



KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS MELAYU KOTA PIIRNG

NOMOR 18 TAHUN 2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

UPTD PUSKESMAS MELAYU KOTA PIRING

KEPALA UPTD PUSKESMAS MELAYU KOTA PIRING

- Menimbang :
- a. Bahwa untuk melaksanakan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggaraan, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
  - b. bahwa Standar Pelayanan Publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, acuan penilaian kualitas dan kinerja pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat serta adanya standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Melayu Kota Piring tentang Standar Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Melayu Kota Piring.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.
  2. Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
  5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

6. Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (Berita Daerah Kota Tanjungpinang Tahun 2019 Nomor 179) Sebagai Mana Telah Diubah dengan Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 20 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan , Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (Berita Daerah Kota Tanjungpinang Tahun 2020 Nomor 231);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS MELAYU KOTA PIRING TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK;

KESATU : Standar Pelayanan Publik Pada UPTD Puskesmas Melayu Kota Piring sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelyanan Publik sebagaimana dimaksudkan pada diktum Kesatu dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur yang harus dilaksanakan oleh semua petugas di UPTD Puskesmas Melayu Kota Piring.

KETIGA : Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Melayu Kota Piring ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Tanjungpinang

Pada tanggal : 02 Juni 2022

KEPALA UPTD PUSKESMAS  
MELAYU KOTA PIRING



drg. DEWI ANDRIANI

Pembina / IV a

NIP. 19740222 200312 2009

LAMPIRAN I :

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS MELAYU KOTA PIRING  
 NOMOR 18 TAHUN 2022 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 UPTD PUSKESMAS MELAYU KOTA PIRING**

**1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Undang-Undang RI No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2	Persyaratan Pelayanan	KTP/Kartu BPJS dan Kartu Berobat Puskesmas Melayu Kota Piring
3	Sistim Mekanisme Dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang</li> <li>2. Pasien menekan tombol antrian pendaftaran sesuai poli tujuan, pasien akan mendapatkan kertas nomor antrian</li> <li>3. Pasien menunggu panggilan untuk melakukan pendaftaran, sesuai nomor antrian</li> <li>4. Petugas memanggil nomor antrian dan memberikan pelayanan pendaftaran</li> <li>5. Petugas meletakkan status pasien yang sudah di daftarkan ke dalam keranjang untuk tahap pemeriksaan selanjutnya</li> <li>6. Pasien dipanggil oleh petugas pengkajian awal sesuai urutan.</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Pasien Baru : 15 menit Pasien Lama : 5 menit
5	Biaya/Tarif	BPJS : Gratis Umum : Sesuai tarif Perda Kota Tanjungpinang No 5 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Umum
6	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan &amp; pengobatan</li> <li>2. Konseling</li> <li>3. Rujukan</li> <li>4. Surat Keterangan Sehat &amp; Surat Keterangan Sakit</li> </ol>
7	Sarana/Prasarana Fasilitas	Gedung kantor, Ruang tunggu, Kursi tunggu, Komputer&printer, Alkes&BMHP, BHP, AC, Rekam Medis
8	Kompetensi Pelaksana	Petugas Kesehatan/ Non Kesehatan
9	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas, Penanggung jawab UKP, Tim Mutu
10	Penanganan Pengaduan/Sarana Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyampaian langsung ke petugas</li> <li>2. Whatsapp : 081374988636 (Dinda) / 08122125182 (Amika)</li> <li>3. Google form <a href="https://bit.ly/KuesionerPKMMKP">https://bit.ly/KuesionerPKMMKP</a></li> <li>4. Kotak saran</li> </ol>
11	Jumlah Personil	3 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai SOP
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Gedung kantor yang dilengkapi APAR dan petugas yang telah dilatih
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi melalui Lokakarya Mini lintas program bulanan dan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)

