



KEPUTUSAN
KEPALA UPTD PUSKESMAS KIJANG
NOMOR: 028 TAHUN 2023

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
UPTD PUSKESMAS KIJANG

KEPALA UPTD PUSKESMAS KIJANG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menetapkan Standar Pelayanan Publik;
- b. bahwa bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Kijang tentang Standar Pelayanan Publik pada UPTD Puskesmas Kijang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/20/MPAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/MPAN/7/1003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Bupati Bintan Nomor 59 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Daerah Kabupaten Bintan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS KIJANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPTD PUSKESMAS KIJANG.

KESATU : Standar Pelayanan Publik UPTD Puskesmas Kijang sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan Publik UPTD Puskesmas Kijang sebagaimana dimaksud pada diktum “KESATU” meliputi :

1. Pelayanan Loker Pendaftaran dan Rekam Medis;
2. Pelayanan Administrasi;
3. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum;
4. Pelayanan Pemeriksaan Gigi dan Mulut;
5. Pelayanan Pemeriksaan Lansia;
6. Pelayanan Pemeriksaan Anak;
7. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA);
8. Pelayanan Keluarga Berencana (KB);
9. Pelayanan Imunisasi Dasar;
10. Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS);
11. Pelayanan Tindakan Medik Sederhana;
12. Pelayanan Persalinan (VK);
13. Pelayanan TB – DOTS;
14. Pelayanan Konseling Gizi;
15. Pelayanan Laboratorium;
16. Pelayanan Farmasi;
17. Pelayanan Ambulance.

- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM kesatu wajib dilaksanakan oleh UPTD Puskesmas Kijang dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di UPTD Puskesmas Kijang;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya dengan ketentuan apabila kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kijang
Pada tanggal : 09 Januari 2023

KEPALA UPTD PUSKESMAS KIJANG



dr. MEBI PARLINDA, MM
Penata Tk.I /III d
NIP. 19760417 200604 2 014

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS KIJANG
 NOMOR : 028 TAHUN 2023
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPTD
 PUSKESMAS KIJANG
 TANGGAL : 09 Januari 2023

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 UPTD PUSKESMAS KIJANG**

1. Pelayanan Loker Pendaftaran dan Rekam Medis

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjukkan Nomor Antrean; 2. Menunjukkan KTP/KK/KIA; 3. Menunjukkan KIUP (Kartu Indeks Utama Pasien); 4. Kartu BPJS yang faskesnya terdaftar di UPTD Puskesmas Kijang
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengunjung mengambil Nomor Antrian 2. Petugas memanggil Pasien sesuai Nomor Antrian; 3. Petugas meminta kartu identitas pasien (KTP/KK/KIA), KIUP dan Kartu BPJS 4. Petugas melakukan identifikasi pasien 5. Petugas menulis nomor, nama dan nomor telepon pasien JKN pada form yang tersedia dan meminta tanda tangannya 6. Pasien lama yang tidak membawa KIUP, petugas membuat KIUP baru dengan mencari datanya di aplikasi SIK 7. Petugas menginput data kunjungan pasien di aplikasi E PUSK 8. Petugas menuliskan tanggal kunjungan di buku rekam medis pasien 9. Petugas mengembalikan Kartu identitas pasien 10. Petugas mengarahkan pasien yang tidak memiliki jaminan kesehatan menuju kasir untuk melakukan pembayaran retribusi sesuai Perda yang berlaku 11. Petugas mempersilahkan pasien untuk duduk menunggu di ruang tunggu sampai dipanggil di masing masing ruang pelayanan 12. Petugas membawa buku rekam medis ke masing masing ruang pelayanan
3	Jangka Waktu	10 menit
4	Biaya/Tarif	1. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 35 Tahun 2016 tentang PELAYANAN KESEHATAN DASAR GRATIS DI PUSAT KESEHATAN

		<p>MASYARAKAT DAN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BINTAN</p> <p>2. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 7 Tahun 2020 tentang PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN GRATIS BAGI MASYARAKAT KABUPATEN BINTAN</p> <p>3. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bintan Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Masyarakat Kabupaten Bintan;</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;</p> <p>5. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bintan Nomor 03 Tahun 2011 Tentang Pajak dan Retribusi Umum</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Pendaftaran Pasien</p> <p>2. Pelayanan rekam medis pasien</p> <p>3. Mengantarkan Rekam Medis Pasien berobat ke Poli-poli</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <p>1. Kotak Saran/Pengaduan</p> <p>2. Email : puskesmas_kijang@yahoo.com</p> <p>3. Facebook : UPTD Puskesmas Kijang</p> <p>4. Instagram : @puskesmas_kijang</p> <p>5. Telp/WA : 0821-7023-7853</p> <p>6. Link Pengaduan: bit.ly/LayananAduanPelayananKesehatanPKMKijang</p>

B. Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<p>1. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269 tahun 2008 tentang Rekam Medis</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Kesehatan</p> <p>5. Nomor 52 tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan</p>

		<p>Kesehatan</p> <p>6. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 35 Tahun 2016 tentang PELAYANAN KESEHATAN DASAR GRATIS DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DAN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BINTAN</p> <p>7. Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Kijang Nomor: 002 Tahun 2023 Tentang Jenis – Jenis Pelayanan</p>
8	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mesin Nomor Antrean 2. Sistem Antrean dan Aplikasi E-Puskesmas terintegrasi dengan Poli-Poli/Layanan 3. Ruang poli umum 4. APD sesuai standar 5. Peralatan medis pendukung 6. Komputer dan jaringannya 7. Ruang tunggu pasien 8. Blangko yang diperlukan 9. Buku Rekam Medis 10. Pengeras Suara
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal SMA/Sederajat 2. DIII Perekam Medis Terampil
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIII Rekam Medis : 1 orang 2. SMA : 7 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing - masing alat 3. Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Kinerja dan Monitoring dilakukan melalui Lokakarya Mini bulanan Puskesmas; 2. Evaluasi Kinerja dan Monitoring dilakukan melalui Rapat Tinjauan mutu dan Manajemen setiap 6 bulan sekali; 3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait dengan kinerja dan kedisiplinan; 4. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian/Masyarakat

2. Pelayanan Administrasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
----	----------	--------

1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar dari dokter pemeriksa; 2. KTP/ Surat Keterangan Pengganti KTP
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Admisistrasi umum menerima surat pengantar dari dokter pemeriksa; 2. Petugas administrasi membuat surat keterangan sesuai dengan permintaan dalam surat pengantar; 3. Petugas Administrasi mencocokkan data sesuai dengan identitas (KTP); 4. Petugas Administrasi mengagendakan surat; 5. Petugas adminitrasi mengantar surat keterangan ke dokter pemeriksa dan meminta tanda tangan; 6. Petugas administrasi mengarsipkan surat keterangan
3	Jangka Waktu	≤ 30 menit
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 35 Tahun 2016 tentang PELAYANAN KESEHATAN DASAR GRATIS DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DAN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BINTAN 2. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 7 Tahun 2020 tentang PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN GRATIS BAGI MASYARAKAT KABUPATEN BINTAN 3. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bintan Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Masyarakat Kabupaten Bintan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan; 5. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bintan Nomor 03 Tahun 2011 Tentang Pajak dan Retribusi Umum
5	Produk Pelayanan	<p>Pelayanan Surat Keterangan Kesehatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat Kesehatan (KIUR) - Surat Keterangan Bebas Narkoba - Surat MC/Keterangan Berobat - Surat Keterangan Buta Warna

		<ul style="list-style-type: none"> - Surat Keterangan Kematian - Surat Keterangan Sirkumsisi - Surat Keterangan Sehat Calon Jemaah Haji
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Email: : puskesmas_kijang@yahoo.com 3. Facebook : UPTD Puskesmas Kijang 4. Instagram : @puskesmas_kijang 5. Telp/WA : 0821-7023-7853 6. Link Pengaduan: bit.ly/LayananAduanPelayananKesehatanPKMKijang

A. Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomer 5308); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2020 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bintan 6. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014 tentang informasi Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 126 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5542); 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 8. Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Kijang Nomor: 002 Tahun 2023 Tentang Jenis – Jenis Pelayanan.

