



**PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS SATU ULU**

Jalan H. Faqih Usman No. 2329 Palembang, Provinsi Sumatera Selatan
Telepon : (0711) 5742035 Kode pos 30257
E-mail : puskesmas_1ulu@yahoo.co.id

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SATU ULU
NOMOR : 800/003.3/KP/PKM-SU/2024**

**TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS SATU ULU
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA PUSKESMAS SATU ULU,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Palembang tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik di Puskesmas Satu Ulu;
- Mengingat : 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
6. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SATU ULU TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS SATU ULU.**

- Kesatu : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Kesehatan Kota Palembang sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- Kedua : Standar Pelayanan pada Puskesmas Satu Ulu meliputi;
1. Pelayanan Pendaftaran
 2. Pelayanan Umum;
 3. Pelayanan UGD
 4. Pelayanan Laboratorium
 5. Pelayanan Kesehatan Anak
 6. Pelayanan Kefarmasian
 7. Pelayanan Lansia
 8. Pelayanan Gizi, Sanitasi dan Surveilans
 9. Pelayanan Kesehatan Gigi dan mulut;
 10. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak, KB dan Imunisasi
 11. Pelayanan Kesehatan Remaja
 12. Pelayanan TB DOTS
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggaraan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan;

Ditetapkan di Palembang
Pada tanggal 02 Januari 2024
Plt.Kepala UPTD Puskesmas Satu Ulu,


ELIN OKTAMARIA


LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS SATU ULU
 NOMOR : 800/0003.3/KP/PKM-SU/2024
 TANGGAL : 02 JANUARI 2024
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS SATU ULU TAHUN 2024**

1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pasien membawa identitas berupa Kartu Keluarga atau Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau menunjukkan Nomor Induk Keluarga pasien. 2. Pasien membawa kartu BPJS (jika ada) 3. Pasien mengambil nomor antrean faskes 4. Pasien memiliki nomor rekam medis (nomor kartu berobat)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas pendaftaran memanggil pasien sesuai dengan nomor antrian pasien 2. Petugas pendaftaran menanyakan KK/KTP, Kartu JKN jika pasien baru. 3. Petugas pendaftaran membuat dokumen rekam medis baru dan memberikan kartu identitas berobat. 4. Petugas pendaftaran menanyakan kartu identitas pasien baru atau kartu JKN jika pasien lama. 5. Petugas pendaftaran menanyakan Ruangan yang akan dituju. 6. Petugas pendaftaran mendaftarkan pasien ke Ruangan yang dituju. 7. Petugas pendaftaran mencari Rekam Medik pasien jika pasien lama. 8. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien yang tidak memiliki Kartu JKN menuju Kasir untuk membayar Biaya Pendaftaran. 9. Petugas memasukkan resep ke rekam medis pasien. 10. Petugas mempersilahkan pasien menunggu di depan ruangan yang dituju
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit
4.	Biaya/Tarif	1. BPJS : Gratis 2. Umum : Berdasarkan Peraturan Walikota Palembang No. 1 Tahun 2023 Tentang tarif Layanan Kesehatan Pada Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kota Palembang : a. Pelayanan pengobatan umum untuk pasien baru rawat jalan/lansia/dewasa/bayi Rp 10.000 b. Pelayanan pengobatan umum untuk pasien lama rawat jalan/lansia/dewasa/bayi Rp10.000 c. Pemeriksaan Kesehatan untuk pendidikan (fisik dan buta warna) + Surat keterangan : Rp 25.000 d. Pemeriksaan gigi pasien lama : Rp 15.000 e. Pemeriksaan gigi pasien baru : Rp 15.000 f. Pemeriksaan kehamilan (ante natal care) :