## 2. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Undang-Undang No 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran
2	Persyaratan Pelayanan	Rekam Medis
3	Sistim Mekanisme Dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dipanggil dan diarahkan masuk ke ruang poli</li> <li>2. Petugas melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik, pemeriksaan penunjang (jika perlu), penegakan diagnosa, pemberian resep (jika perlu), rujukan (jika perlu), tindakan (jika perlu) dan pemberian konseling</li> <li>3. Pasien yang mendapatkan <b>kertas resep</b> diarahkan menuju kasir untuk pembayaran/verifikasi resep (pengambilan obat di ruang farmasi)</li> <li>4. Pasien yang mendapatkan <b>form pemeriksaan</b> penunjang (laboratorium) diarahkan ke laboratoriu</li> <li>5. Pasien yang mendapatkan <b>rujukan</b> diarahkan ke bagian rujukan</li> <li>6. Pasien yang memerlukan <b>tindakan</b> diarahkan ke ruang tindakan</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15 menit
5	Biaya/Tarif	BPJS : gratis Umum : Sesuai tarif Perda Kota Tanjungpinang No 5 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Umum
6	Produk Layanan	Pemeriksaan pengobatan umum, konseling, rujukan, surat keterangan kesehatan & surat keterangan sakit
7	Sarana/Prasarana Fasilitas	Gedung kantor, Ruang tunggu, Kursi tunggu, Komputer dan Printer, Alkes & BMHP, BHP, Rekam Medis, AC
8	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum dan Perawat
9	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas, Penanggung jawab UKP, Tim Mutu
10	Penanganan Pengaduan/Sarana Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyampaian langsung ke petugas</li> <li>2. Whatsapp : 081374988636 (Dinda) / 08122125182 (Amika)</li> <li>3. Google form <a href="https://bit.ly/KuesionerPKMMKP">https://bit.ly/KuesionerPKMMKP</a></li> <li>4. Kotak saran</li> </ol>
11	Jumlah Personil	2 Orang (1 Dokter Umum dan 1 Perawat )
12	Jaminan Pelayanan	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai SOP
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Gedung kantor yang dilengkapi APAR dan petugas yang telah dilatih
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi melalui Lokakarya Mini bulanan dan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)

### 3. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK02.2/Menkes/62/2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter Gigi
2	Persyaratan Pelayanan	Rekam Medis
3	Sistim Mekanisme Dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas mengisi odontogram untuk pasien baru</li> <li>2. Petugas melakukan wawancara</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik, pemeriksaan penunjang (jika perlu), penegakan diagnosa, pemberian resep (jika perlu), rujukan (jika perlu), tindakan (jika perlu) dan pemberian konseling</li> <li>4. Pasien yang mendapatkan kertas resep diarahkan menuju kasir untuk pembayaran/verifikasi resep (pengambilan obat di ruang farmasi)</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Non Tindakan : &lt;15 menit</p> <p>Tindakan : &gt; 15 menit</p>
5	Biaya/Tarif	<p>BPJS : Gratis</p> <p>Umum : Sesuai tarif Perda Kota Tanjungpinang No 5 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Umum</p>
6	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan gigi dan pengobatan</li> <li>2. Pencabutan gigi tetap, gigi susu dan gigi dengan komplikasi</li> <li>3. Trepanasi atau insisi abses (perawatan bengkak bernanah)</li> <li>4. Pembersihan karang gigi (scalling)</li> <li>5. Konseling</li> <li>6. rujukan</li> </ol>
7	Sarana/Prasarana Fasilitas	Gedung kantor, ruang tunggu, kursi tunggu, Komputer, Printer, alkes&BMHP, BHP, Rekam medis, AC
8	Kompetensi Pelaksana	Dokter Gigi dan Terapis Gigi dan Mulut
9	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas, Penanggung jawab UKP, Tim Mutu
10	Penanganan Pengaduan/Sarana Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyampaian langsung ke petugas</li> <li>2. Whatsapp : 081374988636 (Dinda) / 08122125182 (Amika)</li> <li>3. Google form <a href="https://bit.ly/KuesionerPKMMKP">https://bit.ly/KuesionerPKMMKP</a></li> <li>4. Kotak saran</li> </ol>
11	Jumlah Personil	2 Orang (1 Dokter Gigi dan 1 Terapis Gigi dan Mulut )
12	Jaminan Pelayanan	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai SOP
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Gedung kantor yang dilengkapi APAR dan petugas yang telah dilatih
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi melalui Lokakarya Mini bulanan dan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)