8	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	Ruangan Tata Usaha: - Laptop : 1 buah - Printer : 2 buah - Meja Biro : 4 Buah - Lemari Arsip - File Kabinet - ATK - AC - Kipas Angin
9	Kompetensi Pelaksana	Minimal Pendidikan SMA dan bisa mengoperasikan komputer
10	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha 3. Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	1. S1 Administrasi Publik : 1 orang 2. DIII Keperawatan : 1 orang 3. SMA/Sederajat : 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh dokter umum dan perawat kesehatan yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keamanan dan keselamatan pasien di laksanakan dengan menggunakan dua sistem: 1. Di buatkan standar sarana yang akan di konsumsi oleh klien dan keluarga 2. Klien <i>Safety</i> yaitu dengan mengutamakan keamanan keselamatan serta menjaga kerahasiaan klien.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan Dilakukan melalui pengkuruan penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun (dalam bentuk laporan secara berkala dan periodik)

3. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Melakukan registrasi di Loker Pendaftaran atau membawa rujukan internal dari unit layanan terkait; 2. Tersedianya rekam medis pasien.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian dari Rekam Medis

		<p>yang sudah tersedia;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas melakukan identifikasi pasien; 3. Petugas melakukan anamnesa keluhan pasien, pengukuran berat, badan, tinggi badan dan tanda tanda vital lainnya; 4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik pasien sesuai kebutuhan untuk penegakan diagnosa; 5. Petugas memberikan pengantar jika diperlukan pemeriksaan laboratorium dan memberikan Rujukan Internal bila diperlukan konsultasi ke unit layanan lain; 6. Petugas memberikan Rujukan ke Rumah Sakit bila diperlukan; 7. Petugas memberikan konseling, edukasi dan informasi (KIE) kepada pasien terkait kondisi kesehatannya; 8. Petugas memberikan
3	Jangka Waktu	≤ 10 menit
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 35 Tahun 2016 tentang PELAYANAN KESEHATAN DASAR GRATIS DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DAN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BINTAN 2. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 7 Tahun 2020 tentang PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN GRATIS BAGI MASYARAKAT KABUPATEN BINTAN 3. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bintan Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Masyarakat Kabupaten Bintan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan; 5. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bintan Nomor 03 Tahun 2011 Tentang Pajak dan Retribusi Umum
5	Produk Pelayanan	1. Mendapatkan pemeriksaan dan

		<p>penjelasan tentang penyakit;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan; 3. Mendapatkan resep obat leh dokter sesuai diagnosis; 4. Mendapatkan Surat Keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan; 5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Email: : puskesmas_kijang@yahoo.com 3. Facebook : UPTD Puskesmas Kijang 4. Instagram : @puskesmas_kijang 5. Telp/WA : 0821-7023-7853 6. Link Pengaduan: bit.ly/LayananAduanPelayananKesehatanPKMKijang

B. Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang 29 Nomor Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran; 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/514/2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama; 7. Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Kijang Nomor: 002 Tahun 2023 Tentang Jenis – Jenis Pelayanan.
8	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter 2. Stetoskop 3. Timbangan Berat Badan 4. Microtoise 5. Senter 6. Meja dan kursi 7. ATK 8. Tempat tidur periksa 9. Wastafel, hand Sanitizer

		10. Masker, handsoon 11. Alkes lain sesuai kebutuhan
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum yang memiliki Surat Izin Praktek; 2. DIII/S1 Keperawatan yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan sesuai dengan kewenangannya.
10	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan audit internal
11	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum : 1 orang 2. Perawat : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Melayani pasien sesuai dengan Maklumat Pelayanan UPTD Puskesmas Kijang
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi Rekam Medis pasien dijamin kerahasiaannya dan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP); 2. Pelayanan sesuai dengan SOP; 3. Sarana dan Prasarana sesuai dengan standar; 4. Tenaga yang berkompeten.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi Kinerja dan Monitoring dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas; 2. Evaluasi Kinerja dan Monitoring dilakukan melalui rapat tinjauan mutu dan manajemen setiap 6 bulan sekali; 3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait dengan kinerja dan kedisiplinan; 4. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian.

4. Pelayanan Pemeriksaan Gigi dan Mulut

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Tersedianya Rekam Medis Pasien; 2. Form Rujukan Internal
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil Nomor Antrian sesuai dengan nomor antrian; 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis; 3. Petugas melakukan anamnesis; 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign; 5. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien; 6. Petugas melakukan pemeriksaan ondogram; 7. Petugas menentukan diganosa penyakit; 8. Petugas memberikan terapi dan tindak lanjut yang sesuai dengan standar pelayanan; 9. Petugas melakukan tindakan jika diperlukan atau pemberian resep untuk pasien premedikasi;

		10. Petugas melengkapi catatan rekam medis pasien.
3	Jangka Waktu	Sesuai dengan keadaan pasien
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 35 Tahun 2016 tentang PELAYANAN KESEHATAN DASAR GRATIS DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DAN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BINTAN 2. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 7 Tahun 2020 tentang PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN GRATIS BAGI MASYARAKAT KABUPATEN BINTAN 3. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bintan Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Masyarakat Kabupaten Bintan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan; 5. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bintan Nomor 03 Tahun 2011 Tentang Pajak dan Retribusi Umum
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi kesehatan gigi; 2. Pemeriksaan kesehatan gigi; 3. Pengambilan jahitan gigi; 4. Pencabutan gigi dengan suntikan; 5. Pencabutan gigi tanpa suntikan; 6. Tindakan tambal gigi; 7. Scalluing/pmebersihan karang gigi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Email: : puskesmas_kijang@yahoo.com 3. Facebook : UPTD Puskesmas Kijang 4. Instagram : @puskesmas_kijang 5. Telp/WA : 0821-7023-7853 6. Link Pengaduan: bit.ly/LayananAduanPelayananKesehatanPKMKijang

B. Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 3. Permenkes Nomor 43 Tahun 2018 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan; 6. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 7. Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Kijang Nomor: 002 Tahun 2023 Tentang Jenis – Jenis Pelayanan
8	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemeriksaan Gigi 2. Dental Unit 3. Alat Medis Pendukung
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi yang memiliki STR dan Surat Ijin Praktik (SIP); 2. DIII Keperawatan gigi yang memiliki STR dan Surat Ijin Praktik (SIP).
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan audit internal
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi : 2 orang 2. Perawat Gigi : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani pasien sesuai dengan Maklumat Pelayanan UPTD Puskesmas Kijang
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi Rekam Medis pasien dijamin kerahasiaannya dan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP); 2. Pelayanan sesuai dengan SOP; 3. Sarana dan Prasarana sesuai dengan standar; 4. Tenaga yang berkompeten.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Kinerja dan Monitoring dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas; 2. Evaluasi Kinerja dan Monitoring dilakukan melalui rapat tinjauan mutu dan manajemen setiap 6 bulan sekali; 3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait

		dengan kinerja dan kedisiplinan; 4. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian.
--	--	--

