



PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA
DINAS KESEHATAN
UPTPUSKESMAS NIBUNG

Jalan Bunga Rampai, Desa Sumber Makmur, Kecamatan Nibung, Kabupaten Musi Rawas Utara
Kode Pos 31674

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS NIBUNG

NOMOR : 440/ 007/PKM NBG/ 2024

TENTANG

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN

DI UPT PUSKESMAS NIBUNG

KEPALA UPT PUSKESMAS NIBUNG

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 menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas NIBUNG;

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 5063);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 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. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS NIBUNG TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS NIBUNG
- KESATU : Pedoman Standar Pelayanan pada Puskesmas NIBUNG sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan pada Puskesmas.
- KEDUA : Setiap Unit Pelayanan wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan, baik Upaya Kesehatan Perseorangan maupun Upaya Kesehatan Masyarakat dan ditetapkan oleh Kepala Puskesmas.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan,

maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : NIBUNG

Padatanggal : 2 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS NIBUNG,



dr. Lucky Sandi Centaury

Penata Tk 1/III d

NIP. 198904262014031002

LAMPIRAN I SURAT KEPUTUSAN KEPALA UPT
PUSKESMAS NIBUNG
TANGGAL 02 JANUARI 2024
NOMOR 440/ 007 /PKM NBG
TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI
PUSKESMAS NIBUNG DI UPT PUSKESMAS
NIBUNG

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN DI PUSKESMAS NIBUNG

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung ataupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diterbitkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang merupakan revisi Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Pelayanan.

Pelayanan pada Puskesmas di Nibung merupakan salah satu pelayanan publik yang menjadi kebutuhan dasar bagi masyarakat dan sangat mendesak untuk ditingkatkan baik mutu maupun aksesnya. Pedoman ini diterbitkan dengan harapan dapat menjadi acuan bagi Puskesmas agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan terdapat keseragaman standar pelayanan di seluruh Puskesmas Nibung.

B. TUJUAN DAN SASARAN

1. Tujuan ditetapkannya Pedoman Standar Pelayanan di Puskesmas Nibung adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat.
2. Sasaran Pedoman Standar Pelayanan Puskesmas Nibung adalah seluruh Unit Pelayanan di Puskesmas Nibung agar mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

C. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Pedoman Standar Pelayanan ini meliputi : Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan pada Puskesmas sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Standar Puskesmas sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

BAB II

PENGERTIAN DAN PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

A. PENGERTIAN

Dalam Surat Keputusan Kepala Puskesmas Nibung yang dimaksud dengan :

1. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya di wilayah kerjanya.
2. Upaya Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disingkat UKM adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat.
3. Upaya Kesehatan Perseorangan yang selanjutnya disingkat UKP adalah suatu kegiatan dan/ atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan.
4. Pelayanan dasar kepada masyarakat adalah jenis pelayanan publik yang paling mendasar yang merupakan fungsi pemerintah dalam memberikan dan mengurus keperluan kebutuhan dasar masyarakat untuk meningkatkan taraf kesejahteraan rakyat.
5. Standar adalah nilai tertentu yang telah ditetapkan berkaitan dengan sesuatu yang harus dicapai.
6. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
7. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan

publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan layanan publik.

9. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

B. PRINSIP

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses masyarakat
6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa
7. pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

BAB III

PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

A. PENYUSUNAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, Puskesmas sebagai organisasi penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.

Sebelum memulai penyusunan rancangan, penyelenggara pelayanan terlebih dahulu perlu mengidentifikasi Jenis Pelayanan yang diberikan Oleh Puskesmas, diantaranya sebagai berikut :

1. Pelayanan Dalam Gedung, terdiri dari :

- a. Pelayanan Rawat Jalan
- b. Pelayanan Ruang Tindakan
- c. Rawat inap

2. Pelayanan Luar Gedung

- a. Pelayanan Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat (Posyandu, Posbindu, Pos Upaya Kesehatan Kerja, UKS, UKGS, UKGMD, Pemantauan Jentik Berkala, dll)
- b. Pelayanan Keperawatan Kesehatan Masyarakat

Selanjutnya menentukan identifikasi dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan di Puskesmas Nibung sebagai berikut:

1. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundangundangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Persyaratan pelayanan pada Puskesmas, baik pelayanan dalam gedung (pelayanan rawat jalan, rawat inap ataupun rujukan) maupun pelayanan luar gedung sehingga mempermudah dan mempercepat pelayanan. Hasil yang diharapkan dari tahapan Identifikasi persyaratan ini pada akhirnya mencantumkan sebagai berikut :

- a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap jenis pelayanan di Puskesmas.
- b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah **Tahapan Proses Pelayanan (Alur Pelayanan Puskesmas)** sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

3. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah **waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.**

4. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Besaran biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan.

Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan

dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola. Biaya pelayanan di Puskesmas se-Kota NIBUNG mengacu pada peraturan perundangan yang berlaku.

Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

- a. Jumlah biaya/ tariff yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan.
- b. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

5. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan.

Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah **daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.**

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Hasil akhir pada tahapan ini adalah dibuatkan **mekanisme / prosedur pengelolaan pengaduan yang diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi serta mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam**

internal Puskesmas.

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses Identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan dengan menggunakan Format sebagai berikut :

Rancangan Standar Pelayanan

1	Jenis Pelayanan	:	
2	Dasar Hukum	:	
3	Persyaratan	:	
4	Prosedur	:	
5	Waktu Pelayanan	:	
6	Biaya / Tarif	:	
7	Produk Pelayanan	:	
8	Pengelolaan Pengaduan	:	

B. PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam **penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.** Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:

1. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
2. Pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas;
3. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

1. Diskusi Grup Terfokus (*Focused Group Discussion*) Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan Standar Pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.
2. Dengar Pendapat (*Public Hearing*) Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta- fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

Pada proses pembahasan dengan masyarakat, organisasi penyelenggara pelayanan dapat mempertimbangkan pula komponen-komponen lain, seperti: sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Hasil dari pembahasan Rancangan Standar Pelayanan adalah Standar Pelayanan yang sudah disetujui. Standar Pelayanan tersebut sekurang-kurangnya memuat: persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan. Format Standar Pelayanan yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

Standar Pelayanan “X” (diisi sesuai jenis pelayanan) Dasar Hukum

:.....

