



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS SEMATANG BORANG

Jl. Lematang Raya No. 16 Telp. (0711) 824770, Kec. Sematang Borang



KEPUTUSAN

KEPALA PUSKESMAS SEMATANG BORANG

Nomor : 440/0016/PKM-SB/SK/2023

TENTANG

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS
SEMATANG BORANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,
KEPALA PUSKESMAS SEMATANG BORANG;

- Menimbang
- a. bahwa untuk melaksanakan Amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 20 yang menyatakan setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
 - b. bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu disusun dan ditetapkan Standar Pelayanan, khususnya di Puskesmas ;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b perlu ditetapkan keputusan kepala puskesmas tentang Pedoman Standar Pelayanan Puskesmas Sematang Borang;
- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038;
 2. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5603;
 3. Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan;
 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
9. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
10. Peraturan Walikota Palembang Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SEMATANG BORANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS SEMATANG BORANG.
- KESATU : Pedoman Standar Pelayanan Pada Puskesmas Sematang Borang sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam penyusunan, penetapan dan penetapan Standar Pelayanan Pada Puskesmas.
- KEDUA : Setiap petugas wajib menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan di Upaya Kesehatan Perseorangan yang ditetapkan Kepala Puskesmas.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palembang
Pada tanggal : 02 Januari 2023
KEPALA PUSKESMAS SEMATANG BORANG



dr. Hj. Arina Wardhani
Pembina Tk.I/ IV.b
NIP. 196509272002122002

LAMPIRAN 1. KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SEMATANG BORANG

NOMOR : 440/0016 /PKM-SB/SK/2023

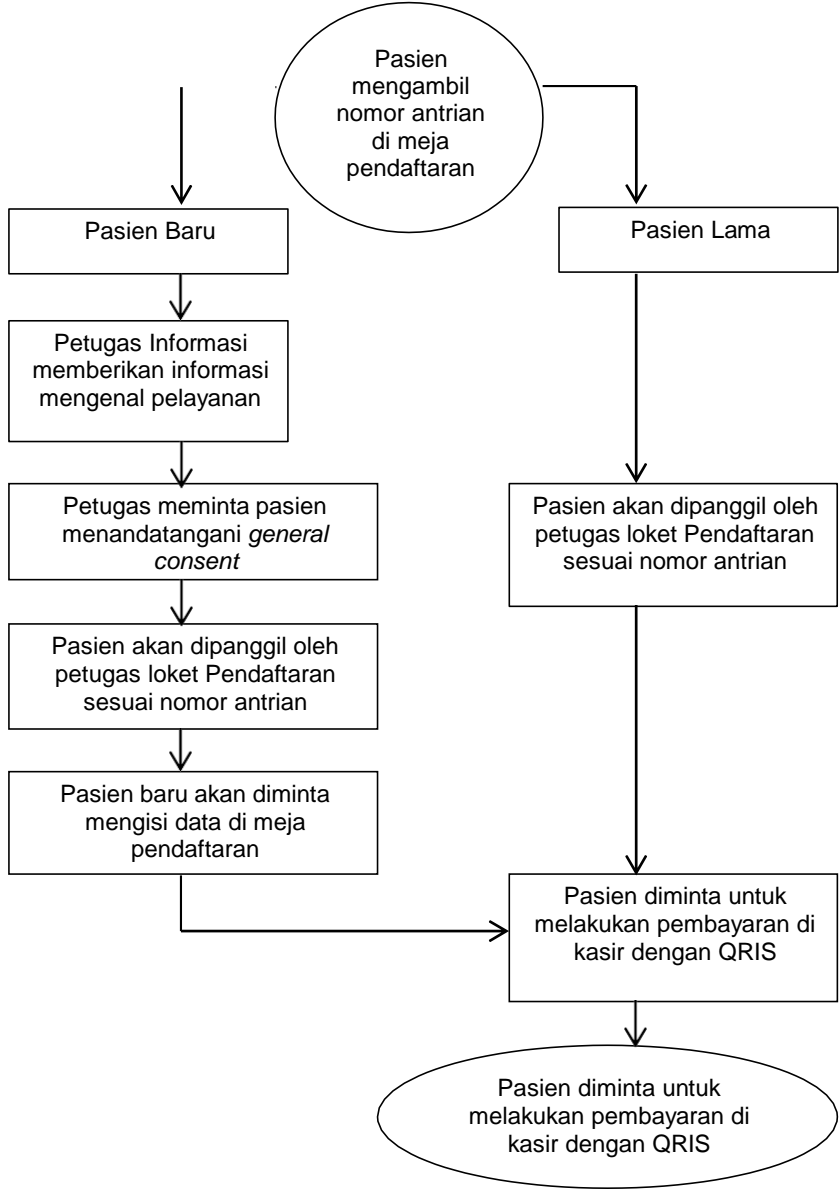
TANGGAL : 2 Januari 2023

TENTANG : PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS SEMATANG BORANG

1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN DAN INFORMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p>1. Persyaratan Administratif</p> <ul style="list-style-type: none"> - Paslen baru : KK atau KTP - Paslen lama: KK/KTP dan Kartu berobat <p>2. Untuk pasien pengguna BPJS luar faskes Puskesmas Sematang Borang hanya dapat di bantu satu kali dan selanjutnya pasien dianjurkan untuk memindahkan faskes BPJS nya ke Puskesmas Sematang Borang jika ingin terus mendapatkan pelayanan.</p> <p>3. Pasien prioritas (lansia, disabilitas, dan ibu hamil) harus di dampingi.</p> <p>4. Pasien yang tidak membawa kartu identitas tetap dapat melakukan pendaftaran dengan menyebutkan nama, tanggal lahir, dan alamat.</p> <p>5. Pasien yang sudah melakukan pendaftaran secara online melalui aplikasi pcare BPJS dapat menunjukan bukti nomor antrian pada petugas informasi.</p>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Prosedur Pendaftaran Pasien BPJS</p> <pre> graph TD Start((Pasien mengambil nomor antrian di meja)) --> New[Pasien Baru] Start --> Old[Pasien Lama] New --> Info[Petugas Informasi memberikan informasi mengenai pelayanan] Info --> Consent[Petugas meminta pasien menandatangani general consent] Consent --> CallNew[Pasien akan dipanggil oleh petugas loket Pendaftaran sesuai nomor antrian] CallNew --> FillData[Pasien baru akan diminta mengisi data di meja pendaftaran] FillData --> MakeRecord[Petugas akan membuatkan rekam medis pasien] Old --> CallOld[Pasien akan dipanggil oleh petugas loket Pendaftaran sesuai nomor antrian] CallOld --> FindRecord[Petugas akan mencari rekam medis pasien] MakeRecord --> Wait((Pasien diarahkan menunggu di ruang tunggu pelayanan yang dituju)) FindRecord --> Wait </pre>