		Rp15.000
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Berobat 2. Rekam Medis 3. Kertas Resep
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 082181889451 2. Call Center : 082181889451 3. Email : puskesmas_lulu@yahoo.co.id 4. Instagram : pkmsatuulu 5. Kotak Kritik dan Saran 6. Petugas Penerima Komplain Langsung
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; 2. Undang-undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916); 3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kementerian Negara (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 5. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 289, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041); 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pendaftaran <ol style="list-style-type: none"> a. Meja dan kursi b. Komputer c. Laptop d. Printer e. Jaringan Internet f. Pengeras Suara g. Meja dorong 2. Ruang Rekam Medis <ol style="list-style-type: none"> a. Rak susun rekam medis b. Tangga c. Kursi

		d. AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas pendaftaran yang sudah terlatih 2. Petugas rekam medis yang sudah terlatih
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat Kepala Puskesmas 2. Dilakukan sistem pengendalian Mutu UKPP dan pengawasan oleh tim Audit Internal 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Minimal 2 petugas pendaftaran 2. Minimal 1 petugas rekam medis
NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi dapat diberikan dengan lengkap, cepat dan tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kerahasiaan pasien.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin kerahasiaannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Melakukan identifikasi identitas pasien dengan dua cara. 3. Petugas yang memberikan pelayanan dan pemeriksaan telah mendapatkan penugasan dari Kepala Puskesmas
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan dievaluasi setiap bulan. 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

2. STANDAR PELAYANAN POLI UMUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Rekam Medis pasien 2. Kertas Resep
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai dengan antrian pasien. 2. Petugas melakukan identifikasi pasien berdasarkan rekam medis. 3. Petugas melakukan anamnesis. 4. Petugas melakukan pengukutan tanda vital. 5. Petugas melakukan pemeriksaan fisik atau tindakan sesuai dengan prosedur. 6. Petugas menentukan diagnosis. 7. Petugas memberikan terapi dan tindak lanjut sesuai dengan standar pelayanan. 8. Petugas melengkapi catatan rekam medis pasien.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 - 20 menit Sesuai dengan kasus, keadaan atau tindakan pasien.
4.	Biaya/Tarif	1. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No 59 Tahun 2014 Standar Tarif JKN 2. Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Walikota Palembang No. 1 Tahun 2023 Tentang tarif Layanan Kesehatan Pada Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kota Palembang.
5.	Produk Pelayanan	1. Konsultasi Dokter 2. Pemeriksaan Medis 3. Tindakan Medis

		<ul style="list-style-type: none"> 4. Surat Rujukan 5. Surat Keterangan Sehat 6. Surat Keterangan Sakit 7. Resep Obat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 082181889451 2. Call Center : 082181889451 3. Email : puskesmas_lulu@yahoo.co.id 4. Instagram : pkmsatuulu 5. Kotak Kritik dan Saran 6. Petugas Penerima Komplain Langsung
PENGELOLAAN PELAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 289, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607); 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Tentang Panduan Paraktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Kesehatan Primer.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan pasien 2. Ruang tindakan pasien umum 3. Peralatan medis pendukung 4. Komputer dan jaringan 5. Ruangan tunggu pasien 6. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum yang memiliki SIP 2. Perawat yang memiliki SIP 3. Bidan yang memiliki SIP
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Tim Audit Internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 1 Orang 2. Perawat 2 Orang 3. Bidan 2 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan di Puskesmas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Peralatan yang digunakan sesuai dengan standar sterilisasi masing masing alat. 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa).
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan dievaluasi setiap bulan pada lokakarya mini bulanan. 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan mutu dan manajemen setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait dengan kinerja dan kedisiplinan.

