan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>3. Dokter/Petugas menganamnese pasien , melakukan pemeriksaan dan Tindakan Persalinan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan tindakan persalinan pasien serta mengobservasi pasca persalinan serta merujuk pasien jika diperlukan/mengalami penyulit.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a) Tindakan Persalinan normal oleh dokter</td> <td>500.000</td> </tr> <tr> <td>d) Persalinan normal oleh bidan</td> <td>400.000</td> </tr> <tr> <td>e) Observasi pasca melahirkan dengan Komplikasi</td> <td>700.000</td> </tr> <tr> <td>4. Dokter memberikan resep obat</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>5. Petugas mengarahkan Keluarga Pasien menuju ruang farmasi.</td> <td>Gratis</td> </tr> </tbody> </table>	KATEGORI PELAYANAN	Biaya/Tarif(Rp)	1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya	Gratis	2. Petugas ruang Pelayanan Persalinan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.	Gratis	3. Dokter/Petugas menganamnese pasien , melakukan pemeriksaan dan Tindakan Persalinan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan tindakan persalinan pasien serta mengobservasi pasca persalinan serta merujuk pasien jika diperlukan/mengalami penyulit.		a) Tindakan Persalinan normal oleh dokter	500.000	d) Persalinan normal oleh bidan	400.000	e) Observasi pasca melahirkan dengan Komplikasi	700.000	4. Dokter memberikan resep obat	Gratis	5. Petugas mengarahkan Keluarga Pasien menuju ruang farmasi.	Gratis	
KATEGORI PELAYANAN	Biaya/Tarif(Rp)																			
1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya	Gratis																			
2. Petugas ruang Pelayanan Persalinan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.	Gratis																			
3. Dokter/Petugas menganamnese pasien , melakukan pemeriksaan dan Tindakan Persalinan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan tindakan persalinan pasien serta mengobservasi pasca persalinan serta merujuk pasien jika diperlukan/mengalami penyulit.																				
a) Tindakan Persalinan normal oleh dokter	500.000																			
d) Persalinan normal oleh bidan	400.000																			
e) Observasi pasca melahirkan dengan Komplikasi	700.000																			
4. Dokter memberikan resep obat	Gratis																			
5. Petugas mengarahkan Keluarga Pasien menuju ruang farmasi.	Gratis																			
5. Produk Layanan	<p>1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medic</p> <p>2. Resep obat</p> <p>3. Surat Rujukan</p> <p>4. Surat Keterangan</p>																			
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <p>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan</p> <p>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</p> <p>3. Media Elektronik melalui :</p>																			

	<p>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</p> <p>⇒ Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</p> <p>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></p> <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 <b>diproses paling lama 3 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 0821 62537663 dan 0812 65545545</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> <li>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</li> <li>7. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> </ol>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>2. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan</li> <li>3. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 04 Tahun 2023 Tentang PEKPPP</li> <li>4. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>5. Perda nomor 07 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi</li> </ol>
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu Pelayanan Persalinan</li> <li>2. Ruang Pelayanan Persalinan</li> <li>3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah,Alat pengukur Suhu Badan,Timbangan,Alat Ukur Tinggi Badan)</li> <li>4. Partus set</li> <li>5. APD set Persalinan</li> <li>6. Tempat tidur persalinan</li> <li>7. Tabung oksigen set</li> <li>8. Waskom</li> <li>9. Lampu sorot</li> <li>10. Tiang Infus</li> <li>11. Inkubator</li> <li>12. Meja dan kursi pelayanan</li> <li>13. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki STR dan SIP</li> <li>2. Memiliki sertifikat kompetensi</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	8 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siap bekerja dengan sungguh-sungguh untuk melayani dan membahagiakan masyarakat dengan hati yang tulus</li> <li>2. Sanggup untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan</li> </ol>

	<p>standar Pelayanan berdasarkan Permenpan-RB nomor 15 Tahun 2014</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Siap memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus</li> <li>4. Bersedia untuk menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar</li> <li>5. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</li> </ol> </li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Layanan</li> </ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

9. NAMA UNIT PELAYANAN	PELAYANAN LABORATORIUM (RUANG LABORATORIUM)
A. SERVICE DELIVERY	
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien
2. Prosedur	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; background-color: #ffff00;"> <p style="text-align: center;"><b>ALUR PELAYANAN LABORATORIUM</b></p> <pre> graph TD     Start([PASIEN SUDAH TERDAFTAR DI PENDAFTARANDATANG DIRUJUK DARILAYANAN SEBELUMNYA KELAYANAN LABORATORIUM]) --&gt; P1[Petugas Laboratorium Menerima Berkas, Pasien Dan Mempersiapkan Alat Dan Bahan Pemeriksaan]     P1 --&gt; P2[Petugas laboratorium mencatat data pemeriksaan pasien di Buku register pencatatan]     P2 --&gt; P3[Petugas memanggil pasien untuk dilakukan Pemeriksaan/pengambilan sampel/Tindakan pemeriksaan Laboratorium]     P3 --&gt; P4[Sampel diperiksa, Pasien dipersilahkan menunggu hasil pemeriksaan di ruang tunggu setelah sampel pemeriksaan didapat]     P4 --&gt; P5[Petugas Mencatat Hasil Pemeriksaan Di Buku Pencatatan Hasil Dan Lembar Hasil Pemeriksaan Serta Memberikan Lembar Retribusi bagi pasien umum]     P5 --&gt; End([HASIL PEMERIKSAAN DISERAHKAN DAN PASIEN DIARAHKAN KEMBALI KE LAYANAN SEBELUMNYA])           </pre> </div> <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN LABORATORIUM :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang ke laboratorium diantar oleh Petugas dengan membawa surat permintaan pemeriksaan laboratorium dari layanan sebelumnya</li> <li>2. Petugas Laboratorium menerima surat permintaan dan pasien untuk pemeriksaan laboratorium serta mempersiapkan alat dan bahan pemeriksaan</li> <li>3. Petugas laboratorium mencatat data pemeriksaan pasien di Buku register pencatatan</li> <li>4. Petugas memanggil pasien untuk dilakukan Pemeriksaan/pengambilan sampel/Tindakan pemeriksaan Laboratorium</li> <li>5. Sampel diperiksa, Pasien dipersilahkan menunggu hasil pemeriksaan di ruang tunggu setelah sampel pemeriksaan didapat</li> <li>6. Petugas lab mencatat hasil laboratorium ke Buku Pencatatan hasil pemeriksaan dan mengisi lembar retribusi pelayanan pasien umum</li> <li>7. Petugas menyerahkan hasil/surat umpan balik ke ruang permintaan pemeriksaan laboratorium dan mengantar pasien ke ruangan layanan sebelumnya</li> </ol>