Prosedur Pendaftaran Pasien Non BPJS

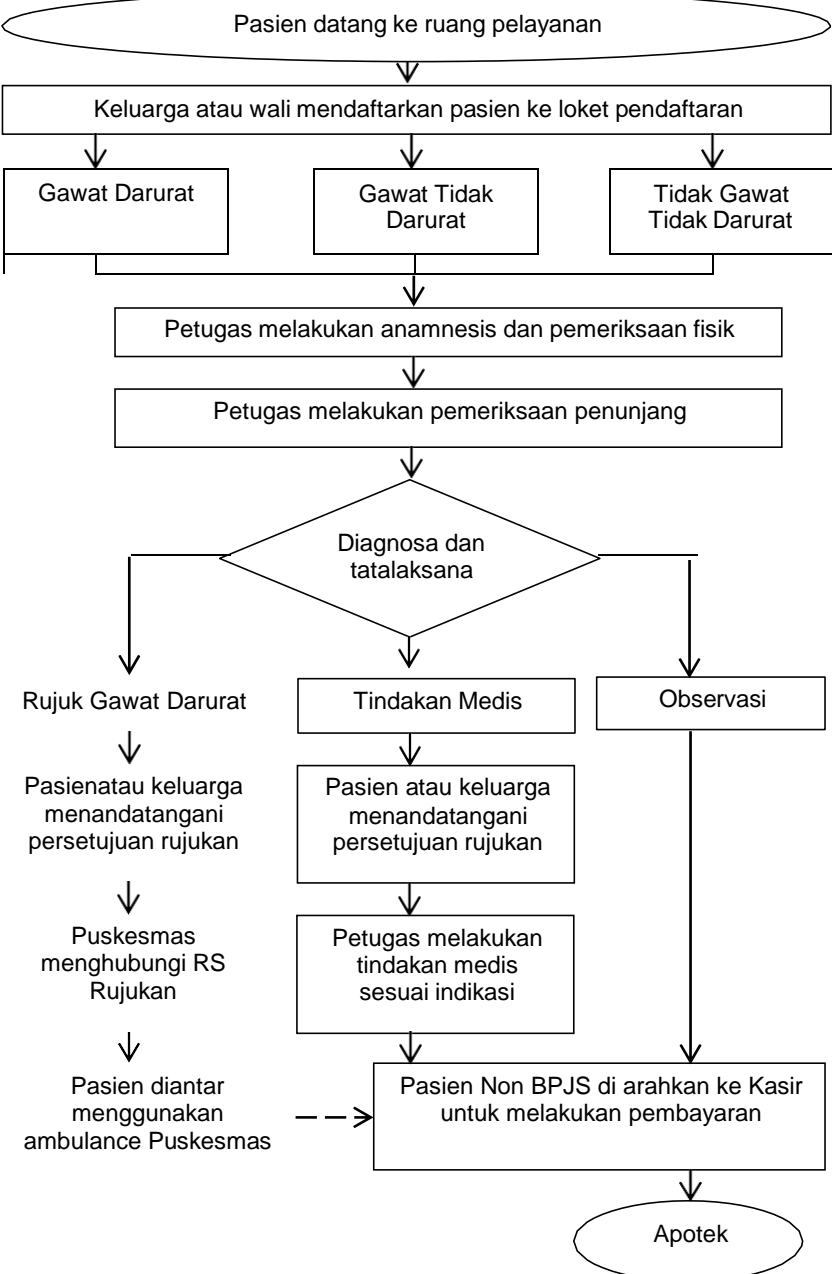


3	Jangka Waktu Pelayanan	4 – 7 menit
4	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Pasien Umum sesuai Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 <ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan kesehatan umum untuk pasien Rp 10.000,- - Pemeriksaan kesehatan untuk pendidikan (fisik dan buta warna) untuk penerbitan surat keterangan sehat (tidak termasuk pemeriksaan penunjang dan pemeriksaan kesehatan jiwa) Rp 25.000,- - Pemeriksaan Kehamilan Rp 20.000,- - Pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut Rp 15.000,-
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran pasien baru 2. Pendaftaran pasien lama
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/	Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas, yaitu: Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB

	Apresiasi	<p>Jumat : 07.30 – 13.00 WIB Sabtu : 07.30 – 13.30 WIB</p> <p>Sarana pengaduan yang disediakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Facebook : PUSKESMAS SEMATANG BORANG 3. Instagram : PKM.SEMABOR 4. Email : puskesmassematangborang@gmail.com 5. Whatsapp : 081377616622
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis 3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama 4. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 5. Peraturan Walikota Palembang Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang 6. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Sematang Borang Nomor 440/0047/PKM-SB/SK/2023 tentang Pengelolaan Rekam Medis Puskesmas Sematang Borang
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagian Informasi 2. Loker Pendaftaran Rawat Jalan 3. Loker Pendaftaran Prioritas (Lansia, Ibu Hamil, dan Disabilitas) 4. Meja dan Kursi 5. 2 set komputer 6. Ruang Tunggu Pendaftaran 7. Televisi Nomor Antrian Online
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan Langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal

5	Jumlah Pelaksana	5 orang terdiri dari: 1 orang rekam medis 1 orang petugas kasir 1 orang petugas informasi 2 orang petugas pendaftaran
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Petugas Keamanan 3. Petugas Pelayanan Informasi 4. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan 5. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi 6. Adanya CCTV 7. Sarana parkir 8. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan rapat UKPP 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

2. STANDAR PELAYANAN RUANG TINDAKAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Pasien dianjurkan datang bersama keluarga atau wali Keluarga atau wali pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD Start([Pasien datang ke ruang pelayanan]) --> Register[Keluarga atau wali mendaftarkan pasien ke loket pendaftaran] Register --> G1[Gawat Darurat] Register --> G2[Gawat Tidak Darurat] Register --> G3[Tidak Gawat Tidak Darurat] G1 --> Anamnesis[Petugas melakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik] G2 --> Anamnesis G3 --> Anamnesis Anamnesis --> Pemeriksaan[Petugas melakukan pemeriksaan penunjang] Pemeriksaan --> Diagnosa{Diagnosa dan tatalaksana} Diagnosa --> Rujuk[Gawat Darurat] Diagnosa --> Tindakan[Tindakan Medis] Diagnosa --> Observasi[Observasi] Rujuk --> Rujukan[Pasien atau keluarga menandatangani persetujuan rujukan] Rujukan --> RS[Puskesmas menghubungi RS Rujukan] RS --> Ambulance[Pasien diantar menggunakan ambulance Puskesmas] Tindakan --> TindakanRujukan[Pasien atau keluarga menandatangani persetujuan rujukan] TindakanRujukan --> TindakanMedis[Petugas melakukan tindakan medis sesuai indikasi] Observasi --> Pembayaran[Pasien Non BPJS di arahkan ke Kasir untuk melakukan pembayaran] Ambulance -.-> Pembayaran Pembayaran --> Apotek([Apotek]) </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	40 – 60 menit (tergantung dengan kondisi pasien)
4	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> JKN : Tidak dipungut biaya (GRATIS) Pasien Umum sesuai Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 <ul style="list-style-type: none"> Pemeriksaan kesehatan dokter umum Rp 50.000,- Pelayanan Observasi <6 jam Rp 50.000,- Pelayanan pemakaian infus Rp 35.000,- Pemasangan kateter Rp 50.000,- Pelepasan kateter Rp 15.000,-

		<ul style="list-style-type: none"> - Nebulizer Rp 35.000,- - Penanganan kasus kegawat darurat Rp 15.000,- - Tindakan eksisi, sross insisi insisi Rp 40.000,- - Tindakan jahit luka 1 s.d. 3 jahitan Rp 35.000,- - Tindakan jahit luka setiap jahitan berikutnya Rp 8.000,- - Tindakan perawatan luka Rp 25.000,- - Tindakan angkat jahitan Rp 15.000,- - Tindakan ekstrasi kuku Rp 50.000,- - Perawatan luka bakar/ decubitus/ gangren ringan Rp 50.000,- - Perawatan luka bakar/ decubitus/ gangren sedang Rp 75.000,- - Pemeriksaan Elektrokardiogram (EKG) Rp 50.000,-
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Gawat Darurat 2. Pelayanan Tindakan Medis 3. Pelayanan Rujukan 4. Pelayanan Ambulan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas, yaitu:</p> <p>Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB Jumat : 07.30 – 13.00 WIB Sabtu : 07.30 – 13.30 WIB</p> <p>Sarana pengaduan yang disediakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Facebook : PUSKESMAS SEMATANG BORANG 3. Instagram : PKM.SEMABOR 4. Email : puskesmassematangborang@gmail.com. 5. Whatsapp : 081377616622
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawat Daruratan. 3. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 4. Peraturan Walikota Palembang Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang 5. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Sematang Borang Nomor 440/ 0473 / PKM-SB/SK /2023 tentang Penanganan Pasien Gawat Darurat

2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tabung Oksigen (O₂) 2. Bed Pasien 3. Alat EKG 4. Set Bedah Minor 5. Tensimeter 6. Stetoscope 7. Lampu <i>Emergency</i> 8. Kotak <i>Emergency Set</i> 9. THT Set 10. Headlamp 11. Nebulizer 12. Ambulance
3	Kompetensi Pelaksana	- Dokter dan perawat memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Penanggung Jawab UKP - Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<p>3 orang terdiri dari:</p> <p>1 orang Dokter</p> <p>2 orang Perawat</p>
6	Jaminan Pelayanan	- Dokter dan perawat memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Alat Sterilisasi 3. Petugas Keamanan 4. Petugas Pelayanan Informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan 6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi 7. Sarana obat <i>emergency</i> 8. Adanya CCTV 9. Sarana Parkir 10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan rapat UKPP 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