		4. Survey indeks kepuasan masyarakat melalui aplikasi IKM.
--	--	--

3. STANDAR PELAYANAN UNIT GAWAT DARURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekam medis pasien 2. Surat persetujuan/penolakan tindakan medis 3. Kertas Resep
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dari ruang pelayanan maupun langsung datang karena kasus gawat darurat yang akan mendapatkan tindakan medis maka pasien membuat persetujuan tindakan medis setelah diberi penjelasan dari dokter. 2. Dokter mengarahkan pasien ke tempat tidur ruang tindakan. 3. Pasien dijelaskan kembali prosedur tindakan medis yang akan diterima pasien. 4. Pasien mendapatkan tindakan medis sesuai indikasi medis dari dokter. 5. Pasien diarahkan konsultasi dokter kembali dan dokter memberikan resep obat, edukasi dan rujukan ke RKTRL/RS apabila diperlukan. 6. Pasien diarahkan perawat/bidan ke apotik untuk mengambil obat, untuk pasien umum sebelumnya pasien diarahkan ke kasir untuk membayar tindakan medis sesuai tindakan yang didapatkan. 7. Pasien mengambil obat di Farmasi dan selesai dilayani.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 - 30 menit</p> <p>Sesuai dengan kasus / tindakan</p>
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No 59 Tahun 2014 Standar Tarif JKN 2. Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Walikota Palembang No. 1 Tahun 2023 Tentang tarif Layanan Kesehatan Pada Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kota Palembang : <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Gawat Darurat : <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemasangan infus pertama Rp 25.000 2) Nebulizer Rp 35.000 3) Pemasangan O2 < 1 jam Rp 15.000 4) Pemasangan O2 > 1 jam Rp 50.000 5) Penyuntikan ATS/ABU/SAR/Tetagam Rp 20.000 6) Tindakan eksisi, cross insisi, insisi Rp 40.000 7) Tindakan jahit luka 1 s.d. 3 jahitan Rp 35.000 8) Tindakan jahit luka setiap jahitan berikutnya Rp 8.000 9) Perawatan luka Rp 25.000 10)Tindakan angkat jahitan Rp 15.000 11)Tindakan ekstraksi kuku Rp 50.000 12)Tindakan ekstraksi tumor jinak Rp 100.000 13)Perawatan luka ringan Rp 50.000

		<p>14) Perawatan luka sedang Rp 75.000 15) Perawatan luka luas Rp 100.000</p> <p>b. Pelayanan Ruang Tindakan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Rawat luka ringan Rp 9.000 2) Rawat luka luas Rp 15.000 3) Rawat luka combutio <30% Rp 7.000 4) Rawat luka ganggren kecil Rp 22.000 5) Rawat luka ganggren besar Rp 33.000 6) Hecting 1-5 simpul Rp 30.000 7) Hecting > 5 simpul (per simpul) Rp 22.000 8) Angkat jahitan Rp 25.000 9) Ekstraksi kuku Rp 38.000 10) Ekstraksi corpus alienum mata Rp 14.000 11) Ekstraksi corpus alienum telinga Rp 17.000 12) Extirpasi Lipoma Rp 18.000 13) Ekstraksi serumen Rp 30.000 14) Insisi abses kecil Rp 29.000 15) Insisi abses besar Rp 13.000 16) Eksisi atheroma Rp 17.000 17) Lepas kateter Rp 50.000 18) Spooling Rp 34.000 19) Refraksi mata Rp 22.000 20) Masukkan obat lewat dubur Rp 18.000 21) Cross insisi Rp 22.000 22) Pemakaian Oksigen 1 Jam Pertama (≤ 5 Lpm) Rp 24.000 23) Pemakaian Oksigen 1 Jam Pertama (> 5 Lpm) Rp 32.000 24) Nebulisasi per pemakaian Rp 33.000 25) Penanganan kejang Rp 34.000 26) Penanganan benda asing pada THT per tindakan Rp 23.000 27) Injeksi (IV,IM,SC) Rp 38.000
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas Resep 2. Formulir Informed Consent 3. Rekam medis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 082181889451 2. Call Center : 082181889451 3. Email : puskesmas_lulu@yahoo.co.id 4. Instagram : pkmsatuulu 5. Kotak Kritik dan Saran 6. Petugas Penerima Komplain Langsung
PENGELOLAAN PELAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 289, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607); 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Panduan Paraktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Kesehatan Primer.

2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bed 2. Meja instrumen 3. Rak instrumen 4. Wastafel 5. Standar infus set 6. Tensimeter 7. Thermometer 8. Pulse Oxymeter 9. Hecting set 10. Nebulizer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum yang memiliki STR dan SIP 2. Perawat memiliki STR dan SIP 3. Bidan yang memiliki STR dan SIP
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu UKPP Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 2 Orang 2. Perawat 4 Orang 3. Bidan 6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang kompeten.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Perlatan yang digunakan sesuai dengan standar sterilisasi masing masing alat. 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa).
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan dievaluasi setiap bulan pada lokakarya mini bulanan. 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan mutu dan manajemen setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait dengan kinerja dan kedisiplinan. 4. Survey indeks kepuasan masyarakat melalui aplikasi INM.

4. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

PENYAMPAIAN LAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Form permintaan pemeriksaan laboratorium
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang dan menyerahkan form permintaan pemeriksaan laboratorium 2. Petugas memanggil dan memastikan identitas pasien sesuai dengan formulir permintaan pemeriksaan laboratorium. 3. Petugas memberikan formulir permintaan pemeriksaan laboratorium dan form biaya tindakan untuk distempel di loket, melakukan pembayaran jika pasien umum. 4. Pasien menyerahkan kembali form permintaan pemeriksaan laboratorium 5. Petugas memanggil pasien sesuai urutan.

		<ul style="list-style-type: none"> 6. Petugas melakukan pengambilan sampel 7. Pasien menunggu hasil pemeriksaan 8. Proses pemeriksaan laboratorium 9. Penyerahan hasil kepada pasien untuk konsultasi ke pengirim
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Hematologi 15 menit 2. Urine 15 menit 3. Kimia klinik 10 menit 4. Imunoserologi 30 menit 5. Sputum 2 hari
4.	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No 59 Tahun 2014 Standar Tarif JKN 2. Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Walikota Palembang No. 1 Tahun 2023 Tentang tarif Layanan Kesehatan Pada Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kota Palembang.
5.	Produk Pelayanan	Hasil pemeriksaan laboratorium
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 082181889451 2. Call Center : 082181889451 3. Email : puskesmas_lulu@yahoo.co.id 4. Instagram : pkmsatuulu 5. Kotak Kritik dan Saran 6. Petugas Penerima Komplain Langsung

PENGELOLAAN PELAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 289, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607); 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Tentang Panduan Paraktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Kesehatan Primer.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Lemari Penyimpanan reagen 2. Hematoanalyzer 3. Lemari Pendingin 4. Mikroskop 5. Sentrifuse listrik
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Analis laboratorium yang memiliki SIP
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Tim Audit Internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Analis Laboratorium
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan di Puskesmas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Perlatan yang digunakan sesuai dengan standar sterilisasi masing masing alat. 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin

		masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa).
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan dievaluasi setiap bulan pada lokakarya mini bulanan. 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan mutu dan manajemen setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait dengan kinerja dan kedisiplinan. 4. Survey indeks kepuasan masyarakat melalui aplikasi IKM.

5. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN ANAK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekam Medis pasien 2. Formulir MTBS 3. Kertas Resep
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai dengan antrian pasien. 2. Petugas melakukan identifikasi pasien berdasarkan rekam medis. 3. Petugas melakukan pengukuran tinggi badan, berat badan, lingkar kepala, lingkar lengan atas, lingkar perut. 4. Petugas melakukan anamnesis. 5. Petugas melakukan pengukuran tanda vital. 6. Petugas melakukan pemeriksaan fisik atau tindakan sesuai dengan prosedur. 7. Petugas menentukan diagnosis. 8. Petugas memberikan terapi dan tindak lanjut sesuai dengan standar pelayanan. 9. Petugas melengkapi catatan rekam medis pasien.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 - 15 menit Sesuai dengan kasus, keadaan atau tindakan pasien.
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No 59 Tahun 2014 Standar Tarif JKN 2. Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Walikota Palembang No. 1 Tahun 2023 Tentang tarif Layanan Kesehatan Pada Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kota Palembang.
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi Dokter 2. Pemeriksaan Medis 3. Tindakan Medis 4. Surat Rujukan 5. Surat Keterangan Sehat 6. Surat Keterangan Sakit
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 082181889451 2. Call Center : 082181889451 3. Email : puskesmas_1ulu@yahoo.co.id 4. Instagram : pkmsatuulu 5. Kotak Kritik dan Saran 6. Petugas Penerima Komplain Langsung
PENGELOLAAN PELAYANAN		