3. Jangka waktu penyelesaian :

KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit )
1. Pasien datang ke laboratorium 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 Pemeriksaan/pengambilan sampel/Tindakan pemeriksaan Laboratorium	1
5. Sampel diperiksa, Pasien dipersilahkan menunggu hasil pemeriksaan di ruang tunggu setelah sampel pemeriksaan didapat	

A LABORATORIUM		
HEMATOLOGI DAN KIMIA DARAH		
1	Darah rutin	30
2	Darah lengkap	30
3	Golongan darah	30
4	Hemoglobin	30
5	Angka leukosit (AL)	30
6	Angka eritrosit (AE)	30
7	Angka trombosit (AT)	30
8	Waktu Pendarahan	30
9	Waktu pembekuan	30
10	Hematocrit (HTC)	30
11	Malaria	30
12	Mean Corpuscular Volume (MCV)	30
13	Mean Corpuscular Hemoglobin (MCH)	30
14	Mean Corpuscular Hemoglobin Concentration (MCHC)	30
15	Bilirubin	30
16	Serum Glutamic Oxaloacetic Transaminase (SGOT)	30
17	Serum Glutamic Pyruvate Transaminase (SFPT)	30
18	Ureum	30
19	Creatinin	30
20	Cholesterol	30
21	HDL Cholesterol	30
22	LDL Cholesterol	30
23	Tryglyselrid	30
24	Asam Urat	30
25	Glukosa sewaktu	30
26	Glukosa Puasa	30
27	Widal	30
28	Gamma GT	30
29	Laju Endap Darah (LED)	30
30	Venereal Disease Research Laboratory (VDRL)	30
31	Hitung jenis leukosit	30
32	HbsAg	30
33	Protein total	30
34	Albumin	30
35	Globulin	30
36	Bilirubin direct	30
37	Bilirubin Indirect	30
38	Kalium	30
39	Natrium	30
40	Chlorida	30
41	Calcium	30
42	HIV	30

URINE														
1	Urine lengkap	30												
2	Urine rutin	30												
3	Reproduksi/reduksi	30												
4	Eiwit (protein)	30												
5	Test kehamilan	30												
6	Bilirubin	30												
7	Sedimen	30												
FAECES														
1	Faeces rutin	30												
2	Telur cacing	30												
3	Darah samar	30												
PREPARATA APUS/MIKROBIOLOGI														
1	Syphilis	30												
2	Gonorrhea (GO)	30												
3	Diptheribaktil	30												
4	Bakteri Tahan Asam (BTA)/Tuberkulosis (TBC)	30												
5	Pap smear	30												
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	<p>1. Pasien BPJS : Gratis</p> <p>2. Pasien Umum : Perda nomor 07 Tahun 2023 Tentang Pajak dan retribusi</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>KATEGORI PELAYANAN</th> <th>Biaya/Tarif(Rp)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Pasien datang ke laboratorium diantar oleh Petugas dengan membawa surat permintaan pemeriksaan laboratorium dari layanan sebelumnya</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>2. Petugas Laboratorium menerima surat permintaan dan pasien untuk pemeriksaan laboratorium serta mempersiapkan alat dan bahan pemeriksaan</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>3. Petugas laboratorium mencatat data pemeriksaan pasien di Buku register pencatatan</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>4. Petugas memanggil pasien untuk dilakukan Pemeriksaan/pengambilan sampel/Tindakan pemeriksaan Laboratorium</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>5. Sampel diperiksa, Pasien dipersilahkan menunggu hasil pemeriksaan di ruang tunggu setelah sampel pemeriksaan didapat</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		KATEGORI PELAYANAN	Biaya/Tarif(Rp)	1. Pasien datang ke laboratorium 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	
KATEGORI PELAYANAN	Biaya/Tarif(Rp)													
1. Pasien datang ke laboratorium 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														

