



PEMERINTAH KOTA BATAM
DINAS KESEHATAN
UPT. PUSKESMAS BULANG

Jln. Zakaria Ahmad, Kelurahan Pulau Buluh, Kecamatan Bulang
HP. 08117756988_Email. pkmbulang2020@gmail.com
B A T A M

Kode Pos : 29472

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS BULANG
NOMOR 9 TAHUN 2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
UPT PUSKESMAS BULANG

KEPALA UPT PUSKESMAS BULANG

Menimbang : a. Bahwa sebagai tindaklanjut Peraturan Pemerintah Nomor : 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sesuai azas 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 untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud pada huruf a diatas, maka perlu menetapkan keputusan tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Bulang Dinas Kesehatan Kota Batam Pemerintah Kota Batam.

Mengingat : 1. Perwako Batam Nomor 35 tahun 2021 tentang Budaya Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Batam;

2. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pelayanan Daerah;
4. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang administrasi Pemerintah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;
8. Surat Edaran Walikota Batam Nomor 64 Tahun 2021 tentang Implementasi Core Values dan Employer Branding ASN di Lingkungan Pemerintah Kota Batam.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Penetapan Standar Pelayanan pada layanan UPT Puskesmas Bulang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam Keputusan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan pada layanan UPT Puskesmas Bulang, sebagaimana DIKTUM KESATU meliputi ruang lingkup pelayanan administrasi, yaitu :

1. Ruang Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis
2. Ruang Pelayanan Umum
3. Ruang Pelayanan Gigi dan Mulut
4. Ruang Pelayanan Kesehatan Ibu
5. Ruang Pelayanan KB/IVA
6. Ruang Pelayanan Pelayanan TB (DOTS)
7. Ruang Pelayanan MTBS
8. Ruang Pelayanan PKPR
9. Ruang Pelayanan Gizi
10. Ruang Pelayanan Kefarmasian
11. Ruang Pelayanan Laboratorium
12. Ruang Pelayanan Konseling
13. Ruang Pelayanan UGD
14. Ruang Pelayanan Persalinan (VK)

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU, wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik.

KEEMPAT: keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilaksanakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Batam
Pada Tanggal : 02 Januari 2023

KEPALA UPT PUSKESMAS BULANG



NICKO KRISHNA PRAMUDYA

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPT
 PUSKESMAS BULANG
 NOMOR : 9 TAHUN 2023
 TANGGAL : 02 JANUARI 2023
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
 KESEHATAN UPT PUSKESMAS
 BULANG

**STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS
 PADA BAGIAN LAYANAN UPT PUSKESMAS BULANG
 DINAS KESEHATAN KOTA BATAM**

A. PENDAHULUAN

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.

Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan ini, diharapkan masyarakat dapat mengetahui mekanisme dan prosedur pelayanan yang ada di Bagian UPT Puskesmas Bulang Dinas Kesehatan Kota Batam yang pada akhirnya dapat ikut serta berpartisipasi aktif dalam memberikan saran dan kritik terhadap pelayanan yang diberikan.