5. Pelayanan Pemeriksaan Lansia

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah mendaftar di loket pendaftaran 2. Petugas loket mengantar buku family folder Rekam medis ke poli umum, buku pengobatan rawat jalan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendaftar di tempat pendaftaran; 2. Petugas kartu mengurut pasien berdasarkan no urut Pasien Baru,petugas menanyakan dan mencatat Nama, Tanggal lahir, Umur, Jenis kelamin, Alamat dan Pekerjaan; 3. Petugas mengidentifikasi dengan cara mencocokkan kartu status pasien 4. Petugas menganamnese riwayat penyakit pasien lansia dan keluarga apakah ada tekanan darah tinggi, DM, Anemia dan Gangguan Ginjal; 5. Petugas melakukan pemeriksaan fisik sesuai prosedur pemeriksaan dan mencatat hasil pemeriksaan; 6. Dokter menganamnese pasien dan memberikan pengobatan sesuai diagnosanya; 7. Petugas mencatat di buku register pelayanan; 8. Jika pasien Lansia mederita salah satu PTM atau PM, petugas memberikan HE tentang proses Penyakitnya; 9. Petugas menganjurkan Lansia kontrol ulang jika ada keluhan.
3	Jangka Waktu	≤ 10 menit
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 35 Tahun 2016 tentang PELAYANAN KESEHATAN DASAR GRATIS DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DAN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BINTAN 2. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 7 Tahun 2020 tentang PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN GRATIS BAGI MASYARAKAT KABUPATEN BINTAN 3. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 9 Tahun 2022 tentang

		<p>Perubahan Atas Peraturan Bupati Bintan Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Masyarakat Kabupaten Bintan;</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;</p> <p>5. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bintan Nomor 03 Tahun 2011 Tentang Pajak dan Retribusi Umum</p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resep 2. Surat Keterangan 3. Pelayanan Kesehatan Lansia
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Email: : puskesmas_kijang@yahoo.com 3. Facebook : UPTD Puskesmas Kijang 4. Instagram : @puskesmas_kijang 5. Telp/WA : 0821-7023-7853 6. Link Pengaduan: bit.ly/LayananAduanPelayananKesehatanPKMKijang

A. Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 3. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Permenkes Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas; 5. Permenkes Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas; 6. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/514/2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; 8. Surat Keputusan Kepala UPTD

		Puskesmas Kijang Nomor: 002 Tahun 2023 Tentang Jenis – Jenis Pelayanan
8	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter 2. Stetoskop 3. Timbangan Berat Badan 4. Microtoise 5. Senter 6. Meja dan kursi 7. ATK 8. Tempat tidur periksa 9. Wastafel, hand Sanitizer 10. Masker, handscoon 11. Alkes lain sesuai kebutuhan
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum yang memiliki Surat Izin Praktek; 2. DIII/S1 Keperawatan yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik (SIP).
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan audit internal
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 orang 2. Perawat : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani pasien sesuai dengan Maklumat Pelayanan UPTD Puskesmas Kijang
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi Rekam Medis pasien dijamin kerahasiaannya dan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP); 2. Pelayanan sesuai dengan SOP; 3. Sarana dan Prasarana sesuai dengan standar; 4. Tenaga yang berkompeten.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Kinerja dan Monitoring dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas; 2. Evaluasi Kinerja dan Monitoring dilakukan melalui rapat tinjauan mutu dan manajemen setiap 6 bulan sekali; 3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait dengan kinerja dan kedisiplinan; 4. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian.

6. Pelayanan Pemeriksaan Anak

B. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan registrasi di Loket Pendaftaran; 2. Tersedianya buku Rekam Medis
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai dengan Nomor antrian dalam buku Rekam Medis; 2. Petugas melakukan identifikasi pasien

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas melakukan anamnesa kepada orang tua pasien terkait keluhan, lamanya sakit dan pengobatan yang sudah diberikan; 4. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai form MTBS berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Adanya tanda bahaya umum b. Berat Badan/Tinggi Badan c. Respirasi d. Suhu Tubuh e. Masalah telinga f. Status Gizi g. Status pemberian Vitamin A h. Imunisasi i. Masalah/Keluhan lainnya bila ada 5. Petugas mengisi formulir anamnesa dan penilaian di blanko MTBS; 6. Petugas melakukan klasifikasi jenis penyakit; 7. Petugas mempersilahkan pasien untuk diperiksa oleh dokter untuk mendapatkan tindakan atau pengobatan yang diperlukan; 8. Dokter akan melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan; 9. Dokter akan melakukan pemeriksaan penunjang jika diperlukan; 10. Dokter memebrikan <i>advice</i> pengobatan sesuai hasil pemeriksaan yang dilakukan dan diagnosa yang diperoleh; 11. Petugas melengkapi formulir MTBS pada kolom tindakan sesuai <i>advice</i> dokter; 12. Petugas memberikan KIE kepada orang tua pasien; 13. Petugas menyerahkan resep obat kepada orang tua pasien untuk pengambilan obat di ruang farmasi.
3	Jangka Waktu	≤ 10 menit
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 35 Tahun 2016 tentang PELAYANAN KESEHATAN DASAR GRATIS DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DAN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BINTAN 2. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 7 Tahun 2020 tentang PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN GRATIS BAGI MASYARAKAT KABUPATEN BINTAN 3. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 9 Tahun

		<p>2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bintan Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Masyarakat Kabupaten Bintan;</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;</p> <p>5. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bintan Nomor 03 Tahun 2011 Tentang Pajak dan Retribusi Umum</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Pelayanan Kesehatan Anak</p> <p>2. Pemantauan Tumbuh Kembang Anak</p>
6	Penanganan Pengaduan, dan Masukan Saran	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <p>1. Kotak Saran/Pengaduan</p> <p>2. Email: : puskesmas_kijang@yahoo.com</p> <p>3. Facebook : UPTD Puskesmas Kijang</p> <p>4. Instagram : @puskesmas_kijang</p> <p>5. Telp/WA : 0821-7023-7853</p> <p>6. Link Pengaduan: bit.ly/LayananAduanPelayananKesehatanPKMKijang</p>

C. Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/514/2015 tentang Panduan Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama;</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pertama;</p> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 66 Tahun 2014 tentang Pemantauan Pertumbuhan, Perkembangan dan Gangguan Tumbuh Anak;</p> <p>8. Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Kijang Nomor: 002 Tahun 2023 Tentang Jenis – Jenis Pelayanan</p>

8	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Timbangan Badan; 2. Alat Pengukur Tinggi/Panjang Badan; 3. Alat Pengukur Lingkar Kepala; 4. Alat Kesehatan dan BMHP pendukung; 5. Ballpoint; 6. Kertas; 7. Formulir Rujukan Internal; 8. Kertas Resep
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum yang memiliki Surat Izin Praktek; 2. DIII/S1 Keperawatan yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik (SIP); 3. DIII Kebidanan yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktik (SIP).
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan audit internal
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter : 1 orang 2. Bidan : 1 orang 3. Perawat : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Melayani pasien sesuai dengan Maklumat Pelayanan UPTD Puskesmas Kijang
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi Rekam Medis pasien dijamin kerahasiaannya dan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP); 2. Pelayanan sesuai dengan SOP; 3. Sarana dan Prasarana sesuai dengan standar; 4. Tenaga yang berkompeten.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Kinerja dan Monitoring dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas; 2. Evaluasi Kinerja dan Monitoring dilakukan melalui rapat tinjauan mutu dan manajemen setiap 6 bulan sekali; 3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait dengan kinerja dan kedisiplinan; 4. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian.

7. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pasien sudah terdaftar didalam sistem E-Puskesmas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendaftar di ruang pendaftaran/mendaftar secara online 2. Petugas menerima status pasien yang diantarkan oleh petugas pendaftaran 3. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urutan 4. Sapa pasien dengan ramah dan

		<p>hangat</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Petugas melakukan anamnesa pada pasien sesuai dengan format kartu ibu dan buku KIA 6. Petugas mengukur tinggi badan pasien 7. Petugas menimbang berat badan pasien 8. Petugas meminta ibu untuk duduk di tempat tidur untuk melakukan pengukuran Lila dan test reflek patella 9. Petugas meminta ibu untuk baring diatas tempat tidur pasien 10. Petugas melakukan pengukuran tekanan darah, menghitung nadi, respirasi dan suhu pada pasien 11. Petugas melakukan pemeriksaan inspeksi 12. Petugas melakukan palpasi leopard 1-4 pada pasien 13. Petugas melakukan pengukuran tinggi fundus uteri pada pasien 14. Petugas melakukan pemeriksaan auskultasi dengan dopler untuk memeriksa detak jantung janin 15. Petugas memberikan imunisasi TT apabila di perlukan 16. Petugas mengisi form labor untuk pemeriksaan labor pada pasien. Jenis pemeriksaannya cek HB, Golongan darah, GDS, Protein urin, HIV, HBSAG, IMS 17. Petugas menyerahkan form labor pada pasien dan menyarankan pasien untuk menunggu di depan labor untuk dilakukan pemeriksaan labor, dan apabila sudah di periksa pasien kembali lagi ke ruang KIA 18. Petugas membacakan hasil pemeriksaan labor pada pasien dan mencatat hasil dalam buku KIA dan form kartu ibu 19. Petugas menginformasikan keseluruhan hasil pemeriksaan pada ibu baik kondisi janin dan ibu 20. Petugas memberi resep vitamin penambah darah atau vitamin lainnya bila di perlukan oleh ibu 21. Petugas menganjurkan ke ibu untuk rutin melakukan pemeriksaan kehamilan di tempat-tempat pelayanan Kesehatan seperti puskesmas, BPM dan klinik dokter kandungan 22. Setelah semua informasi di sampaikan ke pasien selesai, pasien di anjurkan untuk pulang
--	--	---

		23. Petugas melakukan pendokumentasian dengan bentuk SOAP, pengisian buku kohort, buku kunjungan dan input di epuskesmas
3	Jangka Waktu	Sesuai dengan kasus
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 35 Tahun 2016 tentang PELAYANAN KESEHATAN DASAR GRATIS DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DAN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BINTAN 2. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 7 Tahun 2020 tentang PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN GRATIS BAGI MASYARAKAT KABUPATEN BINTAN 3. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bintan Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Masyarakat Kabupaten Bintan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan; 5. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bintan Nomor 03 Tahun 2011 Tentang Pajak dan Retribusi Umum
5	Produk Pelayanan	1. ANC Terpadu
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Email: : puskesmas_kijang@yahoo.com 3. Facebook : UPTD Puskesmas Kijang 4. Instagram : @puskesmas_kijang 5. Telp/WA : 0821-7023-7853 6. LinkPengaduan: bit.ly/LayananAduanPelayananKesehatanPKMKijang

B. Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan

		<p>3. Peraturan Menteri Kesehatan No 21 Tahun 2021 tentang Pelayanan Kesehatan Kehamilan, Melahirkan, Kontrasepsi dan Seksual</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p> <p>7. Peraturan Bupati Bintan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bintan Nomor 7 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Gratis bagi Masyarakat Kabupaten Bintan</p> <p>8. Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Kijang Nomor: 002 Tahun 2023 Tentang Jenis – Jenis Pelayanan</p>
8	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengukur Tinggi Badan 2. Timbangan Berat Badan 3. Tensimeter 4. Dopler 5. Pita pengukur Lila 6. Reflek Hamer 7. Stetoskop 8. Kalender Kehamilan 9. Pita pengukur tinggi fundus 10. Jelly 11. Buku KIA
9	Kompetensi Pelaksana	D-III/ D-IV/S-1 Kebidanan yang memiliki STR dan SIP
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan audit internal.
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum : 1 orang 2. Bidan : 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan Maklumat Pelayanan UPTD Puskesmas Kijang dan Standar Operasional Pelayanan UPTD Puskesmas Kijang)

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi rekam medik pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat yang digunakan dijamin masa berlaku dan tidak kadaluwarsa
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dan monitoring dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Evaluasi kinerja dan monitoring dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait 4. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan

8. Pelayanan Keluarga Berencana (KB)

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pasien sudah terdaftar didalam sistem E-Puskesmas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendaftar di ruang pendaftaran/mendaftar secara online 2. Petugas menerima status pasien yang diantarkan oleh petugas pendaftaran 3. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urutan 4. Sapa pasien dengan ramah dan hangat 5. Petugas melakukan anamnesa pada pasien 6. Petugas melakukan pemeriksaan fisik TTV 7. Petugas menyampaikan informed consent pelaksanaan KB pada pasien 8. Petugas melakukan tindakan KB sesuai dengan jenis KB yang dipilih pasien 9. Petugas mengisi kartu KB
3	Jangka Waktu	Sesuai dengan kasus
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 35 Tahun 2016 tentang PELAYANAN KESEHATAN DASAR GRATIS DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DAN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BINTAN 2. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 7 Tahun 2020 tentang PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN GRATIS BAGI MASYARAKAT KABUPATEN BINTAN 3. Peraturan Bupati (PERBUP)

		<p>Kabupaten Bintan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bintan Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Masyarakat Kabupaten Bintan;</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;</p> <p>5. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bintan Nomor 03 Tahun 2011 Tentang Pajak dan Retribusi Umum</p>
5	Produk Pelayanan	<p>a. KB b. IUD c. IMPLANT d. CATEN</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Email: : puskesmas_kijang@yahoo.com 3. Facebook : UPTD Puskesmas Kijang 4. Instagram : @puskesmas_kijang 5. Telp/WA : 0821-7023-7853 6. Link Pengaduan : bit.ly/LayananAduanPelayananKesehatanPKMKijang

B. Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan 3. Peraturan Menteri Kesehatan No 21 Tahun 2021 tentang Pelayanan Kesehatan Kehamilan, Melahirkan, Kontrasepsi dan Seksual 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 5. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 tahun 2016 tentang

		Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan 8. Peraturan Bupati Bintan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bintan Nomor 7 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Gratis bagi Masyarakat Kabupaten Bintan 9. Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Kijang Nomor: 002 Tahun 2023 Tentang Jenis – Jenis Pelayanan
8	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	1. Alat KB 2. Informed Consent 3. Form KB
9	Kompetensi Pelaksana	D-III/ D-IV/S-1 Kebidanan yang memiliki STR dan SIP
10	Pengawasan Internal	1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan audit internal
11	Jumlah Pelaksana	Bidan 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan Maklumat Pelayanan UPTD Puskesmas Kijang dan Standar Operasional Pelayanan UPTD Puskesmas Kijang)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi rekam medik pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat yang digunakan dijamin masa berlaku dan tidak kadaluwarsa
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dan monitoring dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Evaluasi kinerja dan monitoring dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait 4. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan

9. Pelayanan Imunisasi Dasar

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pasien sudah terdaftar didalam sistem E-

		Puskesmas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendaftar di ruang pendaftaran/mendaftar secara online 2. Petugas menerima status pasien yang diantarkan oleh petugas pendaftaran 3. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urutan 4. Sapa pasien dengan ramah dan hangat 5. Petugas melakukan anamnesa pada pasien 6. Petugas melakukan pemeriksaan fisik TTV kepada pasien 7. Petugas melakukan informed consent pada pelaksanaan imunisasi kepada pasien/ keluarga pasien 8. Petugas melakukan penyuntikan imunisasi berdasarkan jenis imunisasi sesuai prinsip penyuntikan yang aman 9. Petugas menuliskan hasil imunisasi pada Buku KIA pasien
3	Jangka Waktu	Sesuai dengan kasus
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 35 Tahun 2016 tentang PELAYANAN KESEHATAN DASAR GRATIS DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DAN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BINTAN 2. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 7 Tahun 2020 tentang PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN GRATIS BAGI MASYARAKAT KABUPATEN BINTAN 3. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bintan Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Masyarakat Kabupaten Bintan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan; 5. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bintan Nomor 03 Tahun 2011
5	Produk Pelayanan	1. Imunisasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran	Pasien menyampaikan pengaduan

	dan Masukan	melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Email: : puskesmas_kijang@yahoo.com 3. Facebook : UPTD Puskesmas Kijang 4. Instagram : @puskesmas_kijang 5. Telp/WA : 0821-7023-7853 6. Link Pengaduan : bit.ly/LayananAduanPelayananKesehatanPKMKijang
--	-------------	---

B. Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan No 23 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Vaksinasi dalam rangka Penanggulangan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) 3. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Imunisasi 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan 7. Peraturan Bupati Bintan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bintan Nomor 7 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Gratis bagi Masyarakat Kabupaten Bintan 8. Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Kijang Nomor: 002 Tahun 2023 Tentang Jenis – Jenis Pelayanan
8	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vaksin 2. Sputum 3. Alkohol Swab 4. Safety Box

		5. Buku KIA 6. Informed Consent
9	Kompetensi Pelaksana	D-III/ D-IV/S-1 Kebidanan dan Keperawatan yang memiliki STR dan SIP
10	Pengawasan Internal	1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan audit internal
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 2 orang Perawat : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan Maklumat Pelayanan UPTD Puskesmas Kijang dan Standar Operasional Pelayanan UPTD Puskesmas Kijang)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi rekam medik pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat yang digunakan dijamin masa berlaku dan tidak kadaluwarsa
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dan monitoring dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Evaluasi kinerja dan monitoring dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait 4. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan

10. Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pasien sudah terdaftar didalam sistem E-Puskesmas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien mendaftar di ruang pendaftaran/mendaftar secara online 2. Petugas menerima status pasien yang diantarkan oleh petugas pendaftaran 3. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urutan 4. Sapa pasien dengan ramah dan hangat 5. Petugas melakukan anamnesa pada orangtua/ keluarga pasien 6. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai dengan form MTBS berupa - Adanya tanda bahaya umum

		<ul style="list-style-type: none"> - Berat Badan/Tinggi Badan - Respirasi - Suhu Tubuh - Masalah Telinga - Status gizi - Status pemberian vitamin A - Imunisasi <p>7. Masalah/keluhan lainnya</p> <p>8. Petugas mengisi form tersebut dan melakukan klasifikasi jenis penyakit</p> <p>9. Petugas mempersilahkan pasien untuk diperiksa oleh dokter untuk mendapatkan tindakan/pengobatan yang diperlukan</p> <p>10. Dokter akan melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan</p> <p>11. Dokter akan memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut apabila diperlukan</p> <p>12. Dokter dapat memberikan saran terkait pengobat sesuai hasil pemeriksaan dan diagnosa yang diperoleh</p> <p>13. Petugas melengkapi form MTBS pada kolom tindakan sesuai saran dari dokter</p> <p>14. Petugas memberikan KIE kepada orang tua pasien</p> <p>15. Petugas memberikan resep obat kepada orang tua pasien untuk pengambilan obat di ruang Farmasi</p>
3	Jangka Waktu	10-15 menit (tergantung tindakan)
4	Biaya/Tarif	
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Kesehatan Anak dan Pemantauan Tumbuh Kembang Anak
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Email: : puskesmas_kijang@yahoo.com 3. Facebook : UPTD Puskesmas Kijang 4. Instagram : @puskesmas_kijang 5. Telp/WA : 0821-7023-7853 6. Link Pengaduan : bit.ly/LayananAduanPelayananKesehatanPKMKijang

B. Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor

		<p>25 Tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p> <p>6. Peraturan Bupati Bintang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bintang Nomor 7 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Gratis bagi Masyarakat Kabupaten Bintang</p> <p>7. Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Kijang Nomor: 002 Tahun 2023 Tentang Jenis – Jenis Pelayanan</p>
8	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengukur Tinggi Badan 2. Timbangan Berat Badan 3. Pengukur tumbuh kembang anak 4. Form MTBS 5. Buku Register
9	Kompetensi Pelaksana	S-1 Kedokteran Umum/ Kedokteran Gigi, D-III/ D-IV/S-1 Kebidanan dan Keperawatan yang memiliki STR dan SIP
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan audit internal
11	Jumlah Pelaksana	<p>Bidan : 1 orang</p> <p>Perawat : 1 orang</p> <p>Dokter Umum/ dokter gigi : 1 orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan Maklumat Pelayanan UPTD Puskesmas Kijang dan Standar Operasional Pelayanan UPTD Puskesmas Kijang)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi rekam medik pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat

		3. Obat yang digunakan dijamin masa berlaku dan tidak kadaluwarsa
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dan monitoring dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Evaluasi kinerja dan monitoring dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait 4. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan

11. Pelayanan Tindakan Medik Sederhana

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pasien sudah terdaftar didalam sistem E-Puskesmas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Pasien datang ke R. Tindakan baik sendiri maupun pengantar dari R. Pemeriksaan Umum b. Anamnesa, Pemeriksaan TTV, Pemeriksaan Fisik, dan Pemeriksaan Penunjang bila diperlukan c. Petugas melakukan tindakan sesuai dengan diagnosis pasien d. Apabila dibutuhkan untuk tindakan lebih dapat dilakukan rujukan e. Pasien dapat dilakukan observasi bila sudah sehat dapat dipulangkan, apabila belum dapat dilakukan perawatan lebih lanjut
3	Jangka Waktu	Respon time kurang dari 5 menit Tindakan disesuaikan dengan Kasus
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 35 Tahun 2016 tentang PELAYANAN KESEHATAN DASAR GRATIS DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DAN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BINTAN 2. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 7 Tahun 2020 tentang PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN GRATIS BAGI MASYARAKAT KABUPATEN BINTAN 3. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bintan Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Masyarakat Kabupaten Bintan;