3. STANDAR PELAYANAN RUANG PELAYANAN UMUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien harus datang ke Puskesmas, tidak boleh diwakilkan. 2. Pasien Program Rujuk Balik harus membawa Buku PRB atau surat rujuk balik dari RS 3. Pasien yang Ingin mendapatkan rujukan baru harus berdasarkan keputusan dokter puskesmas atau melampirkan surat pengantar dari fasyankes lainnya. 4. Pasien yang memperpanjang rujukan harus membawa bukti surat kontrol dari Rumah Sakit rujukan. 5. Pasien pengobatan rutin pindahan dari fasilitas kesehatan lain harus membawa surat pengantar rujukan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebelumnya. 6. Pasien harus melakukan proses pendaftaran diloket pendaftaran.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Pasien</p> <pre> graph TD A([Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut antrian pasien dari pendaftaran]) --> B[Petugas mencocokkan identitas pasien] B --> C[Petugas melakukan pengukuran BB, TB, Pemeriksaan tanda vital, identifikasi/ kajian awal dan anamnesa] C --> D[Petugas menyerahkan RM dan mengkonsulkan pasien kepada dokter] D --> E[Dokter menganamnesa ulang dan melakukan pemeriksaan fisik] E <--> F[Pemeriksaan Laboratorium] E --> G[Dokter menegakkan diagnosa] G -.-> H[Tindakan Medis: Petugas memberikan informed consent] H --> I[Informed Consent] I --> J[Dokter memberikan KIE sehubungan dengan penyakit] J --> K([Dokter memberikan resep]) J --> L([Dokter memberikan rujukan]) </pre>

3	Jangka Waktu Pelayanan	5 – 30 menit (sesuai dengan jenis pelayanan)
4	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Pasien Umum sesuai Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 <ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan kesehatan umum untuk pasien Rp 10.000,- - Pemeriksaan kesehatan untuk pendidikan (fisik dan buta warna) untuk penerbitan surat keterangan sehat (tidak termasuk pemeriksaan penunjang dan pemeriksaan kesehatan jiwa) Rp 25.000,-
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi Dokter 2. Pemeriksaan kesehatan 3. Surat rujukan dan rujuk balik 4. Surat Keterangan Sehat dan Tidak Buta Warna 5. Surat Keterangan Sakit
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas, yaitu:</p> <p>Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB Jumat : 07.30 – 13.00 WIB Sabtu : 07.30 – 13.30 WIB</p> <p>Sarana pengaduan yang disediakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Facebook : PUSKESMAS SEMATANG BORANG 3. Instagram : PKM.SEMABOR 4. Email : puskesmassematangborang@gmail.com 5. Whatsapp : 081377616622
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 4. Peraturan Walikota Palembang Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang 5. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Sematang Borang Nomor 440/1420/PKM-BB/SK/2023 tentang Kebijakan Pelayanan Klinis Puskesmas Sematang Borang

2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan Kursi 2. Bed periksa pasien 3. Oksigen 4. 1 Set Komputer 5. Tensimeter dan Stetoskop 6. Timbangan berat badan 7. Stature meter 8. Senelen Chart 9. Ishihara Book 10. Termometer 11. Pulse Oxymetri
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua tenaga kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<p>5 orang terdiri dari:</p> <p>1 orang Dokter</p> <p>4 orang Perawat</p>
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Ruang sterilisasi alat medis 3. Petugas keamanan 4. Petugas pelayanan informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan 6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi 7. Sarana obat <i>emergency</i> 8. Adanya CCTV 9. Sarana Parkir 10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan rapat UKPP 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

4. STANDAR PELAYANAN RUANG PELAYANAN LANSIA DAN DISABILITAS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien harus datang ke Puskesmas, tidak boleh di mewakili. 2. Pasien Program Rujuk Ballk harus membawa Buku PRB atau surat rujuk ballk dari RS. 3. Pasien yang Ingin mendapatkan rujukan baru harus berdasarkan keputusan dokter puskesmas atau melampirkan surat pengantar dari fasyankes lainnya. 4. Paslen yang memperpanjang rujukan harus membawa bukti surat kontrol dari Rumah Sakit rujukan. 5. Pasien pengobatan rutin pindahan dari fasilitas kesehatan lain harus membawa surat pengatar rujukan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebelumnya. 6. Pasien harus melakukan proses pendaftaran di loket pendaftaran. 7. Pasien harus didampingi keluarga dan menggunakan pita kuning
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><u>Prosedur Pelayanan Pasien</u></p> <pre> graph TD A([Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran]) --> B[Pasien di panggil oleh petugas ruangan] B --> C[Petugas melakukan pengukuran berat badan, tinggi badan, dan tekanan darah] C --> D[Pasien di arahkan ke meja dokter untuk dilakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik] D --> E{Pasien membutuhkan pemeriksaan laboratorium?} E -- Ya --> F[Laboratorium] E -- Tidak --> G{Pasien rujukan internal ke ruang pelayanan lain?} G -- Ya --> H[Rujukam Internal ke pelayanan lain] H --> I[Pasien kembali ke ruang pelayanan konseling] G -- Tidak --> J([Apotek]) I --> J </pre>

		<p style="text-align: center;">Prosedur Pasien Program Rujukan dan Rujuk Balik</p> <pre> graph TD A([Pacien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran]) --> B[Pacien di panggil oleh petugas ruangan] B --> C[Petugas melakukan pengukuran berat badan, tinggi badan, dan tekanan darah] C --> D[Pacien di arahkan ke meja dokter untuk dilakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik] D --> E[Pacien menyerahkan surat pengantar rujukan atau buku program rujuk balik kepada dokter] E --> F[Pacien diarahkan ke meja rujukan untuk pembuatan rujukan] F --> G([Petugas membuatkan rujukan pasien dan pasien PRB. Petugas memberikan catatan nomor rujukan ke pasien atau keluarga pasien]) </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Non Rujukan : 5 – 10 menit Rujukan : 10 – 15 menit Tindakan Medis : 15 – 20 menit
4	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Pasien Umum sesuai Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi Dokter 2. Pemeriksaan kesehatan 3. Tindakan Medis 4. Surat rujukan dan rujuk balik 5. Surat Keterangan Sehat dan Tidak Buta Warna 6. Pemeriksaan EKG
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas, yaitu: Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB Jumat : 07.30 – 13.00 WIB Sabtu : 07.30 – 13.30 WIB Sarana pengaduan yang disediakan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Facebook : PUSKESMAS SEMATANG BORANG 3. Instagram : PKM.SEMABOR

		<p>4. Email : puskesmassematangborang@gmail.com</p> <p>5. Whatsapp : 081377616622</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 4. Peraturan Walikota Palembang Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang 5. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Sematang Borang Nomor 440/ 1420 /PKM-SB/SK/2023 tentang Kebijakan Pelayanan KlinisPuskesmas Sematang Borang
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan Lansia dan Disabilitas 2. Meja dan Kursi 3. Handrail (pegangan untuk lansia) 4. Oksigen 5. 1 Set Komputer 6. Tensimeter 7. Timbangan berat badan 8. Stature meter 9. Elektrokardiografi
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua tenaga kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<p>3 orang terdiri dari:</p> <p>1 orang Dokter</p> <p>2 orang Perawat</p>
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Ruang sterilisasi alat medis 3. Petugas keamanan

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Petugas pelayanan informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan 6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi 7. Sarana obat <i>emergency</i> 8. Adanya CCTV 9. Sarana Parkir 10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan rapat UKPP 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