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 289, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607); 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Tentang Panduan Paraktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Kesehatan Primer.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan pasien 2. Ruang tindakan pasien umum 3. Peralatan medis pendukung 4. Komputer dan jaringan 5. Ruangan tunggu pasien 6. Alat tulis kantor 7. Instrumen pemeriksaan deteksi dini tumbuh kembang
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum yang memiliki SIP 2. Perawat yang memiliki SIP
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Tim Audit Internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 Orang 2. Perawat : 2 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan di Puskesmas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Perlatan yang digunakan sesuai dengan standar sterilisasi masing masing alat. 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa).
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan dievaluasi setiap bulan pada lokakarya mini bulanan. 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan mutu dan manajemen setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait dengan kinerja dan kedisiplinan. 4. Survey indeks kepuasan masyarakat melalui aplikasi IKM.

6. STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Resep dari ruang pelayanan
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien meletakkan resep di tempat yang disediakan di apotek. 2. Petugas farmasi melakukan skrining resep.

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Petugas farmasi melakukan konfirmasi jika resep tidak [sesuai atau tidak jelas kepada pemberi resep. 4. Petugas farmasi menyiapkan obat. 5. Petugas farmasi memanggil dan menyerahkan obat kepada pasien dan memberikan informasi obat dan konseling (PIO) 6. Pasien dipersilahkan pulang.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Penyiapan resep racikan : 10-20 menit per 1 lembar resep Penyiapan resep non racikan : 5-10 menit per 1 lembar resep
4.	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No 59 Tahun 2014 Standar Tarif JKN 2. Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Walikota Palembang No. 1 Tahun 2023 Tentang tarif Layanan Kesehatan Pada Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kota Palembang.
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Penyediaan obat racikan dan non racikan 2. Pemberian informasi obat (PIO)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 082181889451 2. Call Center : 082181889451 3. Email : puskesmas_1ulu@yahoo.co.id 4. Instagram : pkmsatuulu 5. Kotak Kritik dan Saran 6. Petugas Penerima Komplain Langsung
PENGELOLAAN PELAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 289, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607); 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Tentang Panduan Paraktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Kesehatan Primer.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang penyiapan obat 2. Gudang penyimpanan obat 3. Komputer dan jaringan 4. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Apoteker yang memiliki izin praktik 2. Asisten apoteker yang memiliki izin praktik
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Tim Audit Internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Apoteker (S-1 Profesi Apoteker) 2. Asisten apoteker (minimal D3-Farmasi) 3. Petugas Administrasi (Minimal SMA / Sederajat)
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan di Puskesmas.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. Perlatan yang digunakan sesuai dengan standar sterilisasi masing masing alat. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa).
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan dievaluasi setiap bulan pada lokakarya mini bulanan. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan mutu dan manajemen setiap 6 bulan sekali. Evaluasi langsung oleh atasan terkait dengan kinerja dan kedisiplinan. Survey indeks kepuasan masyarakat melalui aplikasi IKM.

7. STANDAR PELAYANAN LANSIA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Rekam Medis pasien Kertas Resep
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Petugas memanggil pasien sesuai dengan antrian pasien. Petugas melakukan identifikasi pasien berdasarkan rekam medis. Petugas melakukan pengukuran tinggi badan dan berat badan. Petugas melakukan anamnesis. Petugas melakukan pengukuran tanda vital. Petugas melakukan Skrining Pengkajian Paripurna Pasien Geriatri (P3G) dengan penilaian <i>Activity of Daily Living</i> (ADL), <i>Geriatric Depression Scale</i> (GDS), <i>Abbreviated Mental Test</i> (AMT) dan pemeriksaan gula darah, kolesterol dan asam urat pada pasien baru. Petugas melakukan pemeriksaan fisik atau tindakan sesuai dengan prosedur. Petugas menentukan diagnosis. Petugas memberikan terapi dan tindak lanjut sesuai dengan standar pelayanan. Petugas mengantar pasien ke ruang tunggu farmasi. Petugas memberikan resep obat di ruang farmasi Petugas melengkapi catatan rekam medis pasien.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 - 15 menit</p> <p>Sesuai dengan kasus, keadaan atau tindakan pasien.</p>
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No 59 Tahun 2014 Standar Tarif JKN Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Walikota Palembang No. 1 Tahun 2023 Tentang tarif Layanan Kesehatan Pada Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kota Palembang.
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Konsultasi Dokter Pemeriksaan Medis Tindakan Medis