		<p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;</p> <p>5. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bintan Nomor 03 Tahun 2011 Tentang Pajak dan Retribusi Umum</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit</p> <p>2. Mendapatkan pemeriksaan penunjang yang diperlukan</p> <p>3. Mendapatkan tindakan sesuai dengan kondisi</p> <p>4. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis</p> <p>5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <p>1. Kotak Saran/Pengaduan</p> <p>2. Email : : puskesmas_kijang@yahoo.com</p> <p>3. Facebook : UPTD Puskesmas Kijang</p> <p>4. Instagram : @puskesmas_kijang</p> <p>5. Telp/WA : 0821-7023-7853</p> <p>6. Link Pengaduan : bit.ly/LayananAduanPelayananKesehatanPKMKijang</p>

B. Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2014 tentang Praktik Kedokteran</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Kesehatan</p> <p>a. Nomor 52 tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>

		<p>7. Permenkes No 001 Tahun 2012 tentang sistem rujukan Pelayanan kesehatan perorangan</p> <p>8. Peraturan Bupati Bintang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bintang Nomor 7 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Gratis bagi Masyarakat Kabupaten Bintang</p> <p>9. Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Kijang Nomor: 002 Tahun 2023 Tentang Jenis – Jenis Pelayanan</p>
8	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan Kursi 2. Peralatan Medis 3. R. Tunggu Pasien 4. Ambulance 5. Oksigen 6. Troli 7. Tempat Tidur Pasien 8. Kursi Roda 9. Form yang dibutuhkan R. Tindakan 10. Informed Consent
9	Kompetensi Pelaksana	S-1 Kedokteran Umum/Kedokteran Gigi, D-III/ D-IV/S-1 Keperawatan yang memiliki STR dan SIP
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan audit internal
11	Jumlah Pelaksana	Perawat : 1 orang Dokter Umum/ dokter gigi : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan Maklumat Pelayanan UPTD Puskesmas Kijang dan Standar Operasional Pelayanan UPTD Puskesmas Kijang)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi rekam medik pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat yang digunakan dijamin masa berlaku dan tidak kadaluwarsa
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dan monitoring dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Evaluasi kinerja dan monitoring dilakukan melalui rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait 4. Pelaksanaan Survey Kepuasan

		Pelanggan
--	--	-----------

12. Pelayanan Persalinan (VK)

B. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjukkan KIUP (Kartu Indeks Utama Pasien)/ Kartu Kuning 2. Buku KIA 3. Fotokopi KTP/KK 4. Fotokopi KIS/ BPJS kecuali Pasien Umum 5. Status pasien 6. Masing – masing ofotokopi rangkap 2 lembar, dalam waktu 2x24 jam
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke ruangan VK baik sendiri maupun pengantar dari poli umum/ KIA 2. Anemnese, pemeriksaan tanda-tanda vital, pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang bila diperlukan 3. Petugas melakukan tindakan (sesuai SOP Persalinan, BBL dan Nifas)
3	Jangka Waktu	Sesuai keadaan pasien
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 35 Tahun 2016 tentang PELAYANAN KESEHATAN DASAR GRATIS DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DAN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BINTAN 2. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 7 Tahun 2020 tentang PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN GRATIS BAGI MASYARAKAT KABUPATEN BINTAN 3. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bintan Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Masyarakat Kabupaten Bintan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan; 5. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten

		Bintan Nomor 03 Tahun 2011 Tentang Pajak dan Retribusi Umum
5	Produk Pelayanan	1. Persalinan normal 2. Perawatan BBL dan Nifas 3. Rujukan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pasien menyampaikan pengaduan melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Email: puskesmas_kijang@yahoo.com 3. Facebook : UPTD Puskesmas Kijang 4. Instagram : @puskesmas_kijang 5. Telp/WA : 0821-7023-7853 6. Link Pengaduan: bit.ly/LayananAduanPelayananKesehatanPKMKijang

C. Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 3. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang sistem rujukan pelayanan kesehatan perorangan 6. Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan 7. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Praktik Kedokteran 8. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Kebidanan 9. Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan PERBUB Kab. Nomor : 35 Tahun 2016 tentang Pelayanan Kesehatan dasar gratis dipusat kesehatan 10. Surat keputusan jenis jenis pelayanan Nomor : 002 Tahun 2023

8	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kamar bersalin 2. Bed pemeriksaan 3. Teonsimeter 4. Stetoskop 5. Doppler 6. Partus Set 7. Oksigen 8. Inofant warmer 9. Set rujukan 10. Ruang perawatan ibu nifas dan bayi lahir 11. Inkubator/penghangat bayi
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum, minimal S1 Profesi Kedokteran dengan STR dan SIP yang masih berlaku 2. Bidan, minimal 3 Kebidanan dengan STR dan SIP yang masih berlaku
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan audit internal
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 orang 2. Bidan : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani pasien sesuai dengan Maklumat Pelayanan UPTD Puskesmas Kijang
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi rekam media pasien dijamin kerahasiaanya dan sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan 2. Pelayanan sesuai SOP 3. Sarana dan prasarana sesuai dengan standar 4. Tenaga yang berkompeten
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja odan monitoring dilakukan lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Evaluasi kinerja dan monitoring dilakukan melalui rapat tinjauan mutu dan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait 4. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian

13. Pelayanan TB-DOTS

D. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien baru membawa rujukan intenal dari ruang pemeriksaan umum 2. Kartu control bagi pasien TBC kunjungan ulang 3. Tersedianya buku rekam medis
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di rekam medis 2. Petugas melakukan identifikasi pasien

		<p>3. Petugas mengidentifikasi pasien sebagai pasien TB kontrol rutin pengobatan atau pasien TB baru dan memberikan layanan pengobatan TB</p> <p>A. Pasien TB kontrol rutin pengobatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas melakukan follow up pengobatan TB dengan kajian awal klinis yaitu anamnesis, pemeriksaan fisik, dan pemeriksaan penunjang yang diperlukan pasien b. Petugas melakukan evaluasi kepatuhan pasien minum obat TB c. Petugas melakukan rujukan (internal / eksternal) bila diperlukan d. Petugas memberikan pendidikan/ penyuluhan kepada pasien e. Petugas memberikan resep obat TB sesuai dengan fase pengobatan dan dosis yang tertera di form TB 01) <p>B. Pasien TB Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas melakukan pemeriksaan fisik kepada pasien b. Petugas melakukan rujukan (internal/ eksternal bila diperlukan) c. Petugas memberikan konseling TB d. Petugas melengkapi form TB 01 e. Petugas memberikan resep kepada pasien untuk pengambilan obat TB f. Petugas menginformasikan kepada pasien untuk kontrol sesuai jadwal yang ditentukan dalam kartu kontrol g. Pasien dipersilahkan pulang h. Petugas melakukan pencatatan hasil kegiatan pada buku rekam medis dan buku register i. Petugas menginput data pasien di aplikasi E PUSK
3	Jangka Waktu	10 menit
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 35 Tahun 2016 tentang PELAYANAN KESEHATAN DASAR GRATIS DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DAN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BINTAN 2. Peraturan Bupati (PERBUP)