1	Persyaratan	:	
2	Prosedur	:	
3	Waktu Pelayanan	:	
4	Biaya / Tarif	:	
5	Produk Pelayanan	:	
6	Pengelolaan Pengaduan	:	

C. PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

Sebelum dilakukan Penetapan Standar Pelayanan pada Puskesmas, Puskesmas wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu Kepala Puskesmas.

D. PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan, yaitu Puskesmas. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan. Integrasi ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

E. PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN

Penetapan Maklumat Pelayanan sebelum menerapkan Standar Pelayanan, Puskesmas diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat

F. PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pada prinsipnya proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.

Metode yang dapat dipergunakan antara lain: analisis dokumen, survei, wawancara, dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku. Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

BAB IV

PENUTUP

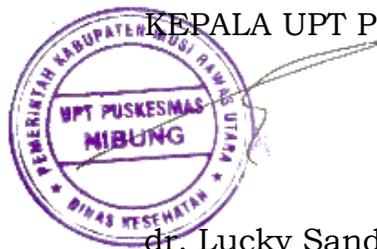
Standar Pelayanan yang telah disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik, khususnya di Puskesmas. Dalam melakukan perbaikan, perlu memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan di Puskesmas

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan di Puskesmas ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Puskesmas sebagai penyelenggara wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.

Ditetapkan di : NIBUNG

Padatanggal : 2 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS NIBUNG,



dr. Lucky Sandi Centaury

Penata Tk 1/III d

NIP. 198904262014031002

LAMPIRAN II SURAT KEPUTUSAN KEPALA UPT
PUSKESMAS NIBUNG
TANGGAL 02 JANUARI 2023
NOMOR 440/ /PKM NBG
TENTANG STANDAR PELAYANAN UPT
PUSKESMAS NIBUNG

Standar Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis Puskesmas Nibung

Dasar Hukum:

1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. PMK 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
3. PMK 31 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Puskesmas
4. Perbub SPM No 27 Tahun 2023

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Pasien (KTP / KK) 2. Kartu BPJS / JKN KIS 3. Kartu berobat (Kartu Pink) untuk Pasien Lama
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke Puskesmas. 2. Pasien dicek suhu tubuhnya dan diskruining untuk dikategorikan pasien umum atau fast-track. 3. Pasien duduk menunggu panggilan dari loket pendaftaran sesuai dengan nomor urut antrean. 4. Pasien menuju meja pendaftaran untuk melakukan registrasi dengan membawa kartu identitas diri dan kartu jaminan kesehatan. 5. Pasien menuju ke poli yang dituju dan menunggu giliran untuk diperiksa. 6. Petugas menyediakan dan mendistribusikan rekam medis ke masing – masing poli.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Kurang dari 10 Menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pendaftaran pasien atau peguna

		layanan Kesehatan.
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kontak Person / Whatshap : 0851 7425 3836 2. Kotak saran 3. Email : Puskesmasnibung07@gmail.com 4. Facebook : Puskesmas Nibung 5. Instagram : @puskesmas_nibung
7	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Kursi tunggu pasien 3. Meja pendaftaran 4. Kursi pendaftaran 5. Komputer dan printer 6. Alat tulis kantor 7. Buku register pasien 8. Dokumen Rekam Medis
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelayanan dengan senyum, sapa, salam, sopan dan santun 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur 4. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola rekam medis 5. Mampu berkordinasi dengan efektif dan efisien 6. Memiliki kemampuan Kerjasama Tim 7. Mampu mengoperasikan komputer
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu waktu jika keadaan dianggap penting 2. Dilakukan penilaian indicator kinerja oleh tim Mutu Puskesmas NIBUNG 3. Tim Audit Internal Puskesmas NIBUNG
10	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2 Petugas yang sudah melakukan pelatihan Rekam Medis 2. 5 Orang petugas pendaftaran
11	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap

		<p>ramah,sopan, santun dan responsive dan kompeten di bidangnya</p> <p>2. Semua pelayanan di Puskesmas Nibung sesuai dengan maklumat pelayanan dilakukan secara gratis</p> <p>3. Pelanggan di layani sesuai dengan motto puskesmas kami "Kepuasan dan Kesehatan masyarakat adalah tujuan pelayanan kami"</p>
12	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Kerahasiaan pasien terjamin</p> <p>2. Keamanan, Keselamatan dan kenyamanan pasien sesuai dengan 6 sasaran keselamatan pasien</p> <p>3. Petugas yang memberikan pelayanan adalah petugas yang kompeten di bidangnya</p> <p>4. Pelayanan yang di berikan sesuai pedoman medis dan mempunyai standar operasional yang tetap</p>
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Miniloka Karya Bulanan</p> <p>2. Survey Kepuasan Masyarakat</p>
14	Dasar Hukum	<p>1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>2. PMK 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>3. PMK 31 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Puskesmas</p> <p>4. Perbub SPM No 27 Tahun 2023</p>

Ditetapkan di : NIBUNG

Padatanggal : 2 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS NIBUNG,



dr. Lucky Sandi Centaury

Penata Tk 1/III d

NIP. 198904262014031002

**Standar Pelayanan Poli Umum
(Umum & Lansia)**

Dasar Hukum:

1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. PMK 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
3. PMK 31 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Puskesmas
4. Perbub SPM No 27 Tahun 2023

No	Komponen	Uraian
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Sudah terdaftar di loket pendaftaran 2. Tersedia rekam medis pasien
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu di ruang tunggu pemeriksaan umum 2. Petugas memanggil pasien sesuai dengan nama yang tertulis di rekam medis 3. Perawat melakukan pemeriksaan fisik awal kepada pasien 4. Pasien di antar keruang pemeriksaan 5. Petgas melakukan anamnesa dan pemeriksaan kepada pasien 6. Petugas melakukan pemeriksaan pennjang / melakukan rujukan jika di butuhkan 7. Petugas menulis resep 8. Pasien mengambil obat dan pulang
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anamnesa : 1 Menit 2. Pemeriksaan Tensi, TB dan BB : 1 Menit 3. Pemeriksaan Fisik : 2 Menit 4. Therapy : 2 Menit 5. KIE : 2 Menit 6. Rujukan Internal : 1 Menit 7. Rujukan External/RS : 10 Menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan KIE 2. Mendapatkan Tindakan yang di perlukan 3. Mendapatkan surat keterangan sakit / sehat