#### 4. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 tahun 2021 tentang Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Penyelenggaraan Pelayanan Kontrasepsi, serta Pelayanan Kesehatan Seksual.
2	Persyaratan Pelayanan	Buku KIA, Kartu KB dan Rekam Medis
3	Sistem Mekanisme Dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien membawa berkas persyaratan</li> <li>2. Petugas memanggil pasien untuk masuk ke dalam ruang pemeriksaan</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik, pemeriksaan penunjang (jika perlu), penegakan diagnosa, pemberian resep (jika perlu), rujukan (jika perlu), tindakan (jika perlu) dan pemberian konseling</li> <li>4. Pasien yang mendapatkan <b>kertas resep</b> diarahkan menuju kasir untuk pembayaran/verifikasi resep (pengambilan obat di ruang farmasi)</li> <li>5. Pasien yang mendapatkan <b>form pemeriksaan</b> penunjang (laboratorium) diarahkan ke laboratorium</li> <li>6. Pasien yang mendapatkan <b>rujukan</b> diarahkan ke bagian rujukan.</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	≤ 30 Menit
5	Biaya/Tarif	Umum : Sesuai Tarif Peraturan Daerah kota Tanjungpinang Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Umum
6	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan dan konsultasi kehamilan</li> <li>2. USG</li> <li>3. Pelayanan KB</li> <li>4. Konseling</li> <li>5. Rujukan</li> </ol>
7	Sarana/Prasarana Fasilitas	Gedung Kantor, Ruang Tunggu, Kursi Tunggu, Komputer dan Printer, Alat Kesehatan dan BMHP, BHP, Rekam Medis, AC
8	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum, Bidan
9	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas, PJ UKP, Tim Mutu
10	Penanganan Pengaduan/Sarana Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyampaian langsung ke petugas</li> <li>2. Whatsapp : 081374988636 (Dinda) / 08122125182 (Amika)</li> <li>3. Google form <a href="https://bit.ly/KuesionerPKMMKP">https://bit.ly/KuesionerPKMMKP</a></li> <li>4. Kotak saran</li> </ol>
11	Jumlah Personil	5 orang (1 orang dokter umum dan 4 bidan)
12	Jaminan Pelayanan	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai SOP
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Gedung kantor yang dilengkapi APAR dan petugas yang telah dilatih
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi melalui Lokakarya Mini lintas program bulanan dan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)

## 5. STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Permenkes No.74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
2	Persyaratan Pelayanan	Resep yg telah dicap lunas oleh kasir
3	Sistim Mekanisme Dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang membawa resep yang sudahdiverifikasi kasir</li> <li>2. Petugas mengidentifikasi kelengkapan dan rasionalitas resep</li> <li>3. Petugas menyiapkan obat</li> <li>4. Petugas menyerahkan obat dan mengkonfirmasi identitas pasien, selanjutnya dilakukan PIO</li> <li>5. Petugas mengkonfirmasi pemahaman pasien terhadap obat yang diberikan dan pasien menandatangani lembar P10</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Resep non racikan $\leq$ 10 menit Resep racikan $\geq$ 15 menit
5	Biaya/Tarif	BPJS : Gratis Umum : Sesuai tarif Perda Kota Tanjungpinang No 5 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Umum
6	Produk Layanan	Obat sesuai resep
7	Sarana/Prasarana Fasilitas	Gedung kantor, ruang tunggu, kursi tunggu,, Komputer, Printer, klip plastik, mesin sealer, alkes&BMHP, BHP, AC, rekam medis
8	Kompetensi Pelaksana	Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK),
9	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas, Penanggung jawab UKP, Tim Mutu
10	Penanganan Pengaduan/Sarana Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyampaian langsung ke petugas</li> <li>2. Whatsapp : 081374988636 (Dinda) / 08122125182 (Amika)</li> <li>3. Google form <a href="https://bit.ly/KuesionerPKMMKP">https://bit.ly/KuesionerPKMMKP</a></li> <li>4. Kotak saran</li> </ol>
11	Jumlah Personil	2 Orang (1 Apoteker/Asisten Apoteker, dan 1 Tenaga Kesehatan)
12	Jaminan Pelayanan	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai SOP
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Gedung kantor yang dilengkapi APAR dan petugas yang telah dilatih
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi melalui Lokakarya Mini lintas program bulanan dan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)