		<p>Kabupaten Bintan Nomor 7 Tahun 2020 tentang PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN GRATIS BAGI MASYARAKAT KABUPATEN BINTAN</p> <p>3. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bintan Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Masyarakat Kabupaten Bintan;</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;</p> <p>5. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bintan Nomor 03 Tahun 2011 Tentang Pajak dan Retribusi Umum</p>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pengobatan pasien TBC
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <p>9. Kotak Saran/Pengaduan</p> <p>10. Email: puskesmas_kijang@yahoo.com</p> <p>11. Facebook : UPTD Puskesmas Kijang</p> <p>12. Instagram : @puskesmas_kijang</p> <p>13. Telp/WA : 0821-7023-7853</p> <p>14. LinkPengaduan: bit.ly/LayananAduanPelayananKesehatanPKMKijang</p>

E. Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan

		dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan 28 Tingkat Pertama 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 67 tahun 2016 tentang Penanggulangan Tuberkulosis
8	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	1. Alat Pengukur Berat Badan 2. Alat Kesehatan dan BMHP pendukung 3. Formulir TB
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter 2. Perawat dengan pendidikan minimal D3 Keperawatan 3. Sudah pernah mengikuti pelatihan TB-DOTS
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UPK, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Melayani pasien sesuai dengan Maklumat Pelayanan UPTD Puskesmas Kijang
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi rekam media pasien dijamin kerahasiaannya dan sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan 2. Pelayanan sesuai SOP 3. Sarana dan prasarana sesuai dengan standar Tenaga yang berkompeten
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. dilakukan lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Evaluasi kinerja dan monitoring dilakukan melalui rapat tinjauan mutu dan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait 4. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian

14. Pelayanan Kounseling Gizi

F. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Rujukan internal dari Unit Pelayanan lain 2. Tersedianya buku rekam medis
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima rujukan internal dari unit layanan lain 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian dibuku rekam medis 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Petugas melakukan anamnase/recallriwayat makan pasien 5. Petugas melakukan pemeriksaan antropometri pasien 6. Petugas menentukan status gizi/gangguan gizi pasien

		<p>7. Petugas memberikan konseling gizi kepada pasien berupa penjelasan tentang menu diit, takaran rumah tangga dalam menu diit dan penjelasan tentang jenis bahan makanan yang dianjurkan dan yang dipantang</p> <p>8. Setelah mendapatkan konseling gizi pasien dipersilahkan pulang</p>
3	Jangka Waktu	15 Menit
4	Biaya/Tarif	<p>1. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 35 Tahun 2016 tentang PELAYANAN KESEHATAN DASAR GRATIS DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DAN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BINTAN</p> <p>2. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 7 Tahun 2020 tentang PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN GRATIS BAGI MASYARAKAT KABUPATEN BINTAN</p> <p>3. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bintan Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Masyarakat Kabupaten Bintan;</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;</p> <p>5. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bintan Nomor 03 Tahun 2011 Tentang Pajak dan Retribusi Umum</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Konsultasi gizi anak</p> <p>2. Konsultasi gizi ibu hamil</p> <p>3. Konsultasi pengelolaan gizi Kasus penyakit tidak menular</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <p>1. Kotak Saran/Pengaduan</p> <p>2. Email: : puskesmas_kijang@yahoo.com</p> <p>3. Facebook : UPTD Puskesmas Kijang</p> <p>4. Instagram : @puskesmas_kijang</p> <p>5. Telp/WA : 0821-7023-7853</p> <p>6. LinkPengaduan: bit.ly/LayananAduanPelayananKesehatanPKMKijang</p>

G. Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1995/MENKES/RI/XII/2010 Tentang Standar Antropometri Penilaian Status Gizi Anak 7. Peraturan Pemerintah RI No. 33 tahun 2012 tentang Pemberian ASI Eksklusif
8	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi 2. Food model 3. Media nformasi gizi 4. Laptop 5. Printer
9	Kompetensi Pelaksana	Ahli gizi dengan pendidikan minimal D3 Gizi
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan audit internal
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Melayani pasien sesuai dengan Maklumat Pelayanan UPTD Puskesmas Kijang
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi rekam media pasien dijamin kerahasiaanya dan sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan 2. Pelayanan sesuai SOP 3. Sarana dan prasarana sesuai dengan standar 4. Tenaga yang berkompeten
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja odan monitoring dilakukan lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Evaluasi kinerja dan monitoring dilakukan melalui rapat tinjauan mutu dan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait 4. Pelaksanaan Survey Kepuasan

		Pelanggan Harian
--	--	------------------

15. Pelayanan Laboratorium

H. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Formulir Permintaan Laboratorium dari unit pelayanan terkait
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang menyerahkan form permintaan pemeriksaan laboratorium 2. Petugas memanggil dan memastikan identitas pasien sesuai dengan FPP 3. Petugas memberikan FPP dan form biaya tindakan untuk distempel diloket. Melakukan pembayaran jika pasien umum 4. Pasien menyerahkan kembali FPP Ke laboratorium 5. Petugas memanggil sesuai urutan 6. Petugas melakukan pengambilan sampel 7. Pasien menunggu hasil pemeriksaan 8. Proses pemeriksaan laboratorium 9. Penyerahan hasil kepada pasien untuk konsultasi ke perujuk atau pengirim
3	Jangka Waktu	Sesuai tindakan (<120 menit)
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 35 Tahun 2016 tentang PELAYANAN KESEHATAN DASAR GRATIS DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DAN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BINTAN 2. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 7 Tahun 2020 tentang PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN GRATIS BAGI MASYARAKAT KABUPATEN BINTAN 3. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bintan Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Masyarakat Kabupaten Bintan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan; 5. Pasien Umum : Sesuai dengan

		Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bintan Nomor 03 Tahun 2011 Tentang Pajak dan Retribusi Umum
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hematologi <ol style="list-style-type: none"> a. HB b. Tromboosit c. Golda d. Lekosit e. Hematocrit 2. Kimia Klinik <ol style="list-style-type: none"> a. Kolesterol b. Asam Urat c. Glukosa darah 3. Imuno Serologi <ol style="list-style-type: none"> a. Anti HIV b. HbsAg c. Sifilis 4. Mikrobiologi <ol style="list-style-type: none"> a. BTA b. Malaria 5. Urinalisis <ol style="list-style-type: none"> a. Urine lengkap b. Proten lengkap c. Reduksi urine d. Narkoba 6. Feces <ol style="list-style-type: none"> a. Analisis Tinja
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Email: puskesmas_kijang@yahoo.com 3. Facebook : UPTD Puskesmas Kijang 4. Instagram : @puskesmas_kijang 5. Telp/WA : 0821-7023-7853 6. Link Pengaduan: bit.ly/LayananAduanPelayananKesehatanPKMKijang

I. Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor

		<p>290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran</p> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Puskesmas</p> <p>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2013 tentang cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang Baik</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan No. 1792 tahun 2010 tentang Pedoman Pemeriksaan Kimia Klinik</p>
8	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pengambilan sampel : <ol style="list-style-type: none"> a. Meja pengambilan sampel b. Kursi operator c. Kursi pasien 2. Ruang pemeriksaan laboratorium 3. Peralatan laboratorium pendukung seperti : Centrifuge manual darah, Mikroskop, Rotator, Centrifuge hematocrit 4. Reagen perwarnaan Ziehl Neelsen 5. Komputer dan Jaringanya
9	Kompetensi Pelaksana	DIII Analis Kesehatan yang memiliki STR dan Surat Izin Praktek
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan audit internal
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Melayani pasien sesuai dengan Maklumat Pelayanan UPTD Puskesmas Kijang
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi rekam media pasien dijamin kerahasiaanya dan sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan 2. Pelayanan sesuai SOP 3. Sarana dan prasarana sesuai dengan standar 4. Tenaga yang berkompeten
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja odan monitoring dilakukan lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Evaluasi kinerja dan monitoring dilakukan melalui rapat tinjauan mutu dan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait 4. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian

16. Pelayanan Farmasi

J. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Resep dokter dari unit layanan terkait
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima resep yang dibawa pasien 2. Petugas membaca dan memeriksa kelengkapan resep 3. Petugas menuliskan nama pasien dan aturan obat pada etiket biru. Untuk obat pemakaian obat luar dan etiket putih untuk pemakaian dalam 4. Petugas mengambil obat sesuai resep 5. Petugas memasukkan obat kedalam klip obat atau menempel etiket obat pada kemasan botol (botol sirup/kotak salep) kemudian di simpan di wadah/keranjang 6. Petugas memeriksa kembali jenis dan jumlah obat 7. Petugas memanggil pasien sesuai Nomor antrian resep 8. Petugas melakukan identifikasi pasien 9. Petugas memberikan informasi tentang obat kepada pasien/ keluarga pasien 10. Petugas memastikan pasien/keluarga paham tentang cara penggunaan obat 11. Petugas menyerahkan obat kepada pasien 12. Petugas menyimpan resep dikotak resep
3	Jangka Waktu	5 menit untuk obat non racikan dan 15 menit untuk obat racikan
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 35 Tahun 2016 tentang PELAYANAN KESEHATAN DASAR GRATIS DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DAN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BINTAN 2. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 7 Tahun 2020 tentang PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN GRATIS BAGI MASYARAKAT KABUPATEN BINTAN 3. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bintan Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Petunjuk

		<p>Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Masyarakat Kabupaten Bintan;</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;</p> <p>5. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bintan Nomor 03 Tahun 2011 Tentang Pajak dan Retribusi Umum</p>
5	Produk Pelayanan	Pengambilan Obat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Email: puskesmas_kijang@yahoo.com 3. Facebook : UPTD Puskesmas Kijang 4. Instagram : @puskesmas_kijang 5. Telp/WA : 0821-7023-7853 <p>Link Pengaduan: bit.ly/LayananAduanPelayananKesehatanPKMKijang</p>

K. Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 3. Permenkes Nomor : 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang sistem rujukan pelayanan kesehatan perorangan 6. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan ke Farmasian di Puskesmas

		8. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1997 tentang Psikotropika 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2015 tentang peredaran, penyimpanan, pemusnahan dan pelaporan narkotika, psikotropika dan prekursor farmasi 10. Retribusi pelayanan kesehatan sudah sesuai PERBUB Kab. Bintan Nomor : 35 Tahun 2016 tentang Pelayanan Kesehatan dasar gratis dipusat kesehatan 11. Surat keputusan jenis jenis pelayanan Nomor : 002 Tahun 2023
8	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	1. Obat-obatan 2. Klip obat/plastic obat 3. Kulkas 4. Kertas 5. Bolpoint 6. Komputer 7. Mortir gerusan obat 8. Kertas obat puyer 9. Kertas label obat 10. Lemari obat 11. Lemari obat psikotropika dan narkotika 12. Gelas ukur 13. Meja 14. printer
9	Kompetensi Pelaksana	1. Apoteker yang memiliki surat izin praktek 2. D3 Farmasi yang memiliki surat izin praktik
10	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	1. Asisten Apoteker D3 : 1 Orang 2. Apoteker Muda S1 : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Melayani pasien sesuai dengan Maklumat Pelayanan UPTD Puskesmas Kijang
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya dan sesuai dengan standar Operasional prosedur pelayanan 2. Pelayanan sesuai dengan SOP 3. Sarana dan prasarana sesuai dengan standar 4. Tenaga yang berkompeten
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja odan monitoring dilakukan lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Evaluasi kinerja dan monitoring dilakukan melalui rapat tinjauan mutu dan manajemen setiap 6 bulan sekali

		3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait 4. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
--	--	---

17. Pelayanan Ambulans

L. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Penggunaan mobil ambulans digunakan pada saat dibutuhkan dan tidak dapat dipesan untuk beberapa hari ke depannya. 2. Ambulans dapat digunakan oleh seluruh pasien rawat inap/rawat jalan/Tindakan yang ada di Puskesmas. 3. Penggunaan mobil ambulans untuk keadaan memindahkan pasien baik gawat darurat maupun tidak gawat darurat dari Puskesmas ke RS atau fasilitas rujukan lainnya 4. Ambulans harus dikemudikan oleh sopir ambulans (jika berhalangan digantikan oleh supir yang telah ditunjuk)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas ambulans wajib mempersiapkan ambulans 15 menit sebelum rujukan 2. Petugas wajib mengontrol/pemeliharaan ambulans secara rutin 3. Petugas ambulans harus mengendarai ambulans dengan kecepatan 60 km/jam 4. Petugas wajib ramah kepada pasien dan keluarga dirujuk
3	Jangka Waktu	Sesuai keadaan pasien
4	Biaya/Tarif	1. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 35 Tahun 2016 tentang PELAYANAN KESEHATAN DASAR GRATIS DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DAN RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BINTAN 2. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 7 Tahun 2020 tentang PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN GRATIS BAGI MASYARAKAT KABUPATEN BINTAN 3. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bintan Nomor 9 Tahun

		<p>2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bintan Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Gratis Bagi Masyarakat Kabupaten Bintan;</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;</p> <p>5. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bintan Nomor 03 Tahun 2011 Tentang Pajak dan Retribusi Umum</p>
5	Produk Pelayanan	Layanan Rujukan Pasien dari Puskesmas ke Rumah Sakit yang dituju
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Email: puskesmas_kijang@yahoo.com 3. Facebook : UPTD Puskesmas Kijang 4. Instagram : @puskesmas_kijang 5. Telp/WA : 0821-7023-7853 6. Link Pengaduan: bit.ly/LayananAduanPelayananKesehatanPKMKijang

M. Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial Nomor 143/MENKES-KESOS/SKII/2001 Tahun 2001 tentang Standarisasi Kendaraan Pelayanan Medik 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional Pasal 29 Pelayanan Ambulans 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat

		Kesehatan Masyarakat
8	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	Mobil ambulans dengan peralatan medis dasar terdiri dari : a. Tabung Oksigen b. Regulator Oksigen c. Peralatan medis PPGD (tensimeter dengan manset anak-dewasa) d. Obat-obatan sederhana e. Cairan Infus
9	Kompetensi Pelaksana	Memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) Pendidikan SLTA/ Sederajat
10	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan audit internal
11	Jumlah Pelaksana	2 Orang (Supir Ambulans dan Petugas medis/ paramedic)
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggung jawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan mengutamakan keselamatan pasien dalam proses rujukan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja odan monitoring dilakukan lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Evaluasi kinerja dan monitoring dilakukan melalui rapat tinjauan mutu dan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait 4. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian

Ditetapkan di : Kijang
Pada tanggal : 09 Januari 2023

KEPALA UPTD PUSKESMAS KIJANG



dr. MEBI PARLINDA, MM
Penata Tk.I /III d
NIP. 19760417 200604 2 014