		<p>jika diperlukan</p> <p>4. Mendapatkan surat rujukan apabila di butuhkan</p>
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kontak Person / Whatshap : <u>0851 7425 3836</u> 2. Kotak saran 3. Email : Puskesmasnibung07@gmail.com 4. Facebook : Puskesmas Nibung 5. Instagram : @puskesmasNIBUNG
7	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Meja Anamnesa / meja Perawat 3. Tempat Tidur pemeriksaan 4. Meja dan kursi 5. Alat Tindakan 6. Bahan habis pakai 7. Tensimeter 8. Thermometer 9. Stetoskop 10. Senter 11. Timbangan
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum (S-1 Profesi Dokter) 2. Perawat (Minimal D3 Keperawatan) 3. Mampu berkomunikasi dengan baik 4. Menguasi Standar Operasional Prosedur 5. Memiliki Kemampuan Kerjasama Tim
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu waktu jika keadaan dianggap penting 2. Dilakukan penilaian indicator kinerja oleh tim Mutu Puskesmas NIBUNG 3. Tim Audit Internal Puskesmas NIBUNG
10	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2 Dokter Umum 2. 2 Orang Perawat
11	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah,sopan, santun dan responsive dan kompeten di bidangnya 2. Semua pelayanan di Puskesmas Nibung sesuai

		<p>dengan maklumat pelayanan dilakukan secara gratis</p> <p>3. Pelanggan di layani sesuai dengan motto puskesmas kami</p> <p>Kepuasan dan Kesehatan Masyarakat adalah Tujuan Pelayanan Kami</p>
12	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Kerahasiaan pasien terjamin</p> <p>2. Keamanan, Keselamatan dan kenyamanan pasien sesuai dengan 6 sasaran keselamatan pasien</p> <p>3. Petugas yang memberikan pelayanan adalah petugas yang kompeten di bidangnya</p> <p>4. Pelayanan yang di berikan sesuai pedoman medis dan mempunyai standar operasional yang tetap</p>
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Miniloka Karya Bulanan</p> <p>2. Survey Kepuasan Masyarakat</p>
14	Dasar Hukum	<p>1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>2. PMK 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>3. PMK 31 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Puskesmas</p> <p>4. Perbub SPM No 27 Tahun 2023</p>

Ditetapkan di : NIBUNG

Padatanggal : 2 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS NIBUNG,



dr. Lucky Sandi Centaury

Penata Tk 1/III d

NIP. 198904262014031002

Standar Pelayanan Poli Gigi dan Mulut
Puskesmas NIBUNG

Dasar Hukum:

1. Kementrian Kesehatan RI. Pedoman Paket Dasar Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di Puskesmas. Jakarta : 2012
2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/62/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter Gigi
3. Undang-Undang Nomor 29 tahun 2014 tentang praktik kedokteran
4. Peraturan Menteri Kesehatan No.43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
5. Panduan Dokter Gigi Dalam Era New Normal. Satuan Tugas Covid-19 Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia 2020

No	Komponen	Uraian
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan Teknis : Pasien wajib datang ke Puskesmas. 2. Persyaratan administrasi : Melakukan registrasi di loket pendaftaran
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil sesuai dengan nomor urutan antrian 2. Petugas menganamnesa pasien 3. Petugas melakukan pemeriksaan fisik pasien, intra oral dan ekstra oral 4. Petugas menegakan diagnosa dan rencana perawatan 5. Petugas melakukan rujukan ke RSUD atau pelayanan Kesehatan yang lebih tinggi dan memiliki fasilitas Kesehatan yang memadai jika tidak dapat ditangani di puskesmas 6. Petugas melakukan rujukan ke unit terkait apabila diperlukan. 7. Petugas melakukan Tindakan / perawatan/ DHE sesuai dengan kasus 8. Petugas menyampaikan instruksi post Tindakan

		<p>9. Petugas menyerahkan resep bila di perlukan</p> <p>10. Pasien pulang</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Anamnesa : ± 3 Menit</p> <p>2. Pmeriksaan Pasien : ± 5 Menit</p> <p>3. Pencabutan gigi susu : 5 – 10 Menit</p> <p>4. Pencabutan gigi Tetap : 10 – 15 Menit</p> <p>5. Insisi abses intra oral : 10 – 20 Menit</p>
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	<p>1. Pelayanan medis dan penyuluhan KIE</p> <p>2. Mendapatkan resep sesuai dengan diagnosis</p> <p>3. Surat pengantar pemeriksaan laboratorium</p> <p>4. Surat rujukan ke Rumah Sakit</p> <p>5. Surat keterangan istirahat/ keterangan berobat karena sakit</p> <p>6. Tindakan gigi</p>
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <p>1. Kontak Person / Whatshap : 0851 7425 3836</p> <p>2. Kotak saran</p> <p>3. Email : Puskesmasnibung07@gmail.com</p> <p>4. Facebook : Puskesmas Nibung</p> <p>5. Instagram : @puskesmas_nibung</p>
7	Sarana dan Prasarana	<p>1. 1 Dental Unit</p> <p>2. Diagnostic set</p> <p>3. Tang cabut dewasa</p> <p>4. Tang cabut anak – anak</p> <p>5. 1 Unit meja administrasi untuk meletakkan rekam medis yang masuk ke poli gigi, melayani konsultasi pasien, mengisi rekam medis dan administrasi lainnya</p> <p>6. 1 unit meja untuk dokter gigi dan Perawat gigi</p> <p>7. 1 nit lemari</p>