5. STANDAR PELAYANAN RUANG PELAYANAN ANAK

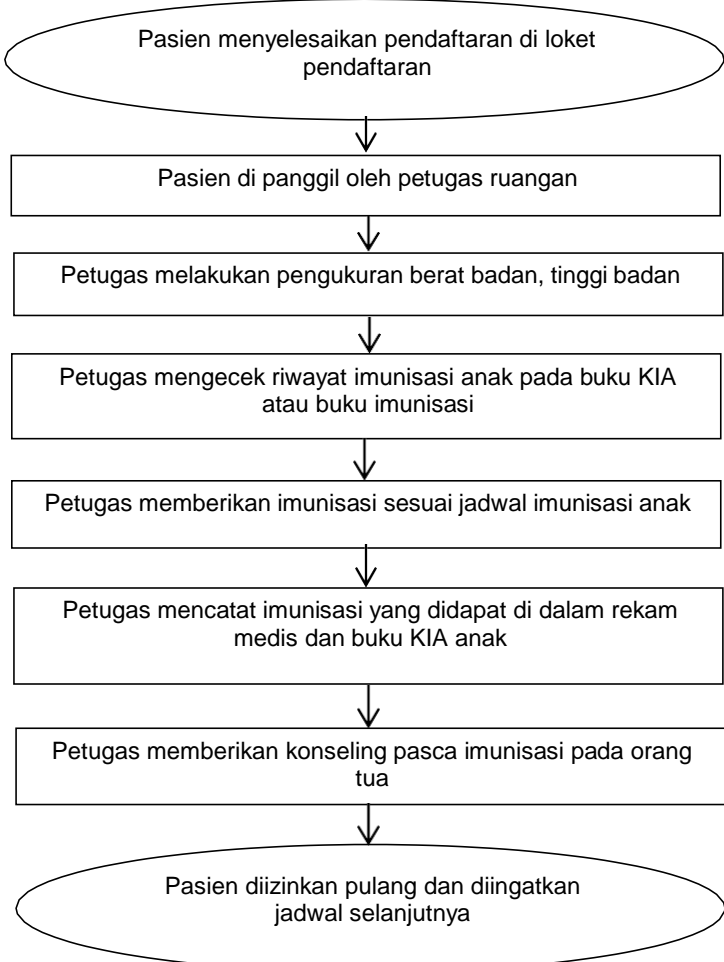
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien harus melakukan proses pendaftaran di loket pendaftaran 2. Pasien harus didampingi orangtua atau wali 3. Pasien yang Ingin mendapatkan rujukan baru harus berdasarkan keputusan dokter puskesmas atau melampirkan surat pengantar dari fasyankes lainnya. 4. Pasien yang memperpanjang rujukan harus membawa bukti surat kontrol dari Rumah Sakit rujukan. 5. Pasien pengobatan rutin pindahan dari fasilitas kesehatan lain harus membawa surat pengantar rujukan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebelumnya.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><u>Prosedur Pelayanan Pasien</u></p> <pre> graph TD A([Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran]) --> B[Pasien di panggil oleh petugas ruangan] B --> C[Petugas melakukan pengukuran berat badan, tinggi badan, dan tekanan darah] C --> D[Pasien di arahkan ke meja dokter untuk dilakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik] D --> E{Pasien membutuhkan pemeriksaan laboratorium?} E -- Ya --> F[Laboratorium] E -- Tidak --> G{Pasien rujukan internal ke ruang pelayanan lain?} G -- Ya --> H[Rujukam Internal ke pelayanan lain] G -- Tidak --> I((Apotek untuk ambil obat)) H --> J[Pasien kembali ke ruang pelayanan konseling] F --> J J --> I </pre>

		<p style="text-align: center;"><u>Prosedur Pasien Program Rujukan dan Rujuk Balik</u></p> <pre> graph TD A([Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran]) --> B[Pasien di panggil oleh petugas ruangan] B --> C[Petugas melakukan pengukuran berat badan, tinggi badan, dan tekanan darah] C --> D[Pasien di arahkan ke meja dokter untuk dilakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik] D --> E[Pasien menyerahkan surat pengantar rujukan atau buku program rujuk balik kepada dokter] E --> F[Pasien diarahkan ke meja rujukan untuk pembuatan rujukan menggunakan aplikasi pcare] F --> G([Petugas membuatkan rujukan pasien. Petugas memberikan catatan nomor rujukan ke keluarga pasien]) </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	MTBS, Pelayanan Anak (Non Rujukan): 10 – 15 menit Rujukan : 10 – 15 menit Tindakan Medis : 15 – 20 menit
4	Biaya/ Tarif	1. JKN : Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Pasien Umum sesuai Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023
5	Produk Pelayanan	1. Konsultasi Dokter 2. Pemeriksaan kesehatan anak dan MTBS 3. Tindakan Medis 4. Surat rujukan dan rujuk balik 5. Surat Keterangan Sehat
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas, yaitu: Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB Jumat : 07.30 – 13.00 WIB Sabtu : 07.30 – 13.30 WIB Sarana pengaduan yang disediakan: 1. Kotak saran 2. Facebook : PUSKESMAS SEMATANG BORANG 3. Instagram : PKM.SEMABOR

		<p>4. Email : puskesmassematangborang@gmail.com</p> <p>5. Whatsapp : 081377616622</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 4. Peraturan Walikota Palembang Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang 5. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Sematang Borang Nomor 440/ 1420 /PKM-SB/SK/2023 tentang Kebijakan Pelayanan KlinisPuskesmas Sematang Borang
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan Kursi 2. Bed Pemeriksaan 3. Timbangan berat badan 4. Stature meter 5. Tensi meter dan stetoskop 6. MTBS
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua tenaga kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<p>3 orang terdiri dari:</p> <p>1 orang Dokter</p> <p>3 orang Bidan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Ruang sterilisasi alat medis 3. Petugas keamanan 4. Petugas pelayanan informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan

		<ol style="list-style-type: none">6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi7. Sarana obat <i>emergency</i>8. Adanya CCTV9. Sarana Parkir10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan rapat UKPP2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

6. STANDAR PELAYANAN RUANG PELAYANAN IMUNISASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien harus datang ke Puskesmas, tidak boleh di mewakili. 2. Pasien harus di damping orangtua atau wali 3. Orang tua atau wali harus membawa buku KIA atau buku Imunisasi anak
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><u>Prosedur Pelayanan Pasien</u></p>  <pre> graph TD A([Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran]) --> B[Pasien di panggil oleh petugas ruangan] B --> C[Petugas melakukan pengukuran berat badan, tinggi badan] C --> D[Petugas mengecek riwayat imunisasi anak pada buku KIA atau buku imunisasi] D --> E[Petugas memberikan imunisasi sesuai jadwal imunisasi anak] E --> F[Petugas mencatat imunisasi yang didapat di dalam rekam medis dan buku KIA anak] F --> G[Petugas memberikan konseling pasca imunisasi pada orang tua] G --> H([Pasien diizinkan pulang dan diingatkan jadwal selanjutnya]) </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 – 15 menit
4	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Pasien Umum sesuai Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 (Pendaftaran pasien umum Rp 10.000,-)
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imunisasi HB0, BCG, DPT HB-HIB, Tetanus- Difter, Polio 2. Imunisasi MR, PCV, IPV, Rotavirus
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas, yaitu:</p> <p>Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB Jumat : 07.30 – 13.00 WIB Sabtu : 07.30 – 13.30 WIB</p>

		<p>Sarana pengaduan yang disediakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Facebook : PUSKESMAS SEMATANG BORANG 3. Instagram : PKM.SEMABOR 4. E mail : puskesmassematangborang@gmail.com 5. Whatsapp : 081377616622
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 4. Peraturan Walikota Palembang Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang 5. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Boom Baru Nomor 440/1420/PKM-SB/SK/2023 tentang Kebijakan Pelayanan Klinis Puskesmas Sematang Borang
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang imunisasi 2. Ruang tunggu 3. Meja dan Kursi 4. Bed Pemeriksaan 5. Timbangan berat badan 6. Panjang badan 7. Tensi meter dan stetoskop 8. <i>Emergency kit</i>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua tenaga kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<p>1 orang Dokter</p> <p>1 orang Bidan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku

7	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Ruang sterilisasi alat medis 3. Petugas keamanan 4. Petugas pelayanan informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan 6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi 7. Sarana obat <i>emergency</i> 8. Adanya CCTV 9. Sarana Parkir 10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan rapat UKPP 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