<b>A</b>	<b>LABORATORIUM</b>	
<b>HEMATOLOGI DAN KIMIA DARAH</b>		
1	Darah rutin	6.500
2	Darah lengkap	12.000
3	Golongan darah	6.500
4	Hemoglobin	6.500
5	Angka leukosit (AL)	6.500
6	Angka eritrosit (AE)	6.500
7	Angka trombosit (AT)	6.500
8	Waktu Pendarahan	6.500
9	Waktu pembekuan	6.500
10	Hematocrit (HTC)	6.500
11	Malaria	6.500
12	Mean Corpuscular Volume (MCV)	8.000
13	Mean Corpuscular Hemoglobin (MCH)	8.000
14	Mean Corpuscular Hemoglobin Concentration (MCHC)	8.000
15	Bilirubin	8.000
16	Serum Glutamic Oxaloacetic Transaminase (SGOT)	8.000
17	Serum Glutamic Pyruvate Transaminase (SFPT)	8.000
18	Ureum	8.000
19	Creatinin	8.000
20	Cholesterol	8.000
21	HDL Cholesterol	8.000
22	LDL Cholesterol	8.000
23	Tryglyselrid	8.000
24	AsamUrat	8.000
25	Glukosa sewaktu	8.000
26	GlukosaPuasa	8.000
27	Widal	17.000
28	Gamma GT	19.000
29	Laju Endap Darah (LED)	17.000
30	Venereal Disease Research Laboratory (VDRL)	19.000
31	Hitungjenis leukosit	8.000
32	HbsAg	8.000
33	Protein total	12.000
34	Albumin	12.000
35	Globulin	12.000
36	Bilirubin direct	12.000
37	Bilirubin Indirect	12.000
38	Kalium	12.000
39	Natrium	12.000
40	Chlorida	12.000
41	Calsium	12.000
42	HIV	12.000
<b>URINE</b>		
1	Urine lengkap	8.000
2	Urine rutin	8.000
3	Reproduksi/reduksi	8.000
4	Eiwit (protein)	8.000
5	Test kehamilan	8.000
6	Bilirubin	8.000
7	Sedimen	8.000
<b>FAECES</b>		
1	Faeces rutin	8.500
2	Telur cacing	8.500
3	Darah samar	8.500
<b>PREPARATA APUS/MIKROBIOLOGI</b>		
1	Sypillis	13.000
2	Gonorrhea (GO)	13.000
3	Diptheribaktil	13.000
4	Bakteri Tahan Asam (BTA)/Tuberkulosis (TBC)	13.000
5	Pap smear	18.000
6.	Petugas lab mencatat hasil laboratorium ke Buku Pencatatan hasil pemeriksaan dan mengisi lembar retribusi pelayanan pasien umum	Gratis
7.	Penyerahan hasil	Gratis

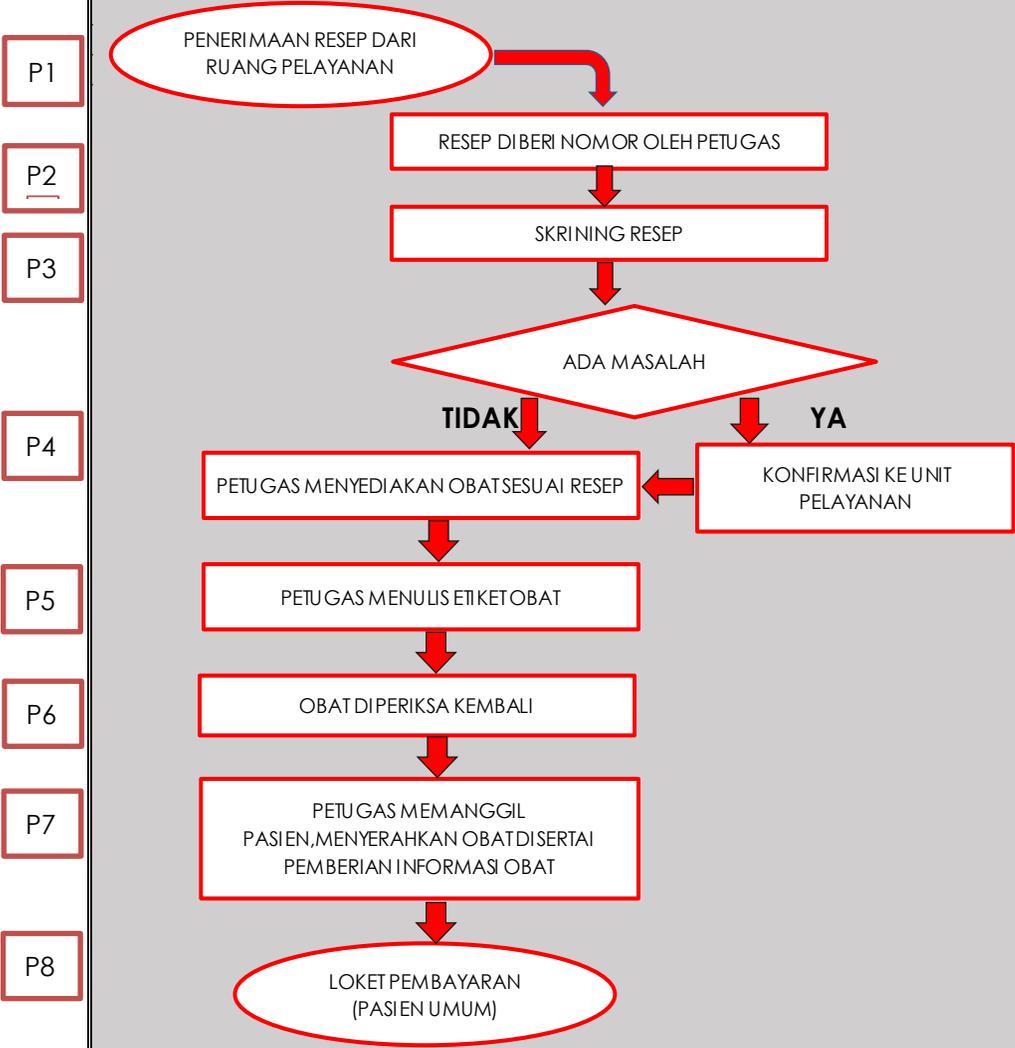
5. Produk Layanan	Hasil pencatatan pemeriksaan
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan</li> <li>2) Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3) Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> <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 <b>diproses paling lama 3 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2) Papan pengumuman</li> <li>3) SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 0821 62537663 dan 0812 65545545</li> <li>4) Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>5) Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> <li>6) SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</li> <li>7) Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> </ol>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>2. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan</li> <li>3. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 04 Tahun 2023 Tentang PEKPPP</li> <li>4. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>5. Perda nomor 07 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi</li> </ol>
8. Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu Pelayanan Laboratorium</li> <li>2. Ruang Tunggu</li> <li>3. Ruang Pemeriksaan sampel</li> <li>4. Ruang Tunggu</li> <li>5. Alat Pemeriksaan sampel</li> <li>6. Meja dan kursi pelayanan</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki STR dan SIP</li> <li>2. Memiliki sertifikat kompetensi</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	5 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siap bekerja dengan sungguh-sungguh untuk melayani dan membahagiakan masyarakat dengan hati yang tulus</li> <li>2. Sanggup untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar Pelayanan berdasarkan Permenpan-RB nomor 15</li> </ol>