		8. 2 unit kursi duduk untk pasien 9. 2 unit kursi beroda duduk drg 10. 1 buah tempat sampah medis 11. 1 buah tempat sampah non medis 12. 1 unit wastafel untuk mencuci alat 13. 1 unit wastafel untuk cuci tangan operator 14. 1 unit sterilisator 15. 1 unit kompresor 16. 1 unit aerosol suction 17. 1 unit trolley untuk meletakan bahan desinfektan dan box untuk merendam alat 18. 1 unit dispenser dan gallon air bersih untuk pasien berkumur 19. 1 unit Air Conditioner 20. ATK
8	Kompetensi Pelaksana	1. S1 Profesi Dokter Gigi 2. DIII Perawat Gigi
9	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu waktu jika keadaan dianggap penting 2. Dilakukan penilaian indicator kinerja oleh tim Mutu Puskesmas NIBUNG 3. Tim Audit Internal Puskesmas NIBUNG
10	Jumlah Pelaksana	1. 1 Dokter Umum 2. 2 Orang Perawat
11	Jaminan Pelayanan	1. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah,sopan, santun dan responsive dan kompeten di bidangnya 2. Semua pelayanan di Puskesmas NIBUNGsesuai dengan maklumat pelayanan dilakukan secara gratis 3. Pelanggan di layani sesuai dengan motto puskesmas kami Kepuasan dan Kesehatan Masyarakat adalah Tujuan Pelayanan Kami

12	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan pasien terjamin 2. Keamanan, Keselamatan dan kenyamanan pasien sesuai dengan 6 sasaran keselamatan pasien 3. Petugas yang memberikan pelayanan adalah petugas yang kompeten di bidangnya 4. Pelayanan yang di berikan sesuai pedoman medis dan mempunyai standar operasional yang tetap
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Miniloka Karya Bulanan 2. Survey Kepuasan Masyarakat
14.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kementrian Keseatan RI. Pedoman Paket Dasar Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di Puskesmas. Jakarta : 2012 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/62/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter Gigi 3. Undang-Undnag Nomor 29 tahun 2014 tentang praktik kedokteran 4. Peraturan Menteri Kesehatan No.43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehata Masyarakat 5. Panduan Dokter Gigi Dalam Era New Normal. Satuan Tugas Covid-19 Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia 2020

Ditetapkan di : NIBUNG

Padatanggal : 2 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS NIBUNG,



dr. Lucky Sandi Centaury

Penata Tk 1/III d

NIP. 198904262014031002

Standar Pelayanan Poli Ibu dan KB
Puskesmas NIBUNG

Dasar Hukum:

1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. PMK 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
3. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
4. PMK No.5 Tahun 2014 Tantang Panduan Prilaku Layanan Publik

No	Komponen	Uraian
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran 2. Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu di ruang tunggu pemeriksaan umum 2. Petugas memanggil pasien sesuai dengan nama yang tertulis di rekam medis 3. Perawat melakukan pemeriksaan fisik awal kepada pasien 4. Pasien di antar keruang pemeriksaan 5. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan kepada pasien 6. Petugas melakukan pemeriksaan pennjang / melakukan rujukan jika di butuhkan 7. Petugas menulis resep 8. Pasien mengambil obat dan pulang
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anamnesa : 1 Menit 2. Pemeriksaan Tensi, TB dan BB : 1 Menit 3. Pemeriksaan Fisik : 2 Menit 4. Therapy : 2 Menit 5. KIE : 2 Menit 6. Rujukan Internal : 1 Menit 7. Rujukan External/RS : 10 Menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan KIE 2. Mendapatkan Tindakan yang di perlukan 3. Mendapatkan surat keterangan sakit / sehat

		<p>jika diperlukan</p> <p>4. Mendapatkan surat rujukan apabila di butuhkan</p>
6	<p>Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</p>	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <p>1. Kontak Person / Whatshap : <u>0851 7425 3836</u></p> <p>2. Kotak saran</p> <p>3. Email : Puskesmasnibung07@gmail.com</p> <p>4. Facebook : Puskesmas Nibung</p> <p>5. Instagram : @puskesmas_nibung</p>
7	<p>Sarana dan Prasarana</p>	<p>1. Ruang Pelayanan</p> <p>2. Meja periksa</p> <p>3. Kursi Petugas</p> <p>4. Kursi Periksa</p> <p>5. Meja Tindakan</p> <p>6. Alat Tindakan</p> <p>7. Tempat Tidur (Gyn)</p> <p>8. Bahan habis pakai</p> <p>9. Tensimeter</p> <p>10. Thermometer</p> <p>11. USG</p> <p>12. Dopler</p> <p>13. Senter</p> <p>14. Timbangan</p> <p>15. KB Set</p>
8	<p>Kompetensi Pelaksana</p>	<p>1. Dokter Umum (S-1 Profesi Dokter)</p> <p>2. Bidan (Minimal D3 Kebidanan)</p> <p>3. Mampu berkomunikasi dengan baik</p> <p>4. Menguasai Standar Operasional Prosedur</p> <p>5. Memiliki Kemampuan Kerjasama Tim</p>
9	<p>Pengawasan Internal</p>	<p>1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu waktu jika keadaan dianggap penting</p> <p>2. Dilakukan penilaian indicator kinerja oleh tim Mutu Puskesmas Nibung</p> <p>3. Tim Audit Internal Puskesmas Nibung</p>
10	<p>Jumlah Pelaksana</p>	<p>1. 1 Dokter Umum</p> <p>2. 4 Orang Bidan</p>

11	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, sopan, santun dan responsive dan kompeten di bidangnya 2. Semua pelayanan di Puskesmas NIBUNG sesuai dengan maklumat pelayanan dilakukan secara gratis 3. Pelanggan di layani sesuai dengan motto puskesmas kami Kepuasan dan Kesehatan Masyarakat adalah Tujuan Pelayanan Kami
12	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan pasien terjamin 2. Keamanan, Keselamatan dan kenyamanan pasien sesuai dengan 6 sasaran keselamatan pasien 3. Petugas yang memberikan pelayanan adalah petugas yang kompeten di bidangnya 4. Pelayanan yang di berikan sesuai pedoman medis dan mempunyai standar operasional yang tetap
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Miniloka Karya Bulanan 2. Survey Kepuasan Masyarakat
14	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. PMK 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 4. PMK No.5 Tahun 2014 Tantang Panduan Prilaku Layanan Publik

Ditetapkan di : NIBUNG

Pada tanggal : 2 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS NIBUNG,



dr. Lucky Sandi Centaury

Penata Tk 1/III d

NIP. 198904262014031002

Standar Pelayanan Poli Anak

Puskesmas NIBUNG

Dasar Hukum:

1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. PMK 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
3. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
4. PMK No. 25 Tahun 2014 Tentang Upaya Kesehatan Anak
5. PMK No.5 Tahun 2014 Tantang Panduan Prilaku Layanan Publik

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran2. Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien menunggu di ruang tunggu pemeriksaan umum2. Petugas memanggil pasien sesuai dengan nama yang tertulis di rekam medis3. Perawat melakukan pemeriksaan fisik awal kepada pasien4. Pasien di antar keruang pemeriksaan5. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan kepada pasien6. Petugas melakukan pemeriksaan pennjang / melakukan rujukan jika di butuhkan7. Petugas menulis resep8. Pasien mengambil obat dan pulang
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Anamnesa : 1 Menit2. Pemeriksaan Tensi, TB dan BB : 1 Menit3. Pemeriksaan Fisik : 2 Menit4. Therapy : 2 Menit5. KIE : 2 Menit6. Rujukan Internal : 1 Menit7. Rujukan External/RS : 10 Menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan KIE

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Mendapatkan Tindakan yang di perlukan 3. Mendapatkan surat keterangan sakit / sehat jika diperlukan 4. Mendapatkan surat rujukan apabila di butuhkan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kontak Person / Whatshap : <u>0851 7425 3836</u> 2. Kotak saran 3. Email : Puskesmasnibung07@gmail.com 4. Facebook : Puskesmas Nibung 5. Instagram : @puskesmas_nibung
7	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Meja Anamnesa / meja Perawat 3. Tempat Tidur pemeriksaan 4. Meja dan kursi 5. Alat Tindakan 6. Bahan habis pakai 7. Tensimeter 8. Thermometer 9. Senter 10. Timbangan 11. Reflek Patella 12. 1 unit permainan perkembangan anak
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum (S-1 Profesi Dokter) 2. Perawat/Bidan (Minimal D3 Keperawatan/kebidanan) 3. Mampu berkomunikasi dengan baik 4. Menguasi Standar Operasional Prosedur 5. Memiliki Kemampuan Kerjasama Tim
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu waktu jika keadaan dianggap penting 2. Dilakukan penilaian indicator kinerja oleh tim Mutu Puskesmas NIBUNG 3. Tim Audit Internal Puskesmas NIBUNG
10	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 Dokter Umum 2. 4 Orang Bidan

11	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, sopan, santun dan responsive dan kompeten di bidangnya 2. Semua pelayanan di Puskesmas Nibung sesuai dengan maklumat pelayanan dilakukan secara gratis 3. Pelanggan di layani sesuai dengan motto puskesmas kami Kepuasan dan Kesehatan Masyarakat adalah Tujuan Pelayanan Kami
12	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan pasien terjamin 2. Keamanan, Keselamatan dan kenyamanan pasien sesuai dengan 6 sasaran keselamatan pasien 3. Petugas yang memberikan pelayanan adalah petugas yang kompeten di bidangnya 4. Pelayanan yang di berikan sesuai pedoman medis dan mempunyai standar operasional yang tetap
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Miniloka Karya Bulanan 2. Survey Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : NIBUNG

Padatanggal : 2 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS NIBUNG,



dr. Lucky Sandi Centaury

Penata Tk 1/III d

NIP. 198904262014031002

Standar Pelayanan Poli Gilingpro (Gizi, Kesling dan Promkes)

Puskesmas NIBUNG

Dasar Hukum:

1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. PMK 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
3. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
4. PMK No.5 Tahun 2014 Tantang Panduan Prilaku Layanan Publik

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran2. Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien menunggu di ruang tunggu pemeriksaan umum2. Petugas memanggil pasien sesuai dengan nama yang tertulis di rekam medis3. Perawat melakukan pemeriksaan fisik awal kepada pasien4. Pasien di antar keruang pemeriksaan5. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan kepada pasien6. Petugas melakukan pemeriksaan pennjang / melakukan rujukan jika di butuhkan7. Petugas menulis resep8. Pasien mengambil obat dan pulang
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Anamnesa : 1 Menit2. Pemeriksaan Tensi, TB dan BB : 1 Menit3. Pemeriksaan Fisik : 2 Menit4. KIE : 2 Menit5. Rujukan Internal : 1 Menit6. Rujukan External/RS : 10 Menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan KIE2. Mendapatkan Tindakan yang di perlukan3. Mendapatkan Konseling gizi, Kesehatan lingkungan dan edukasi kesehan

6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pasien menyampaikan pengaduan melalui media : 1. Kontak Person / Whatshap : 0851 7425 3836 2. Kotak saran 3. Email : Puskesmasnibung07@gmail.com 4. Facebook : Puskesmas Nibung 5. Instagram : @puskesmas_nibung
7	Sarana dan Prasarana	1. Ruang Pelayanan 2. Meja Anamnesa 3. Microtoise 4. Meja dan kursi 5. Pengukur LILA (Lingkar Lengan Atas) 6. Food Model 7. Timbangan 8. Leafet Diet 9. Leafet Kesehatan Lingkungan, dan 10. Leafet pelayanan Kesehatan
8	Kompetensi Pelaksana	1. Nutrisionis (D3 atau S-1 Gizi) 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur 4. Memiliki Kemampuan Kerjasama Tim
9	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu waktu jika keadaan dianggap penting 2. Dilakukan penilaian indicator kinerja oleh tim Mutu Puskesmas NIBUNG 3. Tim Audit Internal Puskesmas NIBUNG
10	Jumlah Pelaksana	1. 1 Ahli Gizi 2. 1 Orang D3 Gizi 3. 1 Orang SKM
11	Jaminan Pelayanan	1. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah,sopan, santun dan responsive dan kompeten di bidangnya 2. Semua pelayanan di Puskesmas NIBUNGsesuai dengan maklumat pelayanan dilakukan secara gratis 3. Pelanggan di layani sesuai dengan motto puskesmas kami