7. STANDAR PELAYANAN RUANG PELAYANAN KIA DAN KB

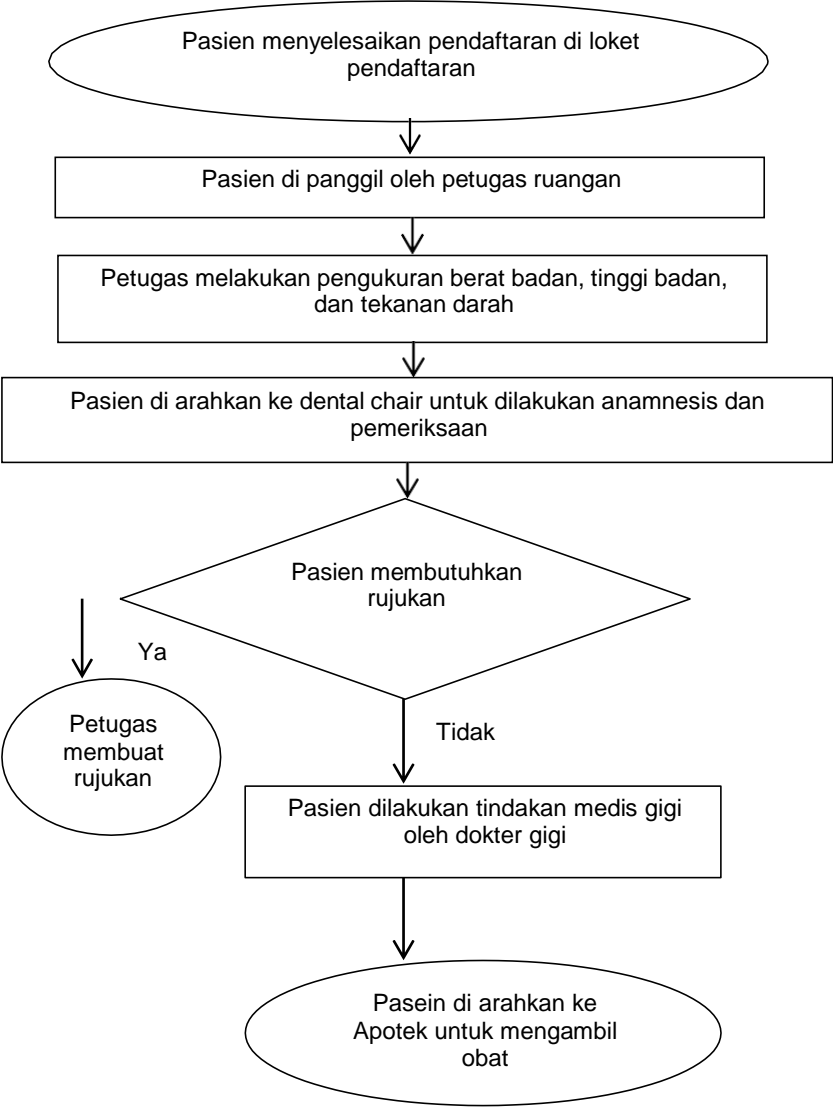
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien harus datang ke Puskesmas, tidak boleh diwakilkan. 2. Pasien yang ingin mendapatkan rujukan baru harus berdasarkan keputusan dokter puskesmas atau melampirkan surat pengantar dari fasyankes lainnya. 3. Pasien yang memperpanjang rujukan harus membawa bukti surat kontrol dari Rumah Sakit rujukan. 4. Ibu hamil kunjungan > 1 harus membawa buku KIA. 5. Pasien KB harus membawa kartu KB. 6. Pasien harus melakukan proses pendaftaran di loket Registrasi.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Pasien</p> <pre> graph TD A([Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran]) --> B[Pasien di panggil oleh petugas ruangan] B --> C[Petugas melakukan pengukuran berat badan, tinggi badan, dan tekanan darah] C --> D[Pasien di arahkan ke meja dokter untuk dilakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik] D --> E{Pasien membutuhkan pemeriksaan laboratorium?} E -- Ya --> F[Laboratorium] E -- Tidak --> G{Pasien rujukan internal ke ruang pelayanan lain?} G -- Ya --> H[Rujukam Internal ke pelayanan lain] H --> I[Pasien kembali ke ruang pelayanan konseling] I --> J((Apotek untuk ambil obat)) G -- Tidak --> J </pre>

3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. ANC Kunjungan 1 : 30 – 45 menit 2. ANC Kunjungan ke 2 -6 : 15 – 20 menit 3. USG : 30 – 45 menit 4. KB : 10 – 15 menit 5. Layanan calon pengantin : 30 – 35 menit 6. Pemeriksaan IVA SADANIS : 30 – 45 menit 7. Rujukan : 5 – 10 menit
4	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Pasien Umum sesuai Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 <ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan kehamilan (ANC Standar 10 T): Rp 20.000,- - Pelayanan kesehatan pranikah (konseling termasuk suntik TT): Rp 30.000,- - Pelayanan Ibu Nifas: Rp 20.000,- - Pemeriksaan IVA : Rp 30.000,- - Pemasangan dan pencabutan susuk/ implan: Rp 100.000,- - pemasangan dan pencabutan IUD: Rp 100.000,- - Kontrol IUD: Rp 50.000,- - Pemeriksaan dan pengobatan efek samping KB : Rp 50.000,- - Pemeriksaan Ultrasonografi (USG): Rp 50.000,- - Pemeriksaan Dopler: Rp 20.000,-
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. ANC (Ante Natal Care) 2. Pemeriksaan USG 3. Pelayanan KB (Keluarga Berencana) 4. Pelayanan Catin (Calon Pengantin) 5. Pemeriksaan IVA dan SADANIS 6. Rujukan dan Rujuk Balik
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas, yaitu:</p> <p>Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB Jumat : 07.30 – 13.00 WIB Sabtu : 07.30 – 13.30 WIB</p> <p>Sarana pengaduan yang disediakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Facebook : PUSKESMAS SEMATANG BORANG 3. Instagram : PKM.SEMABOR 4. Email : puskesmassematangborang@gmail.com 5. Whatsapp : 081377616622
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 4. Peraturan Walikota Palembang Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang 5. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Sematang Borang Nomor 440/1420 /PKM-SB/SK/2023 tentang Kebijakan Pelayanan Klinis Puskesmas Sematang Borang
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Tunggu Pelayanan 3. Meja dan Kursi 4. Kursi Ginekologi 5. Bed Pasien 6. Bed Obygyn 7. USG 8. Timbangan Berat Badan dan Tinggi Badan 9. Tensi dan Stetoskop
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua tenaga kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<p>1 orang Dokter</p> <p>4 orang Bidan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Ruang sterilisasi alat medis 3. Petugas keamanan 4. Petugas pelayanan informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan 6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi 7. Sarana obat <i>emergency</i> 8. Adanya CCTV 9. Sarana Parkir

		10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan rapat UKPP2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

8. STANDAR PELAYANAN RUANG PELAYANAN GIGI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien harus datang Puskesmas, tidak boleh diwakilkan. 2. Pasien harus melakukan proses pendaftaran di loket pendaftaran. 3. Pasien Program Rujuk Balik harus membawa surat rujuk balik dari RS. 4. Pasien yang Ingin mendapatkan rujukan baru harus berdasarkan keputusan dokter puskesmas atau melampirkan surat pengantar dari fasyankes lainnya. 5. Pasien yang memperpanjang rujukan harus membawa bukti surat kontrol dari Rumah Sakit rujukan.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Pasien</p>  <pre> graph TD A([Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran]) --> B[Pasien di panggil oleh petugas ruangan] B --> C[Petugas melakukan pengukuran berat badan, tinggi badan, dan tekanan darah] C --> D[Pasien di arahkan ke dental chair untuk dilakukan anamnesis dan pemeriksaan] D --> E{Pasien membutuhkan rujukan} E -- Ya --> F([Petugas membuat rujukan]) E -- Tidak --> G[Pasien dilakukan tindakan medis gigi oleh dokter gigi] G --> H([Pasein di arahkan ke Apotek untuk mengambil obat]) </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi dan pengobatan : 5 – 10 menit 2. Penambalan sinar: 20 – 30 menit 3. Penambalan biasa: 15 – 20 menit 4. Pencabutan gigi susu: 10 – 15 menit 5. Pencabutan gigi tetap tanpa penyulit: 15 – 20 menit 6. Pencabutan gigi tetap dengan penyulit: 25 – 30 menit