B. STANDAR PELAYANAN

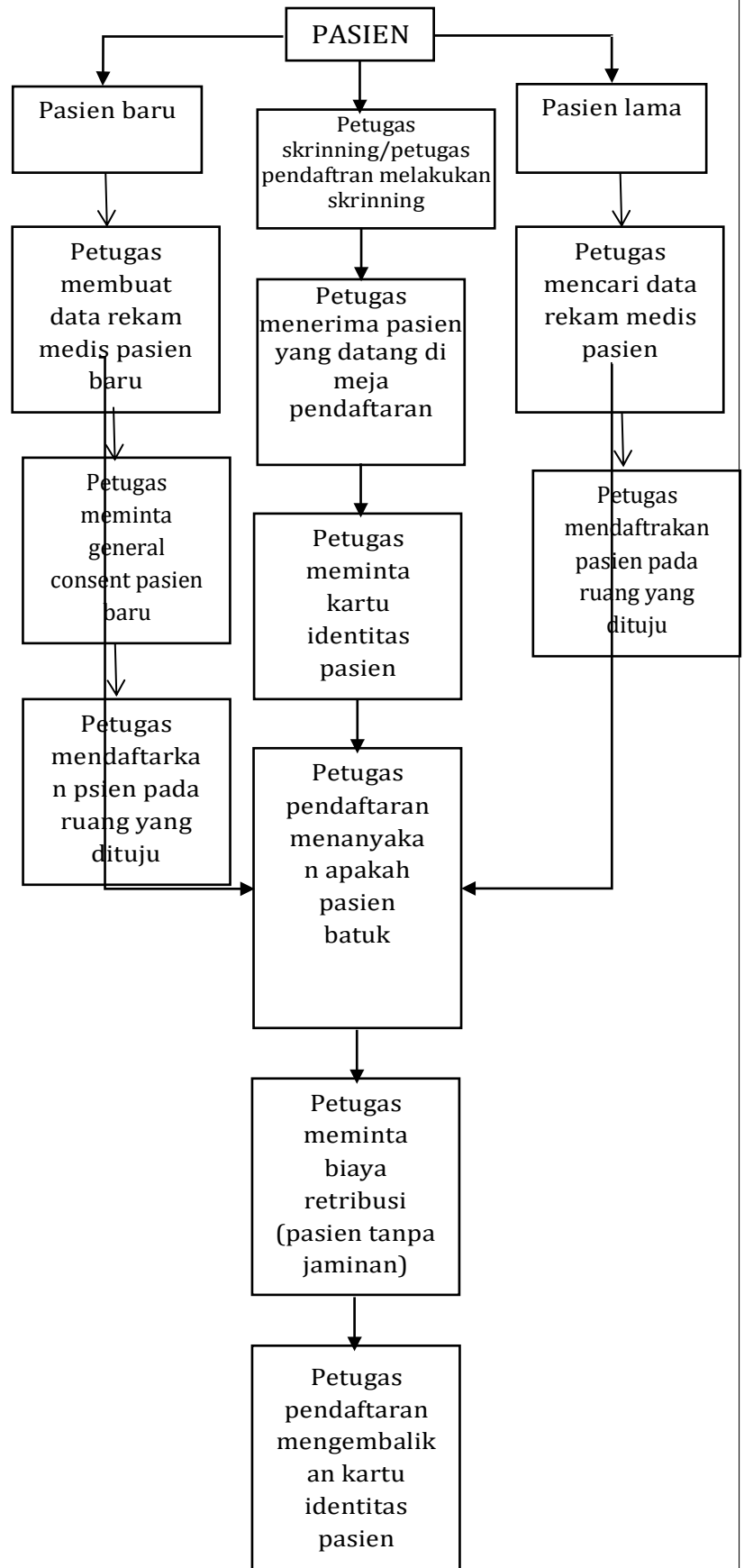
1. Ruang Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Undang undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan. 3. Undang - Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) 5. Peraturan Walikota Batam Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pemerintah Kota Batam
2.	Persyaratan	1. Kartu identitas : KTP/KK atau Kartu JKN
3.	Prosedur	1. Petugas skrinning/petugas pendaftaran melakukan skrinning visual terdapat pasien yang datang

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas menerima pasien yang datang di meja pendaftaran 3. Petugas meminta kartu identitas pasien (KTP/KK), Kartu JKN (bila pasien JKN) 4. Petugas pendaftaran menanyakan apakah pasien batuk, jika iya petugas pendaftaran meminta pasien untuk menggunakan masker terlebih dahulu 5. Petugas pendaftaran menanyakan apakah pasien pernah berobat sebelumnya ke puskesmas bulang 6. Petugas menanyakan ruangan tujuan pasien 7. Petugas pendaftaran mendaftarkan pasien ke aplikasi rekam medis elektornik (Epus) <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien baru <ul style="list-style-type: none"> - Petugas membuat data rekam medis pasien baru - Petugas meminta general consent pasien baru - Petugas mendaftarkan pasien pada ruangan yang dituju b. Pasien lama <ul style="list-style-type: none"> - Petugas mencari data rekam medis pasien - Petugas mendaftarkan pasien pada ruang yang dituju 8. Petugas pendaftaran meminta biaya retribusi (pasien tanpa jaminan) 9. Petugas pendaftaran mengembalikan kartu identitas pasien, kartu JKN dan karcis retribusi (bagi pasien umum) 10. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien menuju ruang tunggu 11. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien yang batuk menunggu di ruang tunggu di teras puskesmas bulang.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien lama : 5 menit 2. Pasien baru : 15 menit
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis 2. Umum : sesuai PERWAKO Batam No. 44 tahun 2021
6.	Produk Layanan	Rekam medis pasien dalam Aplikasi Epus
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu Pasien
8.	Kompetensi Pelaksana	Bagian pendaftaran yang sudah terlatih
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal

10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :<ol style="list-style-type: none">a. Kotak saranb. No SMS/Whatsapp : 08117756988c. Email : pkmbulang2020@gmail.comd. Website : https://pkmbulang.batam.go.id/2. Petugas mencatatata semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan
-----	--	---

FLOW CHART PROSEDURE



11.	Jumlah Pelaksana	1. Pendaftaran pasien : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan) 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup tenaga dokter sesuai dengan undang undang no29 tahun 2004 tentang praktik dokter dan undang undang nomor 38 tahun 2014 tentang keperawatan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokarya mini bulanan Puskesmas 2. Survei kepuasan masyarakat dua kali dalam setahun 3. Rapat tinjauan manajemen 6 bulan sekali 4. Pelaporan indikator mutu

2. Ruang Pelayanan Lansia

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 5. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan 7. Peraturan Walikota Batam Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pemerintah Kota Batam
2.	Persyaratan	Telah mendaftarkan dibagian pendaftaran dan memenuhi standar administrasi serta telah dilakukan pemeriksaan tanda-tanda vital di meja skrining dan berumur diatas 51 tahun keatas
3.	Prosedur	1. Pasien menunggu diruang tunggu 2. Petugas menanyakan identitas lengkap pasien sebagai identifikasi 3. Petugas menanyakan keluhan pasien

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Petugas melakukan pemeriksaan standar klinik mengenai keluhan pasien dan pemeriksaan penunjang bila diperlukan dan diarahkan ke ugd bila diperlukan tindakan medis 6. Petugas menyampaikan diagnosa penyakit pasien 7. Petugas melakukan penatalaksanaan penyakit pasien sesuai SOP pelayanan umum 8. Petugas memberikan edukasi mengenai diagnosa dan tata cara pemakaian obat-obatan 9. Petugas sudah boleh pulang dengan mengambil obat ke bagian farmasi atau dirujuk
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anamnesa : 1 menit 2. Pemeriksaan fisik : 2 menit 3. Terapi : 2 menit 4. KIE : 2 menit 5. Rujukan internal : 1 menit 6. Rujukan eksternal/RS : 10 menit
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis 2. Umum : sesuai PERWAKO Batam No. 44 tahun 2021
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan 3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis 4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan 5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu pasien 2. Peralatan medis pendukung 3. Ruang pemeriksaan lansia
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum S1 yang memiliki surat tanda registrasi dan SIP sesuai dengan kewenangannya 2. DIII/S1 keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan SIP dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal puskesmas
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. No SMS/Whatsapp : 08117756988 c. Email: pkmbulang2020@gmail.com d. Website : https://pkmbulang.batam.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan

FLOW CHART PROSEDURE		
		<pre> graph TD A[Pasien menunggu sesuai nomor antrian] --> B[Pasien dipanggil oleh petugas] B --> C[Petugas menanyakan identitas lengkap pasien] C --> D[Petugas menanyakan keluhan pasien] D --> E[Petugas melakukan penatalaksanaan penyakit pasien sesuai SOP di pelayanan ruang umum] E --> F[Petugas memberitahu hasil diagnosa pasien] F --> G[Petugas melakukan standar klinis mengenai keluhan pasien dan dilakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan dan diarahkan ke ugd apabila ada dialukan tindakan medis] G --> H[Petugas memberikan edukasi tentang diagnosa penyakit dan cara pemakaian obat] H --> I[Pasien boleh pulang dan mengambil obat diapotik atau rujukan] </pre>
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum : 1 orang 2. Perawat/Bidan : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)

13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup tenaga dokter sesuai dengan undang undang no29 tahun 2004 tentang praktik dokter dan undang undang nomor 38 tahun 2014 tentang keperawatan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Pelaporan Indikator Mutu 4. Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali

3. Ruang Pelayanan Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 5. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan 7. Peraturan Walikota Batam Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pemerintah Kota Batam
2	Persyaratan	Telah mendaftar dibagian pendaftaran dan memenuhi standar administrasi serta telah dilakukan pemeriksaan tanda-tanda vital di meja skrinning dan berumur 0 bulan - 17 tahun
3	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu diruang tunggu 2. Pasien dipanggil oleh petugas 3. Petugas menanyakan identitas lengkap pasien sebagai identifikasi 4. Petugas menanyakan keluhan pasien 5. Petugas melakukan pemeriksaan standar klinik mengenai keluhan pasien dan pemeriksaan penunjang bila diperlukan dan diarahkan ke ugd bila diperlukan tindakan medis 6. Petugas menyampaikan diagnosa penyakit pasien 7. Petugas melakukan penatalaksanaan penyakit pasien sesuai SOP pelayanan umum