		Kepuasan dan Kesehatan Masyarakat adalah Tujuan Pelayanan Kami
12	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan pasien terjamin 2. Keamanan, Keselamatan dan kenyamanan pasien sesuai dengan 6 sasaran keselamatan pasien 3. Petugas yang memberikan pelayanan adalah petugas yang kompeten di bidangnya 4. Pelayanan yang di berikan sesuai pedoman medis dan mempunyai standar operasional yang tetap
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Miniloka Karya Bulanan 2. Survey Kepuasan Masyarakat
14	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. PMK 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 4. PMK No.5 Tahun 2014 Tantang Panduan Prilaku Layanan Publik

Ditetapkan di : NIBUNG

Padatanggal : 2 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS NIBUNG,



dr. Lucky Sandi Centaury

Penata Tk 1/III d

NIP. 198904262014031002

**Standar Pelayanan Ruang Pemeriksaan Kusus
Puskesmas NIBUNG**

Dasar Hukum:

1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. PMK 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
3. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
4. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran
5. Peraturan Menteri Kesehatan No.67 Tahun 2016 Tentang Penanggulangan Tuberkolosis
6. PMK No.5 Tahun 2014 Tantang Panduan Prilaku Layanan Publik

No	Komponen	Uraian
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran 2. Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Menunggu di Ruang Kusus tempat Tunggu Pasien 2. Petugas memanggil pasien sesuai dengan nama yang tertulis di rekam medis 3. Perawat melakukan pemeriksaan fisik awal kepada pasien 4. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan kepada pasien 5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang / melakukan rujukan jika di butuhkan 6. Petugas menulis resep 7. Pasien mengambil obat dan pulang
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anamnesa : 1 Menit 2. Pemeriksaan Tensi, TB dan BB : 1 Menit 3. Pemeriksaan Fisik : 2 Menit 4. KIE : 2 Menit 5. Rujukan Internal : 1 Menit 6. Rujukan External/RS : 10 Menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan KIE

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Mendapatkan Tindakan yang di perlukan 3. Mendapatkan Konseling gizi, Kesehatan 4. Mendapatkan surat keterangan sakit / sehat jika di perlukan 5. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit TB 6. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang pengobatan HIV/AIDs
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kontak Person / Whatshap : <u>0851 7425 3836</u> 2. Kotak saran 3. Email : Puskesmasnibung07@gmail.com 4. Facebook : Puskesmas Nibung 5. Instagram : @puskesmas_nibung
7	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Meja Anamnesa / meja perawat 3. Tempat Tidur pemeriksaan 4. Meja dan kursi 5. Alat Tindakan 6. Bahan Habis Pakai 7. Timbangan 8. Tensi Meter 9. Termometer 10. Stetoskop 11. Senter
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum (S-1 Profesi Dokter) 2. Perawat (Minimal D3 Keperawatan) 3. Bidan (Minimak D3 Kebidanan) 4. Mampu berkomunikasi dengan baik 5. Menguasi Standar Operasional Prosedur 6. Memiliki Kemampuan Kerjasama Tim
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu waktu jika keadaan dianggap penting 2. Dilakukan penilaian indicator kinerja oleh tim Mutu Puskesmas NIBUNG 3. Tim Audit Internal Puskesmas Nibung

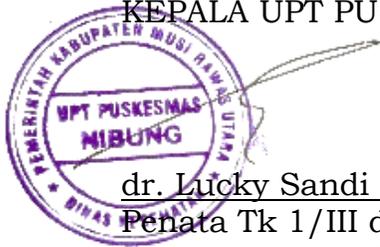
10	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 Orang dokter umum 2. 2 orang Perawat 3. 1 Orang Ners 4. 1 Orang Bidan
11	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, sopan, santun dan responsive dan kompeten di bidangnya 2. Semua pelayanan di Puskesmas Nibung sesuai dengan maklumat pelayanan dilakukan secara gratis 3. Pelanggan di layani sesuai dengan motto puskesmas kami Kepuasan dan Kesehatan Masyarakat adalah Tujuan Pelayanan Kami
12	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan pasien terjamin 2. Keamanan, Keselamatan dan kenyamanan pasien sesuai dengan 6 sasaran keselamatan pasien 3. Petugas yang memberikan pelayanan adalah petugas yang kompeten di bidangnya 4. Pelayanan yang di berikan sesuai pedoman medis dan mempunyai standar operasional yang tetap
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Miniloka Karya Bulanan 2. Survey Kepuasan Masyarakat
14	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. PMK 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 4. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran 5. Peraturan Menteri Kesehatan No.67 Tahun 2016 Tentang Penanggulangan Tuberkolosis

		6. PMK No.5 Tahun 2014 Tantang Panduan Prilaku Layanan Publik
--	--	---

Ditetapkan di : NIBUNG

Padatanggal : 2 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS NIBUNG,



dr. Lucky Sandi Centaury

Penata Tk 1/III d

NIP. 198904262014031002

**Standar Pelayanan Farmasi
Puskesmas NIBUNG**

Dasar Hukum:

1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
3. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktek Kedokteran
4. PMK 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
5. PMK No. 5 Tahun 2014 Tentang Panduan Perilaku Layanan Publik

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Sudah terdaftar di loket pendaftaran 2. Tersedia rekam medis pasien
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu di ruang tunggu pemeriksaan umum 2. Petugas memanggil pasien sesuai dengan nama yang tertulis di rekam medis 3. Perawat melakukan pemeriksaan fisik awal kepada pasien 4. Pasien di antar keruang pemeriksaan 5. Petgas melakukan anamnesa dan pemeriksaan kepada pasien 6. Petugas melakukan pemeriksaan pennjang / melakukan rujukan jika di butuhkan 7. Petugas menulis resep 8. Pasien mengambil obat dan pulang
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resep Non Racikan : 5 – 10 Menit 2. Resep Racikan : 15 Menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian Obat 2. Pemberian Informasi Obat <ol style="list-style-type: none"> a. Dosis Minum obat b. Waktu Minum Obat c. Cara Minum Obat d. Indikasi Obat
6	Penanganan Pengaduan, saran	Pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kontak Person / Whatshap : <u>0851 7425 3836</u>

	dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 2. Kotak saran 3. Email : Puskesmasnibung07@gmail.com 4. Facebook : Puskesmas Nibung 5. Instagram : @puskesmas_nibung
7	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Pemberian Obat 2. Meja Peracikan Obat 3. Ruang Tunggu 4. Kursi Petugas Farmasi 5. Alat Penghalus obat racikan (Mortar dan alu penumbuk) 6. Alat Kelengkapan Farmasi lainnya (Plastik, kertas obat racikan dll)
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker (S-1 Profesi Apoteker) 2. Asisten Apoteker (Minimal D-3 Farmasi) 3. Mampu berkomunikasi dengan baik 4. Menguasai Standar Operasional Prosdur 5. Mampu berkomunikasi dengan efektif dan efisien 6. Memiliki Kemampuan Kerjasama Tim
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu waktu jika keadaan dianggap penting 2. Dilakukan penilaian indicator kinerja oleh tim Mutu Puskesmas Nibung 3. Tim Audit Internal Puskesmas Nibung
10	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 3. 2 Dokter Umum 4. 2 Orang Perawat
11	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah,sopan, santun dan responsive dan kompeten di bidangnya 2. Semua pelayanan di Puskesmas NIBUNGsesuai dengan maklumat pelayanan dilakukan secara gratis 3. Pelanggan di layani sesuai dengan motto puskesmas kami Kepuasan dan Kesehatan Masyarakat adalah Tujuan Pelayanan Kami

12	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan pasien terjamin 2. Keamanan, Keselamatan dan kenyamanan pasien sesuai dengan 6 sasaran keselamatan pasien 3. Petugas yang memberikan pelayanan adalah petugas yang kompeten di bidangnya 4. Pelayanan yang di berikan sesuai pedoman medis dan mempunyai standar operasional yang tetap
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Miniloka Karya Bulanan 2. Survey Kepuasan Masyarakat
14	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 3. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktek Kedokteran 4. PMK 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 5. PMK No. 5 Tahun 2014 Tentang Panduan Perilaku Layanan Publik

Ditetapkan di : NIBUNG

Padatanggal : 2 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS NIBUNG,



dr. Lucky Sandi Centaury

Penata Tk 1/III d

NIP. 198904262014031002

Standar Pelayanan Tindakan Persalinan

Puskesmas NIBUNG

Dasar Hukum:

1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. PMK 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
3. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
4. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran
5. PMK No.5 Tahun 2014 Tantang Panduan Prilaku Layanan Publik

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran2. Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Keluarga Pasien mendaftar di loket pendaftaran dengan membawa persyaratan yang di perlukan2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.3. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.4. Petugas melakukan <i>informed consent</i> kepada pasien.5. Petugas melakukan pemantauan kemajuan persalinan, apabila ada kegawat daruratan maka akan di rujuk kefasilitas Kesehatan lanjutan.6. Petugas melakukan pertolongan persalinan kepada pasien.7. Petugas melakukan pemantauan post- partum, apabila ada kegawat daruratan maka di rujuk ke fasilitas Kesehatan lebih lanjut.8. Petugas memberikan edukasi kepada ibu post partum dan keluarga.9. Petugas memberi resep obat.
3	Jangka Waktu Pelayanan	
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pelayanan ntk pertolongan persalinan
6	Penanganan	Pasien menyampaikan pengaduan melalui media :

	Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kontak Person / Whatshap : <u>0851 7425 3836</u> 2. Kotak saran 3. Email : Puskesmasnibung07@gmail.com 4. Facebook : Puskesmas Nibung 5. Instagram : @puskesmas_nibung
7	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Meja Anamnesa / Meja Perawat/ Bidan 3. Meja dan Kursi 4. Gyn Bed 5. Partus set 6. Dopler 7. Incubator 8. Infant – warmer 9. Oksigen 10. Sterilisator 11. APD
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum (S-1 Profesi Dokter) 2. Bidan (Minimal D3 Kebidanan) 3. Mampu berkomunikasi dengan baik 4. Menguasai Standar Operasional Prosedur 5. Mampu berkorodinasi dengan efektif dan efisien 6. Memiliki Kemampuan Kerjasama Tim
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu waktu jika keadaan dianggap penting 2. Dilakukan penilaian indicator kinerja oleh tim Mutu Puskesmas NIBUNG 3. Tim Audit Internal Puskesmas NIBUNG
10	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 Dokter Umum 2. 4 Orang Bidan
11	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah,sopan, santun dan responsive dan kompeten di bidangnya 2. Semua pelayanan di Puskesmas Nibung sesuai dengan maklumat pelayanan dilakukan secara gratis

		3. Pelanggan di layani sesuai dengan motto puskesmas kami Kepuasan dan Kesehatan Masyarakat adalah Tujuan Pelayanan Kami
12	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan pasien terjamin 2. Keamanan, Keselamatan dan kenyamanan pasien sesuai dengan 6 sasaran keselamatan pasien 3. Petugas yang memberikan pelayanan adalah petugas yang kompeten di bidangnya 4. Pelayanan yang di berikan sesuai pedoman medis dan mempunyai standar operasional yang tetap
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Miniloka Karya Bulanan 2. Survey Kepuasan Masyarakat
14	Dasar Hukum	1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. PMK 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 4. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran 5. PMK No.5 Tahun 2014 Tantang Panduan Prilaku Layanan Publik

Ditetapkan di : NIBUNG

Padatanggal : 2 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS NIBUNG,



dr. Lucky Sandi Centaury

Penata Tk 1/III d

NIP. 198904262014031002

**Standar Pelayanan Unit Gawat Darurat
Puskesmas NIBUNG**

Dasar Hukum:

1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. PMK 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
3. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
4. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran
5. PMK No.5 Tahun 2014 Tentang Panduan Prilaku Layanan Publik

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien terdaftar 2. Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keluarga Pasien mendaftar di loket pendaftaran dengan membawa persyaratan yang di perlukan 2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 3. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 4. Petugas melakukan <i>informed consent</i> kepada keluarga pasien. 5. Petugas melakukan Tindakan yang di perlukan, apabila ada kegawat daruratan yang tidak bisa ditangani dikarenakan keterbatasan alat maka akan di lakukan rujukan ke fasilitas Kesehatan lebih lanjut. 6. Petugas memberikan edukasi kepada pasien dan keluarga. 7. Petugas memberi resep obat.
3	Jangka Waktu Pelayanan	
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Kegawat Daruratan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kontak Person / Whatshap : 0851 7425 3836 2. Kotak saran 3. Email : Puskesmasnibung07@gmail.com 4. Facebook : Puskesmas Nibung