		<p>7. Scalling gigi : 20 – 30 menit</p> <p>8. Rujukan: 5 – 10 menit</p>
4	Biaya/ Tarif	<p>1. JKN : Tidak dipungut biaya (GRATIS)</p> <p>2. Pasien Umum sesuai Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan gigi pasien lama dan baru: Rp 15.000,- - Pembersihan karang gigi per rahang: Rp 100.000,- - Penambalan gigi sementara: Rp 30.000,- - Pencabutan gigi susu: Rp 30.000,- - Dan lain-lain
5	Produk Pelayanan	<p>1. Konsultasi dan pengobatan</p> <p>2. Penambalan sinar</p> <p>3. Penambalan biasa</p> <p>4. Pencabutan gigi susu</p> <p>5. Pencabutan gigi dengan penyulit</p> <p>6. Scalling gigi/ pembersihan karang gigi</p> <p>7. Rujukan</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas, yaitu:</p> <p>Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB</p> <p>Jumat : 07.30 – 13.00 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 – 13.30 WIB</p> <p>Sarana pengaduan yang disediakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Facebook : PUSKESMAS SEMATANG BORANG 3. Instagram : PKM.SEMABOR 4. Email:puskesmassematangborang@gmail.com 5. Whatsapp : 081377616622
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 4. Peraturan Walikota Palembang Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang 5. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Boom Baru Nomor

		440/1420 /PKM-SB/SK/2023 tentang Kebijakan Pelayanan Klinis Puskesmas Sematang Borang
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan 2. Ruang tindakan gigi 3. <i>Dental Chair</i> 4. Meja dan Kursi 5. 1 set komputer dan printer 6. Alat medis steril
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua tenaga kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1 orang Dokter Gigi 2 orang Perawat Gigi
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Ruang sterilisasi alat medis 3. Petugas keamanan 4. Petugas pelayanan informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan 6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi 7. Sarana obat <i>emergency</i> 8. Adanya CCTV 9. Sarana Parkir 10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan rapat UKPP 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

9. STANDAR PELAYANAN UNIT LABORATORIUM

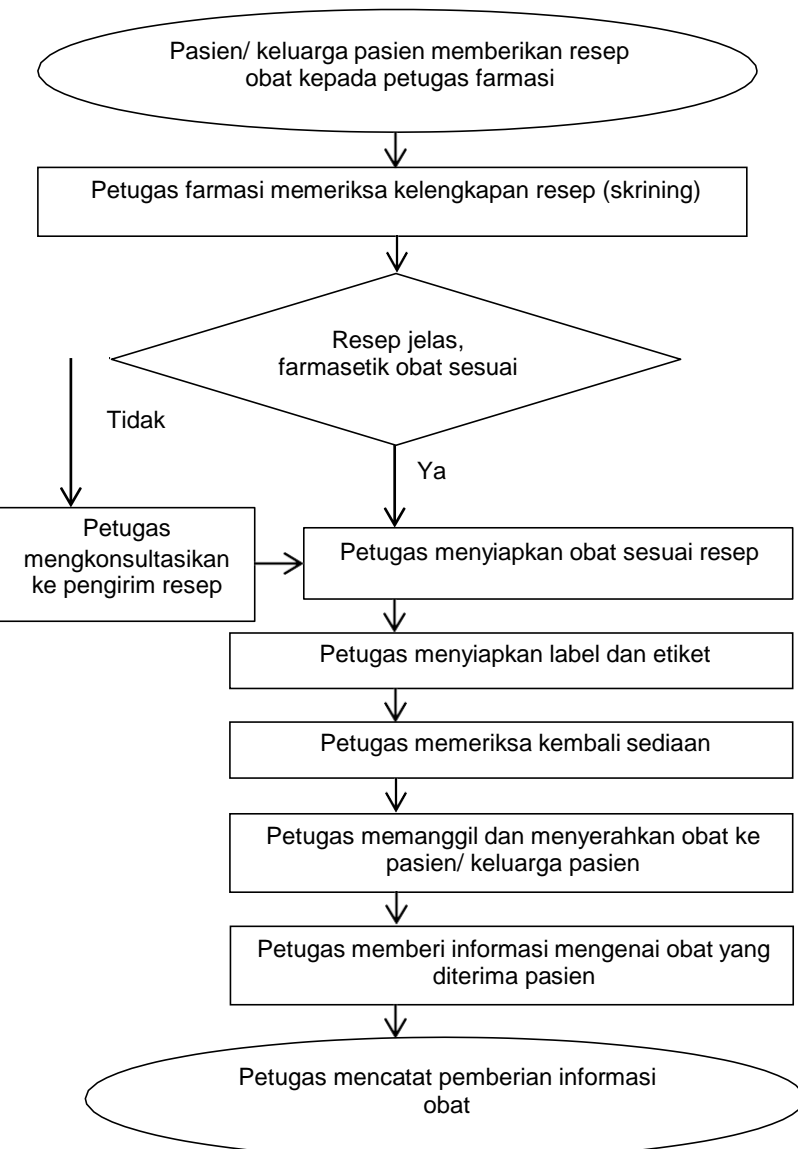
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menyelesaikan administrasi di kasir. 2. Pasien membawa formulir laboratorium dari ruang yang melakukan rujukan.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><u>Prosedur Pelayanan</u></p> <pre> graph TD A([Pasien datang mendaftarkan diri di loket pendaftaran puskesmas]) --> B[Pasien menuju ruang pemeriksaan, bila diperlukan pemeriksaan laboratorium pasien diberikan formulir permintaan pemeriksaan laboratorium] B --> C[Petugas menerima blanko permintaan pemeriksaan] C --> D[Petugas mengidentifikasi ulang pasien termasuk jenis pembayaran (BPJS/ Umum)] D --> E[Pasien umum melakukan pembayaran ke kasir] E --> F[Petugas melakukan pengambilan sampel] F --> G[Pasien menunggu hasil pemeriksaan laboratorium sesuai waktu yang telah diinformasikan] G --> H[Petugas melakukan pemeriksaan sampel] H --> I[Petugas mengisi form hasil pemeriksaan laboratorium dan pencatatan di buku register laboratorium] I --> J[Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan laboratorium kepada pasien/ keluarga pasien] J --> K([Pasien kembali ke ruang pelayanan atau dokter yang mengirim]) </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Darah Rutin : 30 menit 2. Haemoglobin : 15 menit 3. Golongan Darah : 15 menit 4. Widal : 60 menit 5. Gula darah sewaktu (PCOT) : 60 menit 6. Kolesterol total (PCOT) : 60 menit 7. Asam Urat (PCOT) : 20 menit 8. Test Kehamilan (HCT) : 15 menit 9. Protein Urine :15 menit

		<ul style="list-style-type: none"> 10. Reduksi Urine : 15 menit 11. Anti HIV Rapid : 30 menit 12. Sifilis Rapid : 30 menit 13. HbsAg Rapid : 30 menit 14. Bakteri Tahan Asam (BTA) : 2 hari 15. TCM (Tes Cepat Molekuler) : 3 hari 16. Rapid Antigen Covid-19 : 30 menit
4	Biaya/ Tarif	<ul style="list-style-type: none"> 1. JKN : Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Pasien Umum sesuai Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Darah Rutin : 30 menit 2. Haemoglobin : 15 menit 3. Golongan Darah : 15 menit 4. Widal : 60 menit 5. Gula darah sewaktu (PCOT) : 60 menit 6. Kolesterol total (PCOT) : 60 menit 7. Asam Urat (PCOT) : 20 menit 8. Test Kehamilan (HCT) : 15 menit 9. Protein Urine : 15 menit 10. Reduksi Urine : 15 menit 11. Anti HIV Rapid : 30 menit 12. Sifilis Rapid : 30 menit 13. HbsAg Rapid : 30 menit 14. Bakteri Tahan Asam (BTA) : 2 hari 15. TCM (Tes Cepat Molekuler) : 3 hari 16. Rapid Antigen Covid-19 : 30 menit
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas, yaitu:</p> <p>Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB</p> <p>Jumat : 07.30 – 13.00 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 – 13.30 WIB</p> <p>Sarana pengaduan yang disediakan:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Facebook : PUSKESMAS SEMATANG BORANG 3. Instagram : PKM.SEMABOR 4. Email:puskesmassematangborang@gmail.com 5. 5. Whatsapp : 081377616622
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang

		<p>Pusat Kesehatan Masyarakat.</p> <p>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 037 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat.</p> <p>4. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p> <p>5. Peraturan Walikota Palembang Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.</p> <p>6. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Sematang Borang Nomor 440/1420 /PKM-SB/SK/2023 tentang Kebijakan Pelayanan Klinis Puskesmas Sematang Borang.</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan Kursi 2. Kulkas 3. Lemari reagen 4. AC 5. 1 set laptop 6. Alat test cepat molekuler 7. Alat Hematology Analyzer 8. Alat kimia klinik 9. Alat <i>POCT</i> 10. <i>Centrifuge</i> 11. Rotator 12. Mikroskop 13. <i>Safety Cabinet</i>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua tenaga kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	2 orang analis laboratorium
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Ruang sterilisasi alat medis 3. Petugas keamanan

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Petugas pelayanan informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan 6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi 7. Sarana obat <i>emergency</i> 8. Adanya CCTV 9. Sarana Parkir 10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan rapat UKPP 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

10. STANDAR PELAYANAN UNIT FARMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Resep obat dari dokter Puskesmas Sematang Borang
	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Prosedur Pelayanan</p>  <pre> graph TD Start([Pasien/ keluarga pasien memberikan resep obat kepada petugas farmasi]) --> Step1[Petugas farmasi memeriksa kelengkapan resep (skrining)] Step1 --> Decision{Resep jelas, farmasetik obat sesuai} Decision -- Tidak --> Step2[Petugas mengkonsultasikan ke pengirim resep] Decision -- Ya --> Step3[Petugas menyiapkan obat sesuai resep] Step2 --> Step3 Step3 --> Step4[Petugas menyiapkan label dan etiket] Step4 --> Step5[Petugas memeriksa kembali sediaan] Step5 --> Step6[Petugas memanggil dan menyerahkan obat ke pasien/ keluarga pasien] Step6 --> Step7[Petugas memberi informasi mengenai obat yang diterima pasien] Step7 --> End([Petugas mencatat pemberian informasi obat]) </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Obat non racikan : 5 - 10 menit Obat racikan : 15 - 20 menit
4	Biaya/ Tarif	1. JKN : Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Pasien Umum sesuai Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023
5	Produk Pelayanan	1. Obat tablet 2. Obat kapsul 3. Obat kaplet 4. Obat pil 5. Obat puyer 6. Obat sirup 7. Obat krim/ salep
6	Penanganan Pengaduan, Saran,	Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas, yaitu:

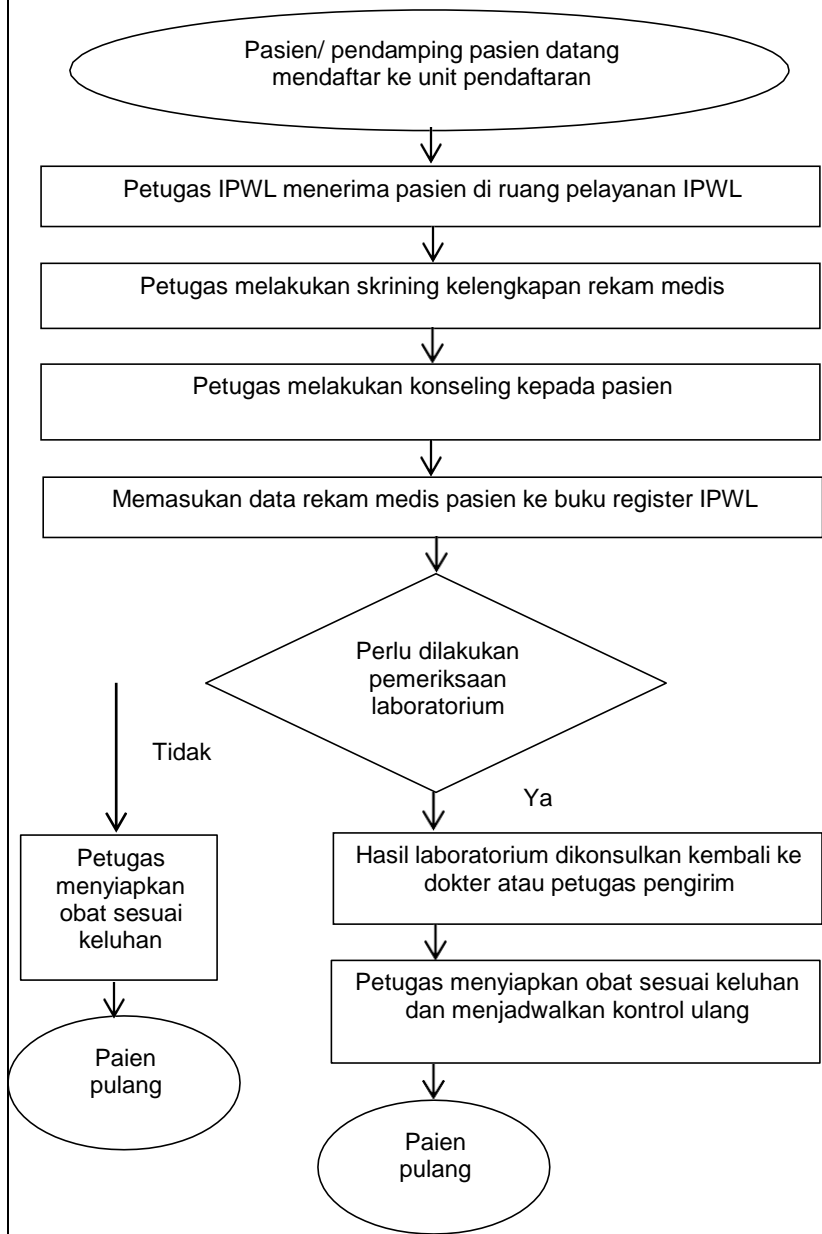
	dan Masukan/ Apresiasi	<p>Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB</p> <p>Jumat : 07.30 – 13.00 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 – 13.30 WIB</p> <p>Sarana pengaduan yang disediakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Facebook : PUSKESMAS SEMATANG BORANG 3. Instagram : PKM.SEMABOR 4. Email : puskesmassematangborang@gmail.com 5. Whatsapp : 081377616622
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. 4. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 5. Peraturan Walikota Palembang Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang 6. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Boom Baru Nomor 440/1420/PKM-SB/SK/2023 tentang Kebijakan Pelayanan Klinis Puskesmas Sematang Borang.
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan Kursi 2. Lemari obat 3. 1 set komputer dan printer 4. Alat tulis 5. Peralatan medis dan non medis
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua tenaga kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<p>1 orang Apoteker</p> <p>2 orang tenaga kefarmasian</p>

6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Petugas keamanan 3. Petugas pelayanan informasi 4. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan 5. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi 6. Sarana obat <i>emergency</i> 7. Adanya CCTV 8. Sarana Parkir 9. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan rapat UKPP 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

11. STANDAR PELAYANAN RUANG PELAYANAN KHUSUS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pada saat sesi konseling, pasien harus datang ke Puskesmas tidak boleh diwakilkan. 2. Pasien yang Ingin mendapatkan fasilitas rehabilitasi akan dirujuk ke RS Rujukan berdasarkan keputusan dokter puskesmas atau melampirkan surat pengantar dari Puskesmas. 3. Pasien pengobatan rutin pindahan dari fasilitas kesehatan lain harus membawa surat pengantar rujukan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebelumnya. 4. Pasien atau keluarga pasien harus melakukan proses pendaftaran di loket pendaftaran.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><u>Prosedur Pelayanan Pasien Jiwa dan NAPZA</u></p> <pre> graph TD A([Petugas IPWL menerima rekam medis pasien dari unit pendaftaran]) --> B[Petugas mencocokkan rekam medis dengan identitas pasien] B --> C[Petugas IPWL melakukan pemeriksaan dan mengisi form ASSIST dan ASSESMEN] C --> D[Petugas melakukan konseling dan membuat resep sesuai kebutuhan pasien] D --> E[Memasukan data rekam medis pasien ke buku register IPWL] E --> F{Bisa ditangani?} F -- Tidak --> G((Rujuk ke fasilitas rehab yang kompeten atau RS rujukan Rehab (RS Ernaldi Bahar))) F -- Ya --> H[Patient scheduled for further counseling] H --> I[Pemberian resep bila diperlukan] I --> J[Pasien ke Apotek] J --> K([Pasien pulang]) </pre>