		<ul style="list-style-type: none"> 4. Resep Obat 5. Surat Rujukan 6. Pengkajian Paripurna Pasien Geriatri
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 082181889451 2. Call Center : 082181889451 3. Email : puskesmas_1ulu@yahoo.co.id 4. Instagram : pkmsatuulu 5. Kotak Kritik dan Saran 6. Petugas Penerima Komplain Langsung
PENGELOLAAN PELAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 289, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607); 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Tentang Panduan Paraktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Kesehatan Primer.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan pasien 2. Ruang tindakan pasien lansia 3. Peralatan medis pendukung 4. Komputer dan jaringan 5. Ruangan tunggu pasien 6. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum yang memiliki SIP 2. Bidan yang memiliki SIP
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Tim Audit Internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 1 Orang 2. Bidan 2 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan di Puskesmas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Perlatan yang digunakan sesuai dengan standar sterilisasi masing masing alat. 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa).
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan dievaluasi setiap bulan pada lokakarya mini bulanan. 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan mutu dan manajemen setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait dengan kinerja dan kedisiplinan. 4. Survey indeks kepuasan masyarakat melalui aplikasi IKM.

8. STANDAR PELAYANAN GIZI, SANITASI DAN SURVEILANS

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien telah melakukan pembayaran 3. Pasien memiliki rekam medis 4. Pasien membawa surat rujukan bila diperlukan
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu panggilan dari ruangan yang dituju 2. Pasien akan dilayani oleh petugas kesehatan yang bertugas 3. Setelah selesai diperiksa pasien akan diberikan rujukan internal/esternal
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10-30 menit
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No 59 Tahun 2014 Standar Tarif JKN 2. Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Walikota Palembang No. 1 Tahun 2023 Tentang tarif Layanan Kesehatan Pada Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kota Palembang.
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan gizi 2. Pelayanan sanitasi 3. Pelayanan surveilans
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 082181889451 2. Call Center : 082181889451 3. Email : puskesmas_lulu@yahoo.co.id 4. Instagram : pkmsatuulu 5. Kotak Kritik dan Saran 6. Petugas Penerima Komplain Langsung
PENGELOLAAN PELAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 289, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607); 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Tentang Panduan Paraktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Kesehatan Primer.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 2. Alat peraga 3. Rekam medis dan ATK lainnya 4. Ruang BerAC
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sanitarian 2. Gizi 3. Surveilans
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Tim Audit Internal Puskesmas

5.	Jumlah Pelaksana	1. Sanitarian 2 orang 2. Gizi 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan di Puskesmas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Perlatan yang digunakan sesuai dengan standar sterilisasi masing masing alat. 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa).
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan dievaluasi setiap bulan pada lokakarya mini bulanan. 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan mutu dan manajemen setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait dengan kinerja dan kedisiplinan. 4. Survey indeks kepuasan masyarakat melalui aplikasi IKM.

9. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Rekam Medis pasien 2. Formulir Rujukan Internal 3. Kertas Resep
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai dengan antrian pasien. 2. Petugas melakukan identifikasi pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran tanda vital 5. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai dengan keluhan pasien 6. Petugas melakukan pemeriksaan odontogram 7. Petugas menentukan diagnosis penyakit 8. Petugas menentukan diagnosis 9. Petugas memberikan terapi dan tindak lanjut sesuai dengan standar pelayanan 10. Petugas melakukan tindakan jika diperlukan atau pemberian resep untuk pasien premedikasi 11. Petugas melengkapi catatan rekam medis pasien
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 - 60 menit Sesuai dengan kasus, keadaan atau tindakan pasien.
4.	Biaya/Tarif	1. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No 59 Tahun 2014 Standar Tarif JKN 2. Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Walikota Palembang No. 1 Tahun 2023 Tentang tarif Layanan Kesehatan Pada Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kota Palembang. a. Pembersihan karang gigi per rahang Rp 100.000 b. Tumpatan GIC 1 permukaan Rp 50.000