		8. Petugas memberikan edukasi mengenai diagnosa dan tata cara pemakaian obat-obatan 9. Petugas sudah boleh pulang dengan mengambil obat ke bagian farmasi atau dirujuk
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Anamnesa : 1 menit 2. Pemeriksaan fisik : 2 menit 3. Terapi : 2 menit 4. KIE : 2 menit 5. Rujukan internal : 1 menit 6. Rujukan eksternal/RS : 10 menit
5	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis 2. Umum : sesuai PERWAKO Batam No. 44 tahun 2021
6	Produk Layanan	1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan 3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis 4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan 5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
7	Sarana Prasarana / Fasilitas	1. Ruang tunggu pasien 2. Peralatan medis pendukung 3. Ruang pemeriksaan anak
8	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter umum S1 yang memiliki surat tanda registrasi dan SIP sesuai dengan kewenangannya 2. DIII/S1 keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan SIP dan sesuai dengan kewenangannya
9	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal puskesmas
10	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : a. Kotak saran b. No SMS/Whatsapp : 08117756988 c. Email: pkmbulang2020@gmail.com d. Website : https://pkmbulang.batam.go.id 2. Petugas mencatat semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan
		<p style="text-align: center;">FLOW CHART PROSEDURE</p> <pre> graph TD A[Pasien menunggu sesuai nomor antrian] --> B[] style B fill:none,stroke:none </pre>

		<pre> graph TD A[Pasien dipanggil oleh petugas] --> B[Petugas menanyakan identitas lengkap pasien] B --> C[Petugas menanyakan keluhan pasien] C --> D[Petugas melakukan penatalaksanaan penyakit pasien sesuai SOP di pelayanan ruang umum] C --> E[Petugas melakukan standar klinis mengenai keluhan pasien dan dilakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan dan diarahkan ke ugd apabila ada dilakukan tindakan medis] D --> F[Petugas memberitahu hasil diagnosa pasien] F --> E E --> G[Petugas memberikan edukasi tentang diagnosa penyakit dan cara pemakaian obat] G --> H[Pasien boleh pulang dan mengambil obat diapotik atau rujukan] </pre>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum : 1 orang 2. Perawat/Bidan : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup tenaga dokter sesuai dengan undang undang no29 tahun 2004 tentang praktik dokter dan undang undang nomor 38 tahun 2014 tentang keperawatan</p>

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Pelaporan Indikator Mutu 4. Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali
----	----------------------------	---

4. Ruang Pelayanan Umum

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 5. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan 7. Peraturan Walikota Batam Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pemerintah Kota Batam
2.	Persyaratan	Telah mendaftarkan dibagian pendaftaran dan memenuhi standar administrasi serta telah dilakukan pemeriksaan tanda-tanda vital di meja skrining dan berumur 18 tahun - 50 tahun
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu diruang tunggu 2. Pasien dipanggil oleh petugas 3. Petugas menanyakan identitas lengkap pasien sebagai identifikasi 4. Petugas menanyakan keluhan pasien 5. Petugas melakukan pemeriksaan standar klinik mengenai keluhan pasien dan pemeriksaan penunjang bila diperlukan dan diarahkan ke ugd bila diperlukan tindakan medis 6. Petugas menyampaikan diagnosa penyakit pasien 7. Petugas melakukan penatalaksanaan penyakit pasien sesuai SOP pelayanan umum 8. Petugas memberikan edukasi mengenai diagnosa dan tata cara pemakaian obat-obatan 9. Petugas sudah boleh pulang dengan mengambil obat ke bagian farmasi atau dirujuk
4.	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anamnesa : 1 menit 2. Pemeriksaan fisik : 2 menit 3. Terapi : 2 menit

	Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 4. KIE : 2 menit 5. Rujukan internal : 1 menit 6. Rujukan eksternal/RS : 10 menit
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis 2. Umum : sesuai PERWAKO Batam No. 44 tahun 2021
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan 3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis 4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan 5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu pasien 2. Ruang medis pendukung 3. Ruang pemeriksaan umum
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum S1 yang memiliki surat tanda registrasi dan SIP sesuai dengan kewenangannya 2. DIII/S1 keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan SIP dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal puskesmas
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. No SMS/Whatsapp : 08117756988 c. Email: pkmbulang2020@gmail.com d. Website : https://pkmbulang.batam.go.id 2. Petugas mencatat semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan
		<p style="text-align: center;">FLOW CHART PROSEDURE</p> <pre> graph TD A[Pasiēn menunggu sesuai nomor antrian] --> B[Pasiēn dipanggil] B --> C[Petugas menanyakan identitas pasiēn] C --> D[Petugas menanyakan keluhan pasiēn] D --> E[] </pre>