Prosedur Pelayanan Pasien Kaswari



3	Jangka Waktu Pelayanan	15 – 25 menit (sesuai dengan jenis pelayanan)
4	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Jika pasien tidak mampu harus membawa KTP, KK, Surat Keterangan Tidak Mampu
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konseling masalah kesehatan jiwa dan NAPZA 2. Pemeriksaan VCT 3. Rujukan rehabilitasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas, yaitu: Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB Jumat : 07.30 – 13.00 WIB Sabtu : 07.30 – 13.30 WIB

		<p>Sarana pengaduan yang disediakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Facebook : PUSKESMAS SEMATANG BORANG 3. Instagram : PKM.SEMABOR 4. Email:puskesmassematangborang@gmail.com 5. Whatsapp : 081377616622
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Institusi Penerima Wajib Laport. 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 23 tahun 2022 tentang Penanggulangan <i>Human Immunodeficiency Virus, Acquired Immuno-Deficiency Syndrome</i>, dan <i>Inkubasi Menular Seksual</i>. 5. Peraturan Walikota Palembang Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan Kursi 2. 1 Set Komputer dan printer
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua tenaga kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<p>1 orang Petugas IPWL terlatih 1 orang Perawat</p>
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Ruang sterilisasi alat medis 3. Petugas keamanan 4. Petugas pelayanan informasi

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan 6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi 7. Sarana obat <i>emergency</i> 8. Adanya CCTV 9. Sarana Parkir 10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan rapat UKPP 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

12. STANDAR PELAYANAN POLI INFEKSI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien harus datang ke Puskesmas, tidak boleh diwakilkan. 2. Pasien wajib menggunakan masker 3. Pasien yang Ingin mendapatkan rujukan baru harus berdasarkan keputusan dokter puskesmas atau melampirkan surat pengantar dari fasyankes lainnya. 4. Pasien yang memperpanjang rujukan harus membawa bukti surat kontrol dari Rumah Sakit rujukan. 5. Pasien pengobatan rutin pindahan dari fasilitas kesehatan lain harus membawa surat pengantar rujukan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebelumnya.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD Start([Pasien datang dan di skringing oleh petugas skringing]) --> Step1[Bila ada keluhan ISPA (Batuk dan Demam / Pilek dan Demam) pasien langsung diarahkan ke poli infeksi.] Step1 --> Step2[Petugas poli infeksi akan mendaftarkan pasien ke unit pendaftaran] Step2 --> Step3[Petugas memanggil pasien berdasarkan urutan rekam medik] Step3 --> Step4[Petugas menganamnesa sesuai keluhan pasien dan melakukan pemeriksaan vital sign] Step4 --> Step5[Petugas mengkonsulkan pasien ke dokter] Step5 --> Dec1{Membutuhkan pemeriksaan Laboratorium} Dec1 -- Ya --> Step6[Petugas mengisi form permintaan pemeriksaan laboratorium] Step6 --> Step7[Hasil pemeriksaan laboratorium dikonsulkan kembali ke dokter] Step7 --> Dec2{Butuh Rujukan} Dec2 -- Ya --> End1([Petugas membuat rujukan]) Dec2 -- Tidak --> Step8[Dokter membuat resp obat sesuai dengan keluhan dan pasien ke apotek] Dec1 -- Tidak --> Step8 Step8 --> End2([Paien pulang]) </pre>

3	Jangka Waktu Pelayanan	5 – 15 menit (sesuai dengan jenis pelayanan)
4	Biaya/ Tarif	1. JKN : Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Pasien Umum sesuai Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023
5	Produk Pelayanan	1. Skrinning TB 2. Pemeriksaan kesehatan fisik dan pengobatan 3. Konseling kesehatan 4. Test Mantoux
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas, yaitu: Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB Jumat : 07.30 – 13.00 WIB Sabtu : 07.30 – 13.30 WIB Sarana pengaduan yang disediakan: 1. Kotak saran 2. Facebook : PUSKESMAS SEMATANG BORANG 3. Instagram : PKM.SEMABOR 4. Email:puskesmassematangborang@gmail.com 5. Whatsapp : 081377616622

PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.. 4. Peraturan Walikota Palembang Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang. 5. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Boom Baru Nomor 440/1420/PKM-SB/SK/2023 tentang Kebijakan Pelayanan Klinis Puskesmas Sematang Borang.
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Meja dan Kursi 2. Timbangan berat badan 3. Tensi meter dan stetoskop 4. <i>Safety Box</i>

3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua tenaga kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<p>1 orang Dokter 1 orang Perawat</p>
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Ruang sterilisasi alat medis 3. Petugas keamanan 4. Petugas pelayanan informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan 6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi 7. Sarana obat <i>emergency</i> 8. Adanya CCTV 9. Sarana Parkir 10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan rapat UKPP 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

13. STANDAR PELAYANAN RUANG ADMINISTRASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa surat pengantar dari instansi terkait 2. Membawa kartu identitas (KTP/KK/BPJS) 3. Membawa handphone
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD Start([Pasien datang dan di skringoleh petugas skringing]) --> Decision{Keperluan membuat surat sehat} Decision -- Ya --> Reg[Diarahkan ke pendaftaran untuk mendaftar pelayanan pemeriksaan kesehatan di Pelayanan Umum] Reg --> Exam[Dilakukan pemeriksaan kesehatan fisik oleh petugas ruang pelayanan umum] Exam --> Dir2a[Petugas mengarahkan ke lantai 2 ruang administrasi untuk penerbitan surat keterangan berbadan sehat] Decision -- Tidak --> ID[Petugas skringing memberikan id card tamu kepada pengunjung yang bersangkutan] ID --> Dir2b[Pengunjung diarahkan oleh petugas skringing menuju ke ruang administrasi di lantai 2] Dir2a --> Serv[Petugas administrasi memberikan layanan pengunjung sesuai dengan kebutuhannya] Dir2b --> Serv Serv --> End([Pengunjung Pulang dan mengembalikan id card tamu ke petugas skringing]) </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 – 15 menit (sesuai dengan jenis pelayanan)
4	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. JKN : Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Pasien Umum sesuai Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan surat keterangan berbadan sehat 2. Pelayanan izin penelitian 3. Pelayanan izin Praktek Kerja Lapangan

		4. Pelayanan izin melakukan demonstrasi lainnya
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas, yaitu:</p> <p>Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB Jumat : 07.30 – 13.00 WIB Sabtu : 07.30 – 13.30 WIB</p> <p>Sarana pengaduan yang disediakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Facebook : PUSKESMAS SEMATANG BORANG 3. Instagram : PKM.SEMABOR 4. Email : puskesmassematangborang@gmail.com 5. Whatsapp : 081377616622
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Peraturan Walikota Palembang Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang. 3. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Sematang Borang Nomor 440/0005/PKM-SB/SK/2023 tentang Jenis – Jenis Pelayanan yang Disediakan di Puskesmas Sematang Borang. 4. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Sematang Borang Nomor 440/0023/PKM-SB/SK/2023 tentang Media Komunikasi dan Koordinasi di Puskesmas Sematang Borang.
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi 2. Komputer 3. Printer 4. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	Petugas khusus ruang administrasi
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab KMP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	5 Petugas administrasi
6	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan cepat, tepat dan lengkap

7	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 3. Petugas keamanan 4. Petugas pelayanan informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan 6. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi 7. Adanya CCTV 8. Sarana Parkir 9. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan rapat Mutu 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.