	<p>Tahun 2014</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Siap memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus</li> <li>4. Bersedia untuk menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar</li> <li>5. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</li> </ol> </li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Layanan</li> </ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

<b>10. NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN KONSULTASI TERPADU (RUANG KONSELING)</b>									
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>										
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien									
2. Prosedur	<div style="text-align: center; background-color: #ffff00; border: 1px solid red; padding: 5px;"> <b>ALUR PELAYANAN KONSULTASI</b> </div> <pre> graph TD     P1([P1: Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas pendaftaran membawa Document rekam medik/berkas pasien dari layanan sebelumnya]) --&gt; P2[Petugas Konsultasi menerima surat rujuk internal permintaan dan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien]     P2 --&gt; P3[Petugas Konsultasi mempertanyakan masalah kesehatan yang perlu dikonsultasikan]     P3 --&gt; P4[Petugas konsultasi memberikan informasi dalam proses konsultasi menggunakan alat bantu seperti KIE]     P4 --&gt; P5[Petugas konsultasi mempertanyakan apakah pasien sudah mengerti terkait informasi dan penjelasan yang disampaikan]     P5 --&gt; P6([P6: Petugas mengisi format rujuk balik ke layanan sebelumnya]) </pre> <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN KONSULTASI TERPADU :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien datang ke Pelayanan Konsultasi diantar oleh Petugas dengan membawa surat rujuk internal dari layanan sebelumnya</li> <li>Petugas Konsultasi menerima surat rujuk internal permintaan dan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien</li> <li>Petugas Konsultasi mempertanyakan masalah kesehatan yang perlu dikonsultasikan</li> <li>Petugas konsultasi memberikan informasi dalam proses konsultasi menggunakan alat bantu seperti KIE</li> <li>Petugas konsultasi mempertanyakan apakah pasien sudah mengerti terkait informasi dan penjelasan yang disampaikan</li> <li>Petugas mengisi format rujuk balik ke layanan sebelumnya</li> </ol>									
3. Jangka waktu penyelesaian :	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">KATEGORI PELAYANAN</th> <th style="width: 30%;">Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Pasien datang ke Pelayanan Konsultasi diantar oleh Petugas dengan membawa surat rujuk internal dari layanan sebelumnya</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>2. Petugas Konsultasi menerima surat rujuk internal permintaan dan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>3. Petugas mempertanyakan masalah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </tbody> </table>		KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)	1. Pasien datang ke Pelayanan Konsultasi diantar oleh Petugas dengan membawa surat rujuk internal dari layanan sebelumnya	1	2. Petugas Konsultasi menerima surat rujuk internal permintaan dan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien	5	3. Petugas mempertanyakan masalah	2
KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)									
1. Pasien datang ke Pelayanan Konsultasi diantar oleh Petugas dengan membawa surat rujuk internal dari layanan sebelumnya	1									
2. Petugas Konsultasi menerima surat rujuk internal permintaan dan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien	5									
3. Petugas mempertanyakan masalah	2									

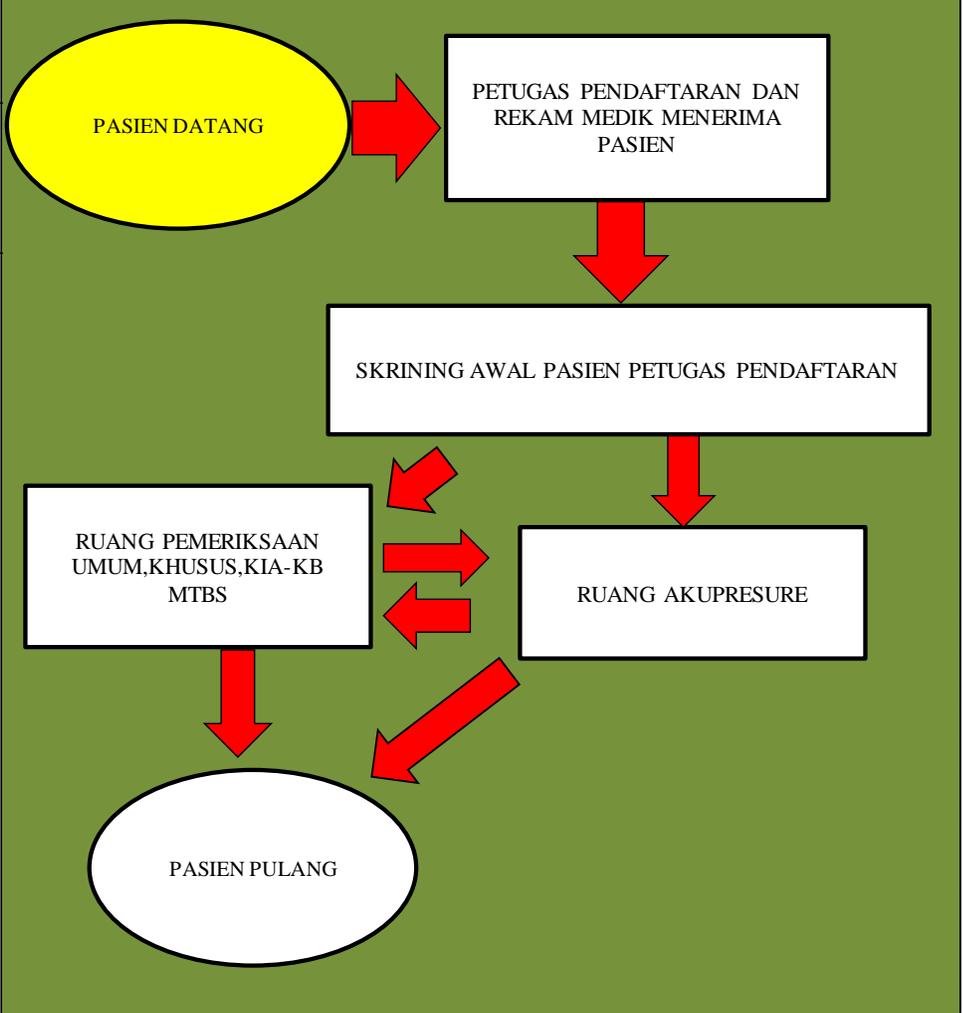
	<p>kesehatan yang perlu dikonsultasikan</p> <p>4. Petugas memberikan informasi dalam proses konsultasi menggunakan alat bantu seperti KIE</p> <p>5. Petugas mempertanyakan apakah pasien sudah mengerti terkait proses Konsultasi</p> <p>6. Petugas mengisi format rujuk balik ke layanan sebelumnya</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>5</p>
4. Biaya/Tarif	<p>1. Pasien BPJS : Gratis</p> <p>2. Pasien Umum : Gratis</p>	
5. Produk Layanan	<p>1. Kartu Edukasi Informasi(KIE)</p> <p>2. Leaflet</p>	
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> <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 <b>diproses paling lama 3 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 0821 62537663 dan 0812 65545545</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> <li>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</li> <li>7. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> </ol>	
<b>B. MANUFACTURING</b>		
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>2. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan</li> <li>3. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 04 Tahun 2023 Tentang PEKPPP</li> <li>4. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>5. Perda nomor 07 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi</li> </ol>	
8. Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan</li> </ol>	

	2. Ruang Tunggu
9. Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki STR dan SIP 2. Memiliki sertifikat kompetensi
10. Jumlah Pelaksana	4 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siap bekerja dengan sungguh-sungguh untuk melayani dan membahagiakan masyarakat dengan hati yang tulus</li> <li>2. Sanggup untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar Pelayanan berdasarkan Permenpan-RB nomor 15 Tahun 2014</li> <li>3. Siap memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus</li> <li>4. Bersedia untuk menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar</li> <li>5. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</li> </ol> </li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>4. Koordinator Layanan</li> </ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

<b>11. NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN FARMASI (RUANG LAYANAN FARMASI)</b>					
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>						
<b>1. Persyaratan</b>	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien					
<b>2. Prosedur</b>	<div style="background-color: #ffff00; text-align: center; padding: 2px;"><b>ALUR PELAYANAN FARMASI</b></div>  <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN FARMASI . :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas farmasi menerima resep dari petugas layanan sebelumnya</li> <li>2. Petugas menomori resep</li> <li>3. Petugas farmasi melakukan kajian/skrining resep dan mencatat obat di buku pencatatan obat</li> <li>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</li> <li>5. Petugas menulis kelengkapan etiket obat</li> <li>6. Petugas memeriksa kembali kelengkapan Obat</li> <li>7. Petugas memanggil dan menyerahkan Obat sesuai resep dan memberikan informasi Obat ke pasien</li> <li>8. Pasien diarahkan ke loket Kasir</li> </ol>					
<b>3. Jangka waktu penyelesaian :</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">KATEGORI PELAYANAN</th> <th style="width: 30%;">Waktu Tunggu Pelayanan(Menit )</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Petugas farmasi menerima resep dari</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> </tbody> </table>		KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit )	1. Petugas farmasi menerima resep dari	1
KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit )					
1. Petugas farmasi menerima resep dari	1					

	petugas layanan sebelumnya	
	2. Petugas menomori resep	1
	3. Petugas farmasi melakukan kajian/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 petugas menyediakan obat sesuai resep	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 racikan dan non racikan 2. Pemberian KIE Informasi Obat/PIO	
6. Penanganan Pengaduan	A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : 1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan 2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan 3. Media Elektronik melalui : ⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082162537663 dan 0812 65545545 ⇒ Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New ⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a> B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 3 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui : 1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2. Papan pengumuman 3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 0821 62537663 dan 0812 65545545 4. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New 5. Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a> 6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082162537663 dan 0812 65545545 7. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New	
<b>B. MANUFACTURING</b>		
7. Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009	

	<p>tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan</li> <li>3. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 04 Tahun 2023 Tentang PEKPPP</li> <li>4. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>5. Perda nomor 07 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi</li> </ol>
8. Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan</li> <li>2. Ruang Tunggu</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan penggunaan obat dan Jenis Obat</li> <li>2. Memiliki kemampuan Informasi pengelolaan obat</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	6 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siap bekerja dengan sungguh-sungguh untuk melayani dan membahagiakan masyarakat dengan hati yang tulus</li> <li>2. Sanggup untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar Pelayanan berdasarkan Permenpan-RB nomor 15 Tahun 2014</li> <li>3. Siap memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus</li> <li>4. Bersedia untuk menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar</li> <li>5. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</li> </ol> </li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Layanan</li> </ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

<b>12. NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN AKUPRESURE (RUANG LAYANAN AKUPRESURE)</b>					
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>						
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien					
2. Prosedur	 <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN FARMASI : :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang diterima bagian duta dan pendaftaran serta status rekam medic</li> <li>2. Petugas melakukan skring awal terhadap pasien</li> <li>3. Petugas mengarahkan pasien yang perlu untuk dilakukan akupresure ke ruang akupresure dan juga bisa menerima rujukan internal ke layanan lainnya atau dari layanan lainnya</li> <li>4. Petugas akupresure melakukan tindakan akupresure dan merujuk secara internal jika diperlukan</li> <li>5. Petugas akupresur mengarahkan pasien untuk pulang jika tidak lagi memerlukan layanan lainnya</li> </ol>					
3. Jangka waktu penyelesaian :	<table border="1" data-bbox="581 2037 1544 2188"> <thead> <tr> <th data-bbox="581 2037 1279 2145">KATEGORI PELAYANAN</th> <th data-bbox="1279 2037 1544 2145">Waktu Tunggu Pelayanan(Menit )</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="581 2145 1279 2188">1. Akupresure</td> <td data-bbox="1279 2145 1544 2188">30</td> </tr> </tbody> </table>		KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit )	1. Akupresure	30
KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit )					
1. Akupresure	30					
4. Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Rp.10.000,-					
5. Produk Layanan	1. Penyediaan pijat akupresure dan obat oles 2. Pemberian KIE Informasi tentang akupresure					

<p>6. Penanganan Pengaduan</p>	<p>A.Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>2. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> <p>B.Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan</p> <p>C.Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D.Umpun balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 3 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <p>Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Papan pengumuman</li> <li>2. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 0821 62537663 dan 0812 65545545</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>4. Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> <li>5. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</li> <li>6. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> </ol>
<p><b>B. MANUFACTURING</b></p>	
<p>7. Dasar Hukum</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>2. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan</li> <li>3. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 04 Tahun 2023 Tentang PEKPPP</li> <li>4. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>5. Perda nomor 07 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi</li> </ol>
<p>8. Sarana dan Prasarana</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan</li> <li>2. Ruang Tunggu</li> </ol>
<p>9. Kompetensi Pelaksana</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan penggunaan obat dan Jenis Obat</li> <li>2. Memiliki kemampuan Informasi pengelolaan obat</li> </ol>
<p>10. Jumlah Pelaksana</p>	<p>3 Orang</p>
<p>11. Jaminan Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siap bekerja dengan sungguh-sungguh untuk melayani dan membahagiakan masyarakat dengan hati yang tulus</li> <li>2. Sanggup untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar Pelayanan berdasarkan Permenpan-RB nomor 15 Tahun 2014</li> <li>3. Siap memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus</li> <li>4. Bersedia untuk menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai</li> </ol>

	<p>standar</p> <p>5. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Layanan</li> </ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

DITETAPKAN DI : SIPOHOLON

PADA TANGGAL : 08 JANUARI 2024

PIMPINAN UPT PUSKESMAS SITUMEANG HABINSARAN,



dr. DAVID M SIMANJUNTAK, M.K.M  
NIP.19820307 201409 1 001

LAMPIRAN II : SURAT KEPUTUSAN PIMPINAN  
 PUSKESMAS SITUMEANG HABINSARAN  
 NOMOR : 445/ 13 /PKM-SH/KMP/I/2024  
 TANGGAL : 08 JANUARI 2024  
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN UPAYA  
 KESEHATAN MASYARAKAT (UKM) DI PUSKESMAS  
 SITUMEANG HABINSARAN

**STANDAR PELAYANAN**

**II. UPAYA KESEHATAN MASYARAKAT (UKM)**

<b>NAMA PELAYANAN</b>	<b>PROGRAM PROMOSI KESEHATAN</b> <b>PROGRAM KESEHATAN LINGKUNGAN</b> <b>PROGRAM KIA-KB</b> <b>PROGRAM GIZI</b> <b>PROGRAM P2P</b> <b>PROGRAM KEPERAWATAN KESEHATAN MASYARAKAT</b> <b>PELAYANAN KESEHATAN JIWA</b> <b>PELAYANAN KESEHATAN GIGI MASYARAKAT</b> <b>PELAYANAN KESEHATAN TRADISIONAL KOMPLEMENTER</b> <b>PELAYANAN KESEHATAN OLAH RAGA</b> <b>PELAYANAN KESEHATAN INDRA</b> <b>PELAYANAN KESEHATAN LANSIA</b> <b>PELAYANAN KESEHATAN KERJA</b> <b>PELAYANAN KESEHATAN PEDULI REMAJA(PKPR)</b>
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>	
1. Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan perencanaan penyusunan kegiatan</li> <li>2. Melakukan kegiatan sesuai perencanaan</li> <li>3. Menginventarisir hasil kegiatan</li> <li>4. Melakukan evaluasi hasil kegiatan</li> <li>5. Menganalisa capaian hasil kegiatan</li> <li>6. Mencari solusi atas masalah dalam pencapaian kegiatan</li> </ol>

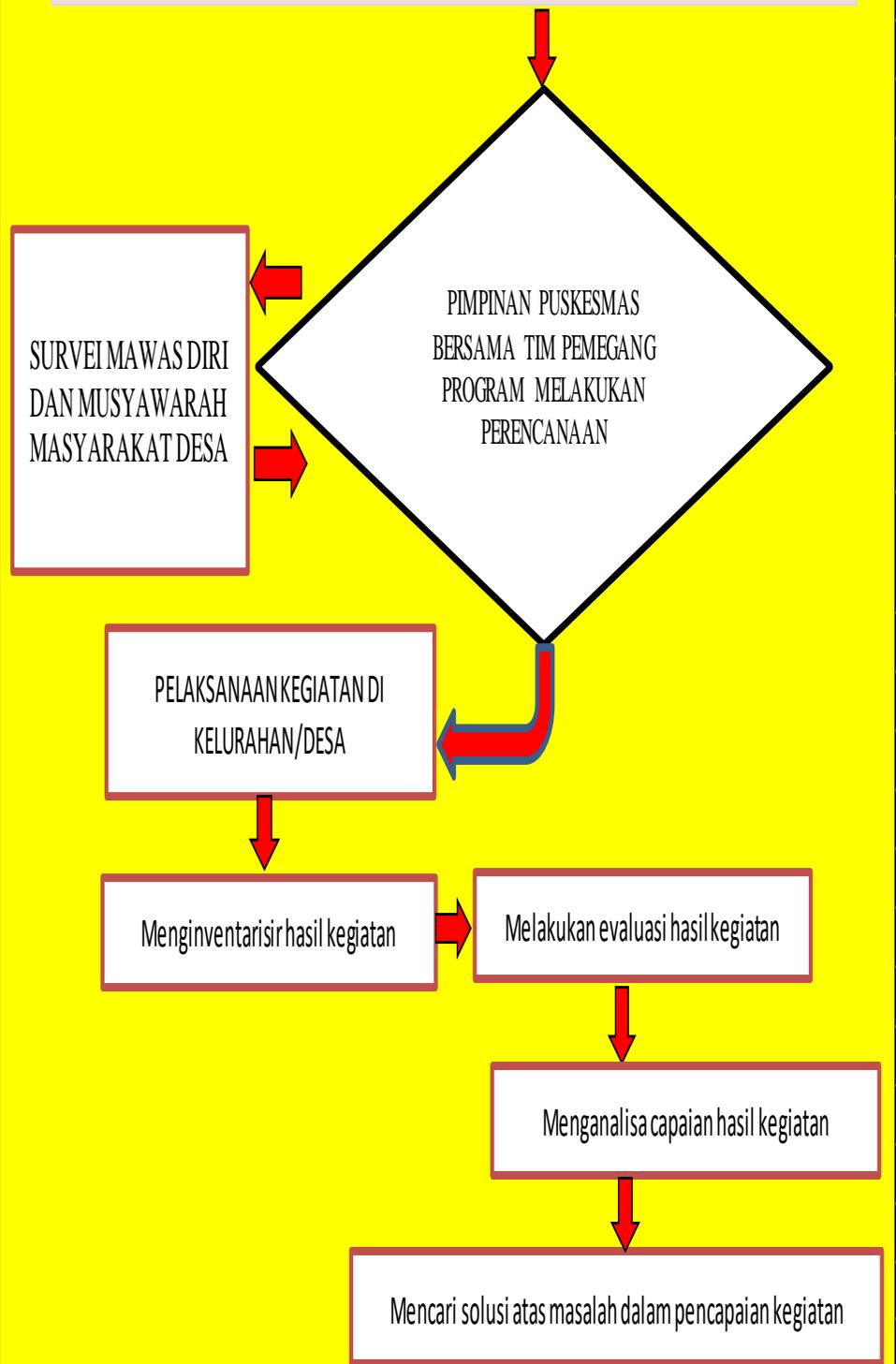
## 2. Prosedur

### I. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Essensial

1. Pelayanan Promosi Kesehatan
2. Pelayanan Kesehatan Lingkungan
3. Pelayanan Kesehatan Ibu, Anak, dan Keluarga Berencana dan Calon pengantin
4. Pelayanan Gizi
5. Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit ISPA, DIARE, KUSTA, THYPOID, DBD, CAMPAK, RABIES, MALARIA, KEACINGAN, HIV, HEPATITIS, Penyakit Tidak menular (PTM) dan Surveillance
6. Pelayanan Keperawatan Kesehatan Masyarakat

### II. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Pengembangan

1. Pelayanan Kesehatan Jiwa
2. Pelayanan Kesehatan gigi masyarakat
3. Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer
4. Pelayanan Kesehatan Olah raga
5. Pelayanan Kesehatan Indra
6. Pelayanan Kesehatan Lansia
7. Pelayanan Kesehatan Kerja
8. Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja (PKPR)



	<p><b><u>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR UKM ESSENSIAL DAN PENGEMBANGAN</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan perencanaan penyusunan kegiatan berdasarkan hasil survey masyarakat dan musyawarah masyarakat kelurahan/desa</li> <li>2. Melakukan kegiatan sesuai perencanaan</li> <li>3. Menginventarisir hasil kegiatan</li> <li>4. Melakukan evaluasi hasil kegiatan</li> <li>5. Menganalisa capaian hasil kegiatan</li> <li>6. Mencari solusi atas masalah dalam pencapaian kegiatan</li> </ol>
3. Jangka waktu penyelesaian :	24 jam dan disesuaikan dengan masalah yang ada
4. Biaya/Tarif	Gratis
5. Produk Layanan	Data hasil pencapaian kegiatan
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> <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 <b>diproses paling lama 3 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 0821 62537663 dan 0812 65545545</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> <li>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</li> <li>7. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> </ol>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>2. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan</li> <li>3. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 04 Tahun 2023 Tentang PEKPPP</li> <li>4. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>5. Perda nomor 07 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi</li> </ol>
8. Sarana dan Prasaran	Jejaring Kelurahan dan desa

9. Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kemampuan menginventarisir kondisi kesehatan masyarakat 2. Memiliki kemampuan komunikasi 2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
10. Jumlah Pelaksana	<b>Seluruh staff di Puskesmas dan Jejaring</b>
11. Jaminan Pelayanan	1. Siap bekerja dengan sungguh-sungguh untuk melayani dan membahagiakan masyarakat dengan hati yang tulus 2. Sanggup untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar Pelayanan berdasarkan Permenpan-RB nomor 15 Tahun 2014 3. Siap memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 4. Bersedia untuk menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Ketersediaan APAR 2. Ketersediaan Jalur Evakuasi 3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan 4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Kepala Tata Usaha 3. Koordinator Layanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

DITETAPKAN DI : SIPOHOLON

PADA TANGGAL : 08 JANUARI 2024

PIMPINAN UPT PUSKESMAS SITUMEANG HABINSARAN,



dr. DAVID M SIMANJUNTAK, M.K.M  
NIP. 19820307 201409 1 001

LAMPIRAN III : SURAT KEPUTUSAN PIMPINAN  
 PUSKESMAS SITUMEANG HABINSARAN  
 NOMOR : 445/ 13 /PKM-SH/KMP/I/2024  
 TANGGAL : 08 Januari 2024  
 TENTANG : PELAYANAN PENGADUAN DI  
 PUSKESMAS SITUMEANG HABINSARAN

**STANDAR PELAYANAN**

**III. PENGADUAN MASYARAKAT**

NAMA PELAYANAN	PELAYANAN PENGADUAN
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>	
1. Persyaratan	1. Identitas Diri(KTP/KK/SIM)
2.Prosedur	<div style="background-color: #ffff00; text-align: center; padding: 2px;"><b>ALUR PELAYANAN PENGADUAN</b></div> <p style="text-align: center;"><b>KETERANGAN SKEMA PROSEDUR/ALUR PENGADUAN</b></p>

	<p>1) Petugas pengaduan menerima aduan melalui : secara langsung/ secara tidak langsung</p> <p>2) Secara langsung :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas pengaduan menerima aduan dari pengguna layanan</li> <li>b. Tim penanganan pengaduan akan segera menindaklanjuti aduan yang diberikan bersama si pemberi aduan(pengguna layanan)</li> <li>c. Jika tidak bisa diselesaikan, maka petugas pengaduan akan memberikan formulir pengaduan agar diisi pemberi aduan(pengguna layanan)</li> <li>d. Tim penanganan pengaduan akan memproses dan membahas isi dari aduan tersebut dan melaporkan ke pimpinan puskesmas</li> <li>e. Tim penanganan pengaduan bersama pimpinan puskesmas akan menyelesaikan aduan tersebut dengan pemberi aduan(pengguna layanan)</li> </ol> <p>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</p> <p>4) Secara Tidak langsung :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan dapat memberikan aduan dengan menghubungi : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS / WA / Telp ke nomor 0821 6253 7663</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>⇒ Instagram : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> </ul> </li> <li>b. Tim Penanganan aduan agar segera menindaklanjuti aduan tersebut dan melaporkan ke pimpinan puskesmas</li> <li>c. Tim Penanganan pengaduan bersama pimpinan akan menyampaikan penyelesaian dan jawaban pengaduan paling lama 3 hari di hari kerja</li> </ol>
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 diadukan
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan</p>

	<p>pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 3 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 0821 62537663 dan 0812 65545545</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com">puskesmassitumeanghabinsaran21@gmail.com</a></li> <li>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082162537663 dan 0812 65545545</li> <li>7. Facebook : Puskesmas Situmeang Habinsaran New</li> </ol>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang nomor 25 tahun 2009</li> <li>2. SK Pimpinan UPT Puskesmas Situmeang Habinsaran</li> </ol>
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja pengaduan</li> <li>2. Kotak aduan</li> <li>3. Formulir aduan</li> <li>4. Media elektronik layanan pengaduan</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan menginventarisir masalah layanan</li> <li>2. Memiliki kemampuan komunikasi</li> <li>3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	<b>2 orang</b>
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siap bekerja dengan sungguh-sungguh untuk melayani dan membahagiakan masyarakat dengan hati yang tulus</li> <li>2. Sanggup untuk melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar Pelayanan berdasarkan Permenpan-RB nomor 15 Tahun 2014</li> <li>3. Siap memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus</li> <li>4. Bersedia untuk menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar</li> <li>5. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</li> </ol> </li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> </ol>

	3.Koordinator Layanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

DITETAPKAN DI : SIPOHOLON

PADA TANGGAL : 08 JANUARI 2024

PIMPINAN UPT PUSKESMAS SITUMEANG HABINSARAN,



dr.DAVID M SIMANJUNTAK, M.K.M  
NIP.19820307 201409 1 001