## 6. STANDAR PELAYANAN TINDAKAN

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li> <li>2. Permenkes Nomor 75 tahun 2016 tentang Puskesmas</li> </ol>
2	Persyaratan Pelayanan	Rekam Medis
3	Sistim Mekanisme Dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang langsung ke ruang Tindakan</li> <li>2. Pasien / keluarga melakukan registrasi ke pendaftaran</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa, memeriksa vital sign, pemeriksaan fisik, penegakkan diagnosa, pemberian resep (jika perlu), rujukan (jika perlu), tindakan (jika perlu) dan pemberian konseling</li> <li>4. Petugas memberikan tindakan/terapi, pasien mendapatkan resep</li> <li>5. Jika tidak bisa ditangani, pasien akan mendapatkan tindakan emergency sesuai kondisi untuk selanjutnya dirujuk</li> <li>6. Pasien / keluarga diarahkan ke kasir untuk pembayaran</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	> 15 menit
5	Biaya/Tarif	BPJS : Gratis Umum : Sesuai tarif Perda Kota Tanjungpinang No 5 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Umum
6	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan kegawatdaruratan</li> <li>2. Konseling</li> <li>3. Rujukan</li> </ol>
7	Sarana/Prasarana Fasilitas	Gedung Kantor, Ruang Tunggu, Kursi Tunggu, Komputer dan Printer, Alat Kesehatan dan BMHP, BHP, Rekam Medis, AC, Wastafel, Lampu Tindakan
8	Kompetensi Pelaksana	Dokter, Bidan , Perawat
9	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas, Penanggung jawab UKP, Tim Mutu
10	Penanganan Pengaduan/Sarana Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyampaian langsung ke petugas</li> <li>2. Whatsapp : 081374988636 (Dinda) / 08122125182 (Amika)</li> <li>3. Google from <a href="https://bit.ly/KuesionerPKMMKP">https://bit.ly/KuesionerPKMMKP</a></li> <li>4. Kotak saran</li> </ol>
11	Jumlah Personil	3 Orang (1 dokter umum dan 2 perawat/ bidan)
12	Jaminan Pelayanan	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai standar
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksana pelayanan memiliki STR dan SIP</li> <li>2. Pasien yang mendapatkan Tindakan harus mendapatkan penjelasan dan menyetujui tindakan melalui <i>informed consent</i></li> <li>3. Gedung kantor yang dilengkapi APAR dan petugas yang telah dilatih</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi melalui Lokakarya Mini lintas program bulanan dan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)