		<pre> graph TD A[Petugas melakukan penatalaksanaan penyakit pasien sesuai SOP di pelayanan ruang umum] --> B[Petugas memberitahu hasil diagnosa pasien] B --> C[Petugas melakukan standar klinis mengenai keluhan pasien dan dilakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan dan diarahkan ke ugd apabila ada dialukan tindakan medis] C --> D[Petugas memberikan edukasi tentang diagnosa penyakit dan cara pemakaian obat] D --> E[Pasien boleh pulang dan mengambil obat diapotik atau rujukan] </pre>
11 .	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum : 1 orang 2. Perawat/Bidan : 1 orang
12 .	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
13 .	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup tenaga dokter sesuai dengan undang undang no29 tahun 2004 tentang praktik dokter dan undang undang nomor 38 tahun 2014 tentang keperawatan</p>
14 .	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Pelaporan Indikator Mutu 4. Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali

5. Ruang Pelayanan Gigi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 5. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan 7. Peraturan Walikota Batam Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pemerintah Kota Batam
2.	Persyaratan	Telah mendaftar dibagian pendaftaran dan memenuhi standar administrasi serta telah dilakukan pemeriksaan tanda-tanda vital di meja skrinning
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu diruang tunggu 2. Pasien dipanggil oleh petugas 3. Petugas menanyakan identitas pasien sesuai kepatuhan identifikasi pasien dengan menanyakan minimal 2 penanda identitas 4. Petugas menanyakan keluhan pasien 5. Petugas melakukan pemeriksaan ekstra oral dan intra oral mengenai keluhan pasien 6. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan 7. Petugas menjelaskan hasil pemeriksaan pada pasien 8. Petugas melakukan pentalaksanaan penyakit pasien sesuai SOP di pelayanan ruangan Kesehatan gigi dan mulut 9. Petugas memberikan edukasi tentang hasil pemeriksaan gigi 10. Pasien boleh pulang dan mengambil obat di apotik atau dirujuk
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anamnesa : 1 menit 2. Pemeriksaan Ekstra dan Intra oral : 3 menit 3. Therapy : 2 menit 4. Kie : 5 menit 5. Rujukan internal : 2 menit 6. Rujukan eksternal : 2 menit
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis

		2. Umum : sesuai PERWAKO Batam No. 44 tahun 2021
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan 3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis 4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan 5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu pasien 2. Ruang pelayanan kesehatan gigi dan mulut 3. Peralatan medis pendukung 4. Ruang tunggu apotik
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum S1 yang memiliki surat tanda registrasi dan SIP sesuai dengan kewenangannya 2. DIII/S1 keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan SIP dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. No SMS/Whatsapp : 08117756988 c. Email: pkmbulang2020@gmail.com d. Website : https://pkmbulang.batam.go.id 2. Petugas mencatat semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan
		<p style="text-align: center;">FLOW CHART PROSEDURE</p> <pre> graph TD A[Pasien menunggu sesuai nomor antrian] --> B[Pasien Dipanggil] B --> C[Petugas menanyakan identitas pasien sesuai kepatuhan identitas pasien] C --> D[Petugas menanyakan keluhan pasien] D --> E[] </pre>

		<pre> graph TD A[Petugas melakukan pemeriksaan eksternal dan internal oral mengenai keluhan pasien] --> B[Petugas melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan] B --> C[Petugas menjelaskan hasil pemeriksaan pada pasien] C --> D[Petugas melakukan penatalaksanaan penyakit sesuai SOP di ruangan pelayanan kesehatan gigi dan mulut] C --> E[Petugas memberikan edukasi tentang hasil pemeriksaan gigi] D --> F[Pasien boleh pulang dan mengambil obat diapotik atau rujukan] E --> F </pre>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter gigi : 1 orang 2. Terapis gigi dan mulut : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup tenaga dokter sesuai dengan undang undang no29 tahun 2004 tentang praktik dokter dan undang undang nomor 38 tahun 2014 tentang keperawatan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Pelaporan Indikator Mutu 4. Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali

6. Ruang Pelayanan KB/IVA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 938/Menkes/SK/VIII/2007 5. Permenkes Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem rujukan pelayanan kesehatan 6. Peraturan Walikota Batam Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pemerintah Kota Batam
2.	Persyaratan	Telah mendaftarkan pendaftaran dan memenuhi standar administrasi serta telah dilakukan pemeriksaan tanda-tanda vital di meja skrining
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu di ruang tunggu 2. Pasien dipanggil oleh petugas 3. Petugas menanyakan identitas lengkap pasien sebagai identifikasi 4. Petugas melakukan pengkajian pada catatan medik dan catatan perawatan pasien 5. Petugas menyampaikan diagnosa dan hasil pemeriksaan 6. Jika diperlukan petugas melakukan penatalaksanaan dengan melakukan rujukan internal maupun rujukan eksternal 7. Petugas memberikan KIE maupun konseling sesuai kebutuhan pasien 8. Petugas memberikan resep obat jika diperlukan selanjutnya pasien diarahkan ke apotik untuk pengambilan obat
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu pelayanan 30 menit
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis 2. Umum : sesuai PERWAKO Batam No. 44 tahun 2021
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan 3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis 4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan 5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu pasien 2. Peralatan medis pendukung 3. Ruang pemeriksaan KB/IVA
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum S1 yang memiliki surat tanda registrasi dan SIP sesuai dengan kewenangannya 2. DIII/S1 kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan SIP dan sesuai dengan kewenangannya

9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Supervisi atasan langsung Sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> Kotak saran No SMS/Whatsapp : 08117756988 Email: pkmbulang2020@gmail.com Website : https://pkmbulang.batam.go.id Petugas mencatat semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan
<p>FLOW CHART PROSEDURE</p> <pre> graph TD A[Pasien menunggu diruang tunggu] --> B[Pasien dipanggil] B --> C[Petugas melakukan identifikasi pasien] C --> D[Petugas melakukan pengkajian data melalui anamnesa dan pemeriksaan fisik] D --> E[Petugas mencatat data dari hasil pengkajian pada catatan medik dan catatan perawatan pasien] E --> F[Petugas menyampaikan prosedur perawatan dan tindakan yang segera dilakukan] F --> G[Petugas memberikan resep kepada pasien/rujukan apabila diperlukan] G --> H[Petugas mengarahkan pasien ke kasir/apotik] H --> I[Pasien boleh pulang dan mengambil obat diapotik atau rujukan] </pre>		
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Dokter umum : 1 orang Bidan : 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup tenaga dokter sesuai dengan undang undang no 29 tahun 2004 tentang praktik dokter dan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 938/Menkes/SK/VIII/2007 tentang standar asuhan kebidanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Pelaporan Indikator Mutu 4. Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali

7. Ruang Pelayanan Persalinan (VK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Kedokteran. 5. Peraturan Walikota Batam Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pemerintah Kota Batam 6. Peraturan Menteri Kesehatan No 001 Tahun 2012 tentang sistem rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan 7. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum : <ul style="list-style-type: none"> • Pasien baru menyerahkan identitas pasien (KTP) • Pasien lama menyerahkan kartu identitas dan kartu berobat yang dimiliki 2. Pasien BPJS/KIS <ul style="list-style-type: none"> • Pasien baru menyerahkan kartu BPJS/KIS • Pasien lama menyerahkan kartu BPJS/KIS dan kartu berobat
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dengan tanda2 inpartu, dipersilahkan masuk ruang persalinan

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas melakukan anamnesis secara lengkap 3. Petugas melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital, pemeriksaan fisik, pemeriksaan Obstetri/ginekologi, pemeriksaan lab (jika dibutuhkan). 4. Melaporkan semua hasil anamnesis dan pemeriksaan di Epus , untuk pasien inpartu mencatat hasil pemeriksaan obstetri di partograf 5. Menjelaskan hasil pemeriksaan dan menjelaskan tindakan selanjutnya yang akan dilakukan 6. Melakukan persiapan rujukan, jika pasien membutuhkan untuk dirujuk 7. Memimpin persalinan, jika pembukaan sudah lengkap 8. Melakukan penanganan bayi baru lahir 9. Melakukan tindakan pasca persalinan (jahit luka, membersihkan ibu, observasi) 10. Melakukan rujukan jika terjadi perdarahan pasca persalinan yang tidak bisa di hentikan di puskesmas. 11. Observasi pasca persalinan dan memberikan obat-obatan yang dibutuhkan oleh ibu
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anamnesa : 3 menit 2. Pemeriksaan fisik : 15 menit 3. Observasi persalinan : 8 jam 4. Observasi postpartum : 12 jam 5. Terapi : 2 menit 6. KIE : 5 menit 7. Rujukan internal : 5 menit 8. Rujukan eksternal/RS : 10 menit
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis 2. Umum : sesuai PERWAKO Batam No. 44 tahun 2021
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan 3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis 4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan 5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu pasien 2. Peralatan medis pendukung 3. Ruang pemeriksaan VK
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum S1 yang memiliki surat tanda registrasi dan SIP sesuai dengan kewenangannya 2. DIII/S1 kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan SIP dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung

		2. Sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<p>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <p>a. Kotak saran</p> <p>b. No SMS/Whatsapp : 08117756988</p> <p>c. Email: pkmbulang2020@gmail.com</p> <p>d. Website : https://pkmbulang.batam.go.id</p> <p>2. Petugas mencatat semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p>
		<p style="text-align: center;">FLOW CHART PROSEDURE</p> <pre> graph TD A[Pasien menunggu diruang tunggu] --> B[Pasien diarahkan ke ruang persalinan] B --> C[Petugas melakukan pemeriksaan penunjang] C --> D[Petugas melakukan tindakan persalinan] D --> E[Petugas melakukan perawatan bayi baru lahir] E --> F[Petugas melakukan perawatan nifas] F --> G[Petugas mengarahkan dokter untuk melakukan visite] G --> H["Pasien BPJS : menggengkap berkas Pasien umum : melakukan Administasi"] H --> I[Pasien boleh pulang] </pre>
11	Jumlah Pelaksana	<p>1. Bidan : 2 orang</p> <p>2. Perawat : 1 orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	<p>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</p> <p>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat</p>

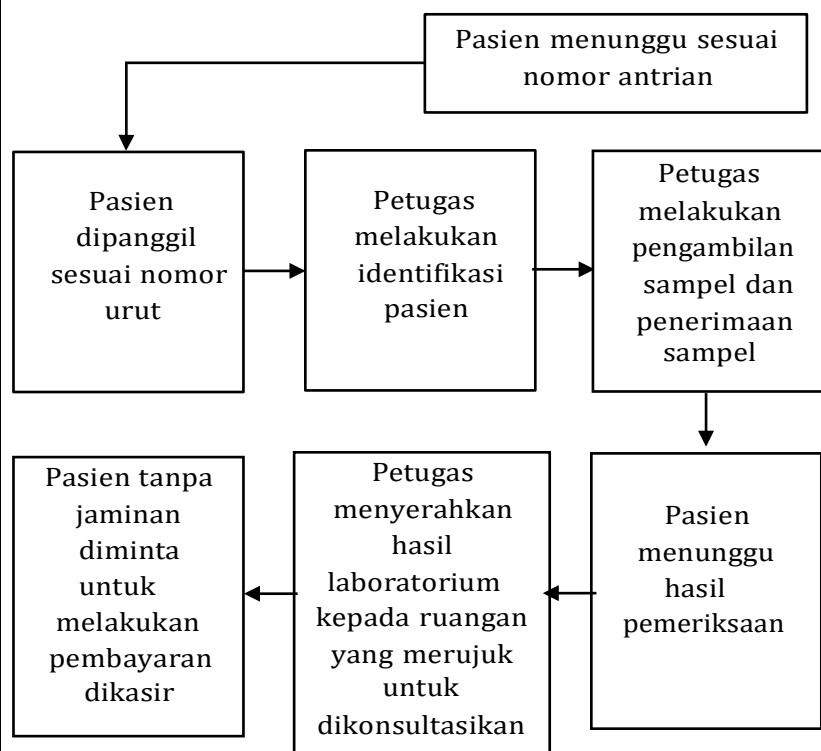
		3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup tenaga dokter sesuai dengan undang undang no29 tahun 2004 tentang praktik dokter dan undang undang nomor 38 tahun 2014 tentang keperawatan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Pelaporan Indikator Mutu 4. Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali

8. Ruang Pelayanan Laboratorium

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Kesehatan Masyarakat 2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 567/MENKES/SK/VII/2009 tentang Pengiriman Penggunaan Specimen Klinis, Materi Biologi dan muatan informasinya 3. Peraturan Walikota Batam Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pemerintah Kota Batam
2.	Persyaratan	Tersedianya Rekam Medis Pasien di epus
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Petugas mengisi permintaan pemeriksaan laboratorium diaplikasi EPUS 3. Petugas mencatat di buku register 4. Pasien dipanggil oleh petugas 5. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel 6. Pasien menunggu hasil pemeriksaan 7. Proses pemeriksaan hasil laboratorium 8. Penyerahan hasil laboratorium kepada ruangan yang merujuk untuk dikonsultasikan 9. Pasien tanpa jaminan diminta untuk melakukan pembayaran dikasir
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium < 60 menit
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis 2. Umum : sesuai PERWAKO Batam No. 44 tahun 2021