		<ul style="list-style-type: none"> c. Tumpatan GIC 2 permukaan Rp 75.000 d. Tumpatan GIC lebih dari 2 permukaan Rp 100.000 e. Trepanasi gigi Rp 30.000 f. Pengambilan tumpatan (up filling) Rp 30.000 g. Pencabutan gigi decidui dengan topical anastesi Rp30.000 h. Pencabutan gigi decidui dengan citoject Rp 50.000 i. Pencabutan gigi dewasa dengan spuit disposable Rp75.000 j. Pencabutan gigi dewasa dengan spuit disposable dengan penyulit Rp 100.000 k. Insisi abses/regio/perwatan dry socket Rp 50.000 l. Hecting oral Rp 40.000 m. Kontrol post exo/op (heacting up) Rp 30.000
5.	Produk Pelayanan	<ul 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. Pembersihan karang gigi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA : 082181889451 2. Call Center : 082181889451 3. Email : puskesmas_lulu@yahoo.co.id 4. Instagram : pkmsatuulu 5. Kotak Kritik dan Saran 6. Petugas Penerima Komplain Langsung
PENGELOLAAN PELAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 289, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607); 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Tentang Panduan Paraktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Kesehatan Primer.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan gigi 2. Alat medis pendukung 3. Ruang tunggu
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi yang memiliki STR dan SIP 2. DIII Keperawatan gigi yang memiliki SIP
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Tim Audit Internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi : 1 Orang 2. Perawat Gigi : 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan di

		Puskesmas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. Perlatan yang digunakan sesuai dengan standar sterilisasi masing masing alat. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa).
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan dievaluasi setiap bulan pada lokakarya mini bulanan. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan mutu dan manajemen setiap 6 bulan sekali. Evaluasi langsung oleh atasan terkait dengan kinerja dan kedisiplinan. Survey indeks kepuasan masyarakat melalui aplikasi IKM.

S

10. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK, KB DAN IMUNISASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Rekam Medis pasien Kertas Resep Buku KIA Kartu KB
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Petugas memanggil pasien sesuai dengan antrian pasien. Petugas melakukan identifikasi pasien berdasarkan rekam medis. Petugas melakukan anamnesis. Petugas melakukan pengukutan tanda vital. Petugas melaukan pemeriksaan fisik atau tindakan sesuai dengan prosedur. Petugas menentukan diagnosis. Petugas meberikan terapi dan tindak lanjut sesuai dengan standar pelayanan. Petugas melengkapi catatan rekam medis pasien.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	20 - 45 menit
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No 59 Tahun 2014 Standar Tarif JKN Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Walikota Palembang No. 1 Tahun 2023 Tentang tarif Layanan Kesehatan Pada Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kota Palembang.
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pelayanan ibu Hamil Pelayanan ibu nifas Pelayanan imunisasi Pelayanan KB
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> SMS/WA : 082181889451 Call Center : 082181889451 Email : puskesmas_1ulu@yahoo.co.id Instagram : pkmsatuulu Kotak Kritik dan Saran Petugas Penerima Komplain Langsung

PENGELOLAAN PELAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 289, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607); 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Tentang Panduan Paraktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Kesehatan Primer.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang KIA : Meja, Kursi, PC, Printer, serta ATK 2. Set pemeriksaan Kesehatan ibu 3. Set pelayanan KB 4. Set AKDR (Alat Kontrasepsi Dalam Rahim) 5. Set pelayanan imunisasi
3.	Kompetensi Pelaksana	Bidan yang memiliki SIP
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Tim Audit Internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Bidan 5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan di Puskesmas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Perlatan yang digunakan sesuai dengan standar sterilisasi masing masing alat. 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa).
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan dievaluasi setiap bulan pada lokakarya mini bulanan. 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan mutu dan manajemen setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait dengan kinerja dan kedisiplinan. 4. Survey indeks kepuasan masyarakat melalui aplikasi IKM.

11. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN REMAJA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekam Medis pasien 2. Kertas Resep
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai dengan antrian pasien. 2. Petugas melakukan identifikasi pasien berdasarkan rekam medis. 3. Petugas melakukan anamnesis. 4. Petugas melakukan pengukuran tanda vital 5. Petugas melaukan pemeriksaan fisik atau tindakan

		<p>sesuai dengan prosedur.</p> <p>6. Petugas menentukan diagnosis.</p> <p>7. Petugas memberikan terapi dan tindak lanjut sesuai dengan standar pelayanan.</p> <p>8. Petugas melengkapi catatan rekam medis pasien.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 - 15 menit</p> <p>Sesuai dengan kasus, keadaan atau tindakan pasien.</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>1. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No 59 Tahun 2014 Standar Tarif JKN</p> <p>2. Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Walikota Palembang No. 1 Tahun 2023 Tentang tarif Layanan Kesehatan Pada Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kota Palembang.</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>1. Konsultasi Dokter</p> <p>2. Pemeriksaan Medis</p> <p>3. Tindakan Medis</p> <p>4. Surat Rujukan</p> <p>5. Surat Keterangan Sehat</p> <p>6. Surat Keterangan Sakit</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>1. SMS/WA : 082181889451</p> <p>2. Call Center : 082181889451</p> <p>3. Email : puskesmas_1ulu@yahoo.co.id</p> <p>4. Instagram : pkmsatuulu</p> <p>5. Kotak Kritik dan Saran</p> <p>6. Petugas Penerima Komplain Langsung</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 289, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik</p> <p>4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Tentang Panduan Paraktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Kesehatan Primer.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang pemeriksaan pasien</p> <p>2. Ruang tindakan pasien umum</p> <p>3. Peralatan medis pendukung</p> <p>4. Komputer dan jaringan</p> <p>5. Ruangan tunggu pasien</p> <p>6. Alat tulis kantor</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Dokter umum yang memiliki SIP</p> <p>2. Bidan yang memiliki SIP</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>2. Tim Audit Internal Puskesmas</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Bidan 2 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan di Puskesmas.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. Perlatan yang digunakan sesuai dengan standar sterilisasi masing masing alat. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa).
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan dievaluasi setiap bulan pada lokakarya mini bulanan. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan mutu dan manajemen <i>setiap</i> 6 bulan sekali. Evaluasi langsung oleh atasan terkait dengan kinerja dan kedisiplinan. Survey indeks kepuasan masyarakat melalui aplikasi IKM.

12. STANDAR PELAYANAN TB DOTS

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran Pasien memiliki rekam medis Pasien membawa surat rujukan bila diperlukan
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pasien menunggu panggilan dari ruangan yang dituju Pasien akan dilayani oleh petugas kesehatan yang bertugas Setelah selesai diperiksa pasien akan diberikan resep/rujukan internal/eksternal
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10-30 menit
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No 59 Tahun 2014 Standar Tarif JKN Pasien Umum : Berdasarkan Peraturan Walikota Palembang No. 1 Tahun 2023 Tentang tarif Layanan Kesehatan Pada Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kota Palembang.
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pelayanan gizi Pelayanan sanitasi Pelayanan surveilans
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> SMS/WA : 082181889451 Call Center : 082181889451 Email : puskesmas_1ulu@yahoo.co.id Instagram : pkmsatuulu Kotak Kritik dan Saran Petugas Penerima Komplain Langsung
PENGELOLAAN PELAYANAN		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 289, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607); Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

		10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik 11. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Paraktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Kesehatan Primer.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 2. Alat peraga 3. Rekam medis dan ATK lainnya 4. Ruang BerAC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter 2. Bidan
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Tim Audit Internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter 1 orang 2. Bidan 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan di Puskesmas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Peralatan yang digunakan sesuai dengan standar sterilisasi masing masing alat. 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa).
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan dievaluasi setiap bulan pada lokakarya mini bulanan. 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui rapat tinjauan mutu dan manajemen setiap 6 bulan sekali. 3. Evaluasi langsung oleh atasan terkait dengan kinerja dan kedisiplinan. 4. Survey indeks kepuasan masyarakat melalui aplikasi IKM.

Plt.Kepala UPTD Puskesmas Satu Ulu,