		5. Instagram : @puskesmas_nibung
7	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Meja Anamnesa / Meja Perawat/ Bidan 3. Meja dan Kursi 4. Tempat Tidur Tindakan 5. Oksigen 6. Minor Set 7. Stetoskop 8. EKG 9. APD
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum (S-1 Profesi Dokter) 2. Perawat (Minimal D3 Keperawatan) 3. Mampu berkomunikasi dengan baik 4. Menguasai Standar Operasional Prosedur 5. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 6. Memiliki Kemampuan Kerjasama Tim
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu waktu jika keadaan dianggap penting 2. Dilakukan penilaian indicator kinerja oleh tim Mutu Puskesmas Nibung 3. Tim Audit Internal Puskesmas Nibung
10	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 Dokter Umum 2. 4 Orang Bidan
11	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah,sopan, santun dan responsive dan kompeten di bidangnya 2. Semua pelayanan di Puskesmas NIBUNGsesuai dengan maklumat pelayanan dilakukan secara gratis 3. Pelanggan di layani sesuai dengan motto puskesmas kami Kepuasan dan Kesehatan Masyarakat adalah Tujuan Pelayanan Kami
12	Jaminan keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan pasien terjamin 2. Keamanan, Keselamatan dan kenyamanan

	Pelayanan	<p>pasien sesuai dengan 6 sasaran keselamatan pasien</p> <p>3. Petugas yang memberikan pelayanan adalah petugas yang kompeten di bidangnya</p> <p>4. Pelayanan yang di berikan sesuai pedoman medis dan mempunyai standar operasional yang tetap</p>
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Miniloka Karya Bulanan</p> <p>2. Survey Kepuasan Masyarakat</p>
14	Dasar Hukum	<p>1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>2. PMK 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>3. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</p> <p>4. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran</p> <p>5. PMK No.5 Tahun 2014 Tantang Panduan Prilaku Layanan Publik</p>

Ditetapkan di : NIBUNG

Padatanggal : 2 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS NIBUNG,



dr. Lucky Sandi Centaury

Penata Tk 1/III d

NIP. 198904262014031002

Standar Pelayanan Rawat Inap Puskesmas NIBUNG

Dasar Hukum:

1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. PMK No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
3. PMK No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
4. UU No 29 Tahun 2004 Tentang Praktek Kedokteran
5. UU No 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan
6. PMK No 5 Tahun 2014 Tentang Panduan Prilaku Layanan Publik

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1	Persyaratan	1. Tersedianya Rekam Medis Pasien.
2	Prosedur	1. Petugas wajib memenuhi protokol Kesehatan dan prosedur menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Pasien/ keluarga mengisi form inform consent 6. Petugas melakukan pemeriksaan/ Tindakan sesuai prosedur 7. Petugas menentukan diagnosis 8. Petugas menentukan terapi/tindak lanjut yang sesuai
3	Jangka Waktu Pelayanan	10-20 menit (sesuai kasus)
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Konsultasi dokter, Pemeriksaan Medis, Pemeriksaan penunjang, Tindakan Medis, Rawat Inap dan rujukan.
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pasien menyampaikan pengaduan melalui media : 1. Kontak Person / Whatshap : 0851 7425 3836 2. Kotak saran 3. Email : Puskesmasnibung07@gmail.com

		<p>4. Facebook : Puskesmas Nibung</p> <p>5. Instagram : @puskesmas_nibung</p>
7	Sarana dan Prasarana	<p>1. Ruang Rawat Inap</p> <p>2. Kursi tunggu pasien</p> <p>3. Peralatan Medis Pendukung</p> <p>4. Komputer dan jaringanya</p> <p>5. Nurse Stasion</p> <p>6. Alat tulis kantor</p> <p>7. Buku register pasien rawat inap</p> <p>8. Dokumen Rekam Medis</p>
8	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memberikan pelayanan dengan senyum, sapa, salam, sopan dan santun</p> <p>2. Mampu berkomunikasi dengan baik</p> <p>3. Menguasai Standar Operasional Prosedur</p> <p>4. Memiliki pengetahuan tentang keperawatan</p> <p>5. Mampu berkordinasi dengan efektif dan efisien</p> <p>6. Memiliki kemampuan Kerjasama Tim</p> <p>7. Dokter umum yang memiliki surat izin praktek</p> <p>8. S1/DIII Keperawatan yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</p>
9	Pengawasan Internal	<p>1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu waktu jika keadaan dianggap penting</p> <p>2. Dilakukan penilaian indicator kinerja oleh tim Mutu Puskesmas Nibung</p> <p>3. Tim Audit Internal Puskesmas Nibung</p>
10	Jumlah Pelaksana	<p>3. 2 Petugas yang sudah melakukan pelatihan Rekam Medis</p> <p>4. 5 Orang petugas pendaftaran</p>
11	Jaminan Pelayanan	<p>4. Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah,sopan, santun dan responsive dan kompeten di bidangnya</p> <p>5. Semua pelayanan di Puskesmas Nibung</p>

		sesuai dengan maklumat pelayanan dilakukan secara gratis
12	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan pasien terjamin 2. Keamanan, Keselamatan dan kenyamanan pasien sesuai dengan 6 sasaran keselamatan pasien 3. Petugas yang memberikan pelayanan adalah petugas yang kompeten di bidangnya 4. Pelayanan yang di berikan sesuai pedoman medis dan mempunyai standar operasional yang tetap
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Miniloka Karya Bulanan 2. Survey Kepuasan Masyarakat
14	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. PMK No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. PMK No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 4. UU No 29 Tahun 2004 Tentang Praktek Kedokteran 5. UU No 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan 6. PMK No 5 Tahun 2014 Tentang Panduan Prilaku Layanan Publik

Ditetapkan di : NIBUNG

Padatanggal : 2 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS NIBUNG,



dr. Lucky Sandi Centaury

Penata Tk 1/III d

NIP. 198904262014031002