6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Urinalisa meliputi : protein urin, tes kehamilan 2. Immunologi-Serologi meliputi : HIV/AIDS, Syphilis, Hepatitis B, Dengue IgG, Typhoid, IgM dan Covid19 3. Mikrobiologi meliputi : Malaria dan IMS 4. Kimia Klinik meliputi : Glukosa, Asam Urat dan Kolesterol
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pengambilan sampel 2. Ruang pemeriksaan sampel 3. Peralatan laboratorium pendukung 4. Ruang tunggu pasien
8.	Kompetensi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. No SMS/Whatsapp : 08117756988 c. Email: pkmbulang2020@gmail.com d. Website : https://pkmbulang.batam.go.id 2. Petugas mencatata semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan

FLOW CHART PROSEDURE

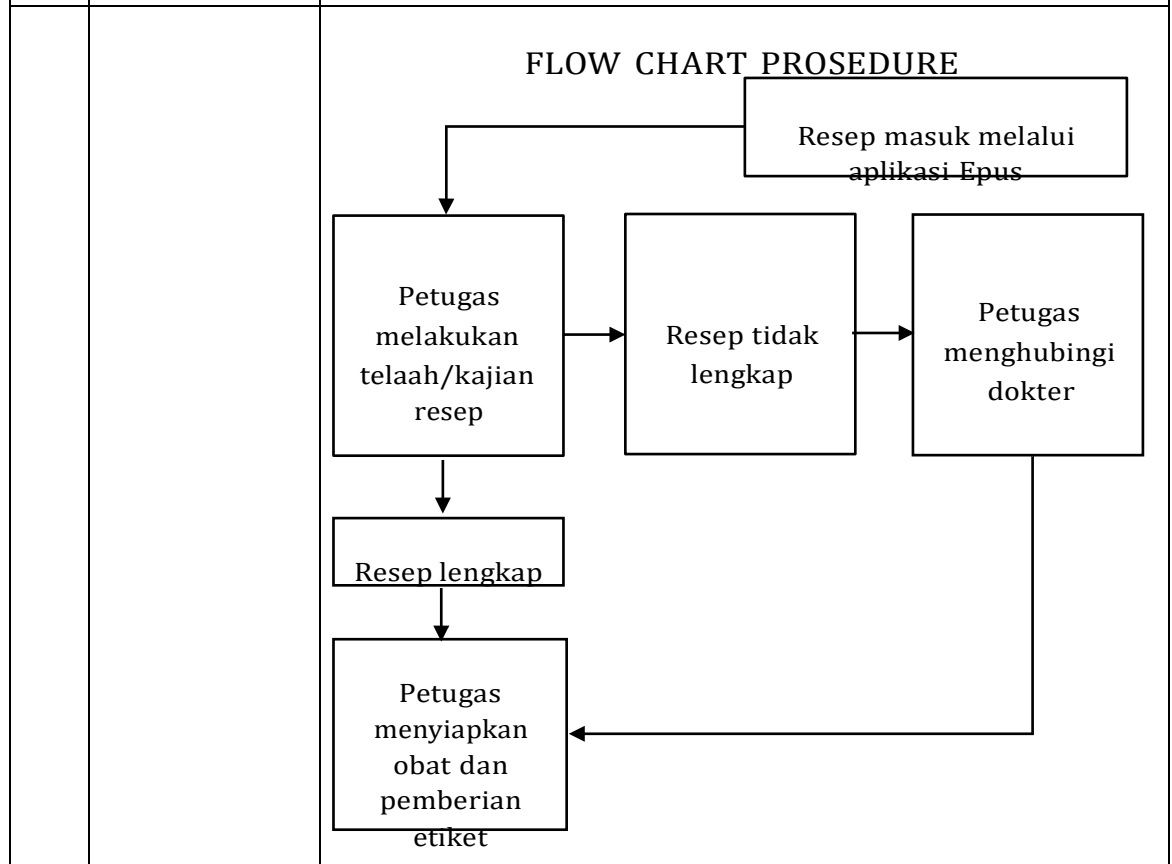


11.	Jumlah Pelaksana	Pranata Laboratorium : 0 orang Delegasi Wewenang (Perawat) : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya dan tidak kadaluