



**PEMERINTAH KABUPATEN TOBA SAMOSIR  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSKESMAS LAGUBOTI**

Jln.D.I.Panjaitan Kecamatan Laguboti

Email : lagubotipuskesmas2016@gmail.com



**KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS LAGUBOTI  
NOMOR: 10 TAHUN 2023**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI UPT PUSKESMAS LAGUBOTI**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA UPT PUSKESMAS LAGUBOTI**

- Menimbang : a. bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas merupakan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang memiliki peran yang sangat penting dalam Sistem Kesehatan Nasional terutama dalam penyelenggaraan Upaya Kesehatan;
- b. standar Pelayanan Publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, acuan penilaian kualitas dan kinerja pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat serta adanya kepastian bagi penyelenggara penerima pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a dan huruf b perlu menetapkan dengan keputusan Kepala UPT Puskesmas Laguboti Kabupaten Toba tentang Standar Pelayanan Publik UPT Puskesmas Laguboti;
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
2. Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, klinik pratama, tempat praktek mandiri dokter, dan tempat praktek mandiri dokter gigi;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
6. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
6. Peraturan Bupati Nomor 12 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Notulensi Rapat Evaluasi Pelayanan Publik UPT Puskesmas Laguboti Kecamatan Laguboti Tanggal 22 Juni 2023

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS LAGUBOTI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPT PUSKESMAS LAGUBOTI**

Kesatu : Standar Pelayanan Publik UPT Puskesmas Laguboti sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;

Kedua : Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, seluruh pegawai wajib mengikuti ketentuan sebagaimana dituangkan dalam Lampiran Keputusan ini;

Ketiga : Standar Pelayanan Publik UPT Puskesmas Laguboti yang dimaksud dalam diktum KESATU meliputi sebagai berikut :

1. Pelayanan Pendaftaran
2. Pelayanan Pemeriksaan Umum
3. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
4. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak
5. Pelayanan KB
6. Pelayanan VK/Persalinan dan Nifas
7. Pelayanan Ruang Obat
8. Pelayanan Unit Gawat Darurat
9. Pelayanan Administrasi
10. Pelayanan HIV/TB Paru/Kusta
11. Pelayanan Ruang Imunisasi
12. Pelayanan Laboratorium
13. Pelayanan Konsultasi Gizi
14. Pelayanan Sanitasi/ Kesehatan Lingkungan
15. Pelayanan Ambulance
16. Pelayanan Meja Informasi dan Pengaduan

Ketiga : Keputusan ini berlaku mulai pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Laguboti

Pada tanggal : Januari 2023



Tembusan :

1. Bupati Toba Samosir sebagai laporan
2. Kepala Dinas Kesehatan Kab.Toba sebagai laporan
3. Peringgal

## 1. Pelayanan Pendaftaran

- a. Persyaratan  
Fotokopi KK, BPJS dan kartu berobat
- b. Prosedur
  - Pasien datang mengambil nomor antrian
  - Pasien menunggu panggilan
  - Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian
  - Petugas menanyakan nama pasien baru atau pasien lama
  - Petugas mencari rekam medis pasien
  - Pasien diarahkan menunggu ke ruang pemeriksaan yang akan dituju
- c. Waktu  
5 menit
- d. Biaya/ tariff  
Gratis
- e. Produk layanan  
Jasa Pelayanan pendaftaran pasien lama/baru
- f. Pengelolaan Pengaduan  
SMS dan WA Center : 081346630292  
Email : [lagubotipuskesmas2016@gmail.com](mailto:lagubotipuskesmas2016@gmail.com)  
Instagram : puskesmaslaguboti

## 2. Pelayanan Pemeriksaan Umum

- a. Persyaratan  
Fotokopy KK ,BPJS dan kartu berobat
- b. Prosedur
  - Menerima rekam medis dari loket pendaftaran
  - Memanggil pasien sesuai nomor urut antrian
  - Memastikan identitas pasien apakah sudah sesuai
  - Melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik
  - Merujuk dengan rujukan internal ke laboratorium (jika diperlukan)
  - Menegakkan diagnosa
  - Merujuk ke rumah sakit atau apotek luar (jika PRB) dan proses selesai
  - Memberikan resep
- c. Waktu  
10 menit
- d. Biaya/tariff  
Gratis
- e. Produk Layanan  
Pelayanan Rawat Jalan  
Rujukan  
Surat Keterangan Sakit  
Surat Keterangan Sehat
- f. Pengelolaan Pengaduan  
SMS dan WA Center : 081346630292  
Email : [lagubotipuskesmas2016@gmail.com](mailto:lagubotipuskesmas2016@gmail.com)  
Instagram : puskesmaslaguboti

### 3. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

a. Persyaratan

Fotokopy KK ,BPJS dan Kartu Berobat

b. Prosedur

- Memanggil pasien sesuai nomor urut antrian
- Mencocokkan kartu identitas sesuai dengan rekam medis pasien
- Melakukan anamnesa
- Melakukan pemeriksaan
- Memberikan rujukan eksternal ke rumah sakit (jika perlu)
- Melakukan tindakan medis .
- Memberikan resep.

c. Waktu

15 menit sampai dengan 20 menit

d. Biaya/tariff

Gratis

e. Produk Layanan

Pemeriksaan Gigi

Pengobatan Gigi

Pencabutan Gigi

g. Pengelolaan Pengaduan

SMS dan WA Center

: 081346630292

Email

: [lagubotipuskesmas2016@gmail.com](mailto:lagubotipuskesmas2016@gmail.com)

Instagram

: puskesmaslaguboti

#### 4. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

- a. Persyaratan  
Fotokopy KK, BPJS dan Kartu Berobat
- b. Prosedur
  - Memanggil pasien sesuai nomor antrian
  - Pasien masuk ke ruang pemeriksaan
  - Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik
  - Memberikan rujukan pelayanan lanjutan (jika perlu)
  - Membuat diagnosa dan rencana pelayanan
  - Membuat rujukan internal untuk pemeriksaan laboratorium (jika perlu)
- c. Waktu  
15 menit sampai dengan 20 menit
- d. Biaya/ tarif  
Gratis
- e. Produk Layanan  
Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil (ANC)  
Pelayanan Kesehatan Anak  
Pelayanan Kesehatan Pra Nikah (Catin)  
Rujukan
- f. Pengelolaan Pengaduan  
SMS dan WA Center : 081346630292  
Email : [lagubotipuskesmas2016@gmail.com](mailto:lagubotipuskesmas2016@gmail.com)  
Instagram : puskesmaslaguboti

## 5. Pelayanan KB

- a. Persyaratan  
Fotokopi KK, Kartu BPJS dan Kartu Berobat
- b. Prosedur
  - Memanggil pasien sesuai nomor antrian
  - Pasien masuk ke ruang konseling KB
  - Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik
  - Membuat diagnosa dan rencana pelayanan
  - Melaksanakan pelayanan alat kontrasepsi
  - Membuat rujukan tingkat lanjutan (jika perlu)
- c. Waktu  
15 sampai dengan 20 menit
- d. Biaya/tariff  
Gratis
- e. Produk Layanan  
PIL KB  
Kondom  
Suntik KB  
Implan  
IUD
- f. Pengelolaan Pengaduan  
SMS dan WA Center : 081346630292  
Email : [lagubotipuskesmas2016@gmail.com](mailto:lagubotipuskesmas2016@gmail.com)  
Instagram : puskesmaslaguboti

## 6. Pelayanan VK/Persalinan dan Nifas

- a. Persyaratan  
Fotokopi KK, Kartu BPJS dan Kartu Berobat
- b. Prosedur
  - Memanggil pasien sesuai nomor antrian
  - Pasien masuk ke ruang pemeriksaan ibu bersalin
  - Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik
  - Membuat diagnosa dan rencana pelayanan
  - Melaksanakan pelayanan persalinan
  - Membuat rujukan tingkat lanjutan (jika perlu)
- a. Waktu
  - Anamnesa dan Pemeriksaan pasien 10-15 menit
  - Observasi persalinan 30-10 jam
  - Pertolongan persalinan 30-60 menit
  - Inisiasi Menyusui Dini 1 -2 jam
  - Observasi Postpartum 1-2 jam
- b. Biaya/tariff  
Gratis
- c. Produk Layanan  
Jasa Pelayanan ibu bersalin dan ibu nifas
- d. Pengelolaan Pengaduan
  - SMS dan WA Center : 081346630292
  - Email : [lagubotipuskesmas2016@gmail.com](mailto:lagubotipuskesmas2016@gmail.com)
  - Instagram : puskesmaslaguboti

## 7. Pelayanan Ruang Farmasi

- a. Persyaratan  
Fotokopi KK, BPJS dan Kartu Berobat
- b. Prosedur
  - Petugas menerima resep
  - Petugas memeriksa kelengkapan resep atau tidak lengkap
  - Penyiapan obat sesuai resep
  - Petugas mengkonfirmasi ke ruang unit terkait jika tidak jelas
  - Pelabelan obat
  - Penyerahan obat dan pemberian informasi obat
  - Pasien pulang
- c. Waktu  
10-15 menit
- d. Biaya/tariff  
Gratis
- e. Produk Layanan  
Pemberian Obat-Obatan
- f. Pengelolaan Pengaduan
  - SMS dan WA Center : 081346630292
  - Email : [lagubotipuskesmas2016@gmail.com](mailto:lagubotipuskesmas2016@gmail.com)
  - Instagram : puskesmaslaguboti

## 8. Pelayanan Unit Gawat Darurat

- a. Persyaratan  
Fotokopi KK, BPJS dan Kartu Berobat
- b. Prosedur
  - Pasien datang
  - Pasien Gawat Darurat
  - Melakukan triage pada pasien
  - Melakukan anamnesa dan pemeriksaan TTV
  - Mengarahkan keluarga pasien untuk mendaftarkan pasien ke layanan pendaftaran
  - Dokter melakukan pemeriksaan
  - Melakukan persetujuan tindakan (jika ada tindakan medis)
  - Melakukan tindakan medis sesuai SOP
  - Memberikan edukasi dan resep obat
  - Mempersilakan keluarga pasien mengambil obat
  - Menulis dokumentasi dan mempersilahkan pasien pulang
- c. Waktu  
15 menit sampai dengan selesai tindakan
- d. Biaya/tariff  
Gratis
- e. Produk Layanan  
Kegawatdaruratan Bedah/luka  
Kegawatdaruratan Penyakit Dalam  
Kegawatdaruratan Penyakit Paru
- f. Pengelolaan Pengaduan  
SMS dan WA Center : 081346630292  
Email : [lagubotipuskesmas2016@gmail.com](mailto:lagubotipuskesmas2016@gmail.com)  
Instagram : puskesmaslaguboti

## 9. Pelayanan Administrasi

- a. Persyaratan  
Fotokopi KTP, KK dan Kartu BPJS
- b. Prosedur
  - Pasien melakukan pendaftaran di loket
  - Petugas menerima rekam medic dari ruang poli
  - Petugas membuat surat keterangan berbadan sehat, surat sakit dan surat rujukan
  - Petugas mencetak surat yang diperlukan
  - Petugas meminta tanda tangan pada dokter yang bersangkutan
  - Petugas menyerahkan surat tersebut kepada pasien dan unit terkait
  - Pasien pulang
- c. Waktu  
15 menit sampai dengan 20 menit
- d. Biaya/Tarif  
Gratis
- e. Produk Layanan  
Surat Keterangan Dokter/Sehat  
Surat Keterangan Sakit  
Surat Rujukan  
Surat Keterangan Lahir  
Surat Kematian
- f. Pengelolaan Pengaduan  
SMS dan WA Center : 081346630292  
Email : [lagubotipuskesmas2016@gmail.com](mailto:lagubotipuskesmas2016@gmail.com)  
Instagram : puskesmaslaguboti

## 10. Pelayanan Pemeriksaan HIV/TB Paru/Kusta

- a. Persyaratan  
Fotokopi KK, BPJS dan Kartu Berobat
- b. Prosedur
  - Menerima pasien
  - Melakukan pemeriksaan dan follow up
  - Menerima hasil laboratorium
  - Pemberian terapi obat
  - Konsultasi
  - Melanjutkan pengobatan selanjutnya
  - Pasien pulang
- c. Waktu  
15 menit
- d. Biaya/tariff  
Gratis
- e. Produk Layanan  
Pelayanan Rawat Jalan  
Rujukan
- f. Pengelolaan Pengaduan
  - SMS dan WA Center : 081346630292
  - Email : [lagubotipuskesmas2016@gmail.com](mailto:lagubotipuskesmas2016@gmail.com)
  - Instagram : puskesmaslaguboti

## 11. Pelayanan Ruang Imunisasi

- a. Persyaratan  
Buku Pink KIA, KK
- b. Prosedur
  - Pasien menunggu nomor antrian
  - Pasien ke ruang imunisasi
  - Petugas melakukan pengukuran BB, TB, TTV
  - Penentuan jenis imunisasi yang diberikan atau menunda imunisasi jika tidak memungkinkan
  - Tindakan imunisasi
  - KIE/penyuluhan
  - Pencatatan
  -
- c. Waktu  
15 menit
- d. Biaya/tarif  
Gratis
- e. Produk Layanan
  - Vaksinasi Hbo
  - Vaksinasi BCG
  - Vaksinasi Polio
  - Vaksinasi DPTHbHib
  - Vaksinasi IPV
  - Vaksinasi MR
  - Vaksinasi TT/Td
- f. Pengelolaan Pengaduan
  - SMS dan WA Center : 081346630292
  - Email : [lagubotipuskesmas2016@gmail.com](mailto:lagubotipuskesmas2016@gmail.com)
  - Instagram : puskesmaslaguboti

## 12. Pelayanan Laboratorium

- a. Persyaratan  
Fotokopi KK dan BPJS
- b. Prosedur
  - Petugas menerima rujukan internak dari unit pelayanan
  - Petugas mencocokkan identias pasien dengan rekam medis
  - Petugas menyiapkan alat dan bahan untuk bahan pemeriksaan specimen
  - Petugas mengambil specimen
  - Petugas mencatat hasil pemeriksaan
  - Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan kepada poli yang merujuk
- c. Waktu  
15 sampai dengan 20 menit
- d. Biaya/tariff  
Gratis
- e. Produk Layanan  
Pemeriksaan Hemoglobin (Hb)  
Pemeriksaan Golongan Darah  
Pemeriksaan Kadar Gula Darah (KGD), asam urat  
Pemeriksaan BTA  
Pemeriksaan HIV, Syphilis, Hepatits B
- f. Pengelolaan Pengaduan  
SMS dan WA Center : 081346630292  
Email : [lagubotipuskesmas2016@gmail.com](mailto:lagubotipuskesmas2016@gmail.com)  
Instagram : puskesmaslaguboti

### 13. Pelayanan Konsultasi Gizi

a. Persyaratan

Fotokopi KK, BPJS dan Kartu Berobat

b. Prosedur

- Memanggil nama pasien
- Melakukan anamnesa
- Melakukan pengukuran antropometri (BB, TB, LILA, LK)
- Menentukan status gizi, recall konsumsi, hasil pemeriksaan lainnya (laboratorium dan semua keluhan pasien)
- Menentukan anamnesa diet pasien dan konsultasi pasien
- Janji temu untuk kunjungan berikutnya dan hasil dari kepatuhan dietnya
- Mempersilahkan pasien pulang

c. Waktu

10 menit sampai dengan 15 menit

d. Biaya/tarif

Gratis

e. Produk Layanan

Pemeriksaan Antropometri (TB, BB dan IMT)

Pemeriksaan Perkembangan

Konseling Gizi

f. Pengelolaan Pengaduan

SMS dan WA Center : 081346630292

Email : [lagubotipuskesmas2016@gmail.com](mailto:lagubotipuskesmas2016@gmail.com)

Instagram : puskesmaslaguboti

#### 14. Pelayanan Sanitasi/ Kesehatan Lingkungan

- c. Persyaratan  
Fotokopi KK dan BPJS
- d. Prosedur
  - Memanggil pasien
  - Melakukan konseling
  - Melakukan pencatatan hasil konseling ke dalam formulir pencatatan status kesehatan lingkungan dan memberikan lembar saran/tindak lanjut konseling terhadap pasien
  - Menjadwalkan inspeksi kesehatan lingkungan ke tempat tinggal pasien (jika hasil konseling menunjukkan hasil meluasnya kejadian kesakitan karena factor lingkungan)
  - Mempersilahkan pasien mengambil obat ke ruang farmasi dan pulang
- e. Waktu  
15 menit sampai dengan 20 menit
- f. Biaya/tariff  
Gratis
- g. Produk Layanan  
Konseling Sanitasi
- h. Pengelolaan Pengaduan
  - SMS dan WA Center : 081346630292
  - Email : [lagubotipuskesmas2016@gmail.com](mailto:lagubotipuskesmas2016@gmail.com)
  - Instagram : puskesmaslaguboti

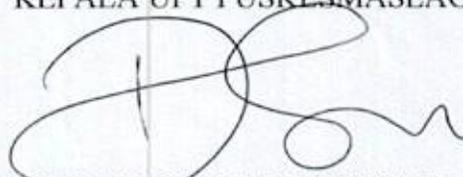
## 15. Pelayanan Ambulance

- a. Persyaratan  
Fotokopi KK dan BPJS
- b. Prosedur
  - Pasien datang ingin melakukan pemakaian ambulance
  - Pasien mengisi formulir peminjaman ambulance
  - Menyerahkan KTP pengguna ambulance
  - Selesai
- c. Waktu  
sampai dengan selesai
- d. Biaya/tarif  
Gratis
- e. Produk Layanan  
Pemakaian Ambulance
- f. Pengelolaan Pengaduan
  - SMS dan WA Center : 081346630292
  - Email : [lagubotipuskesmas2016@gmail.com](mailto:lagubotipuskesmas2016@gmail.com)
  - Instagram : puskesmaslaguboti

## 16. Pelayanan Meja Informasi dan Pengaduan

- a. Persyaratan  
Fotokopi KK dan BPJS
- b. Prosedur
  - Petugas menerima kritik dan saran dari pengguna layanan
  - Petugas menerima keluhan dari email, sms, kotak saran dari depan loket pendaftaran, atau pengaduan secara langsung dari pengguna layanan public
  - Dianalisa oleh tim manajemen mutu
  - Tindak lanjut
  - Selesai
- c. Waktu  
Sampai dengan selesai
- d. Biaya/tariff  
Gratis
- e. Pengelolaan Pengaduan  
SMS dan WA Center : 081346630292  
Email : [lagubotipuskesmas2016@gmail.com](mailto:lagubotipuskesmas2016@gmail.com)  
Instagram : puskesmaslaguboti  
Petugas Meja Informasi/ pengaduan  
Petugas Menangani Kotak Saran

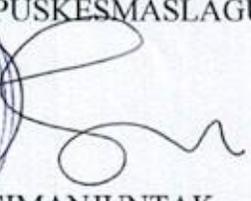
LAGUBOTI, JANUARI 2023  
KEPALA UPT PUSKESMASLAGUBOTI,



DASLAN B H SIMANJUNTAK

## 16. Pelayanan Meja Informasi dan Pengaduan

- a. Persyaratan  
Fotokopi KK dan BPJS
- b. Prosedur
  - Petugas menerima kritik dan saran dari pengguna layanan
  - Petugas menerima keluhan dari email,sms, kotak saran dari depan loket pendaftaran, atau pengaduan secara langsung dari pengguna layanan public
  - Dianalisa olen tim manajemen mutu
  - Tindak lanjut
  - Selesai
- c. Waktu  
Sampai dengan selesai
- d. Biaya/tariff  
Gratis
- e. Pengelolaan Pengaduan  
SMS dan WA Center : 081346630292  
Email : [lagubotipuskesmas2016@gmail.com](mailto:lagubotipuskesmas2016@gmail.com)  
Instagram : puskesmaslaguboti  
Petugas Meja Informasi/ pengaduan  
Petugas Menangani Kotak Saran

LAGUBOTI, JANUARI 2023  
KEPALA UPT PUSKESMASLAGUBOTI,  
  
DASLAN B H SIMANJUNTAK