## 7. STANDAR PELAYANAN MTBS

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Permenkes No 25 Tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak
2	Persyaratan Pelayanan	Rekam Medis
3	Sistem Mekanisme Dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dipanggil petugas MTBS</li> <li>2. Petugas melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik, pemeriksaan penunjang (jika perlu), penegakan diagnosa, pemberian resep (jika perlu), rujukan (jika perlu), tindakan (jika perlu) dan pemberian konseling</li> <li>3. Pasien yang mendapatkan <b>kertas resep</b> diarahkan menuju kasir untuk pembayaran/verifikasi resep (pengambilan obat di ruang farmasi)</li> <li>4. Pasien yang mendapatkan <b>form pemeriksaan</b> penunjang (laboratorium) diarahkan ke laboratoriu</li> <li>5. Pasien yang mendapatkan <b>rujukan</b> diarahkan ke bagian rujukan</li> <li>6. Pasien yang memerlukan <b>tindakan</b> diarahkan ke ruang tindakan</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15 menit
5	Biaya/Tarif	Umum : Sesuai tarif Perda Kota Tanjungpinang No 5 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Umum BPJS : Gratis
6	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan &amp; Pengobatan</li> <li>2. Konseling</li> <li>3. Rujukan</li> <li>4. Imunisasi</li> </ol>
7	Sarana/Prasarana Fasilitas	Gedung kantor, ruang tunggu, kursi tunggu, Komputer dan Printer, Alkes dan BMHP, BHP, Rekam Medis, AC
8	Kompetensi Pelaksana	Dokter, Bidan , Perawat dan Ahli Gizi
9	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas, Penanggung jawab UKP, Tim Mutu
10	Penanganan Pengaduan/Sarana Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyampaian langsung ke petugas</li> <li>2. Whatsapp : 081374988636 (Dinda) / 08122125182 (Amika)</li> <li>3. Google form <a href="https://bit.ly/KuesionerPKMMKP">https://bit.ly/KuesionerPKMMKP</a></li> <li>4. Kotak saran</li> </ol>
11	Jumlah Personil	3 Orang (1 Dokter Umum, 1 Bidan/Perawat dan 1 Ahli Gizi )
12	Jaminan Pelayanan	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai SOP
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Gedung kantor yang dilengkapi APAR dan petugas yang telah dilatih
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi melalui Lokakarya Mini bulanan dan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)

## 8. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Permenkes No 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratrium Pusat Kesehatan Masyarakat
2	Persyaratan Pelayanan	Form Permintaan dan Hasil Pemeriksaan Laboratorium
3	Sistem Mekanisme Dan Prosedur Pelayanan	1. Pasien ke laboratorium membawa Form Permintaan dan Hasil Pemeriksaan Laboratorium. 2. Petugas laboratorium melakukan pemeriksaan laboratorium sesuai dengan jenis permintaanyang diminta dokter. 3. Petugas mencatat hasil di buku register laboratorium dan Form Permintaan dan Hasil Pemeriksaan Laboratorium. 4. Petugas menyerahkan hasil kepada pasien.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	± 10 menit (menyesuaikan jenis pemeriksaan yang dilakukan)
5	Biaya/Tarif	Umum : Sesuai tarif Perda Kota Tanjungpinang No 5 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Umum BPJS : Gratis
6	Produk Layanan	Hasil Pemeriksaan Laboratorium
7	Sarana/Prasarana Fasilitas	Komputer, Alat Kesehatan Laboratorium dan BMHP, ATK, Alat Pelindung Diri (APD)
8	Kompetensi Pelaksana	Analisis Laboratorium/Perawat/Bidan
9	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas, Penanggung jawab UKP, Tim Mutu
10	Penanganan Pengaduan/Sarana Dan Masukan	1. Penyampaian langsung ke petugas 2. Whatsapp : 081374988636 (Dinda) / 08122125182 (Amika) 3. Google form <a href="https://bit.ly/KuesionerPKMMKP">https://bit.ly/KuesionerPKMMKP</a> 4. Kotak saran
11	Jumlah Personil	1 Orang (Analisis Laboratorium/Perawat/Bidan)
12	Jaminan Pelayanan	Adanya komitmen pelayanan diselenggarakan sesuai SOP
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Gedung kantor yang dilengkapi APAR dan petugas yang telah dilatih
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi melalui Lokakarya Mini bulanan dan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)

KEPALA UPTD PUSKESMAS  
MELAYU KOTA PIRING



drg. DEWI ANDRIANI  
Pembina / IV a

NIP. 19740222 200312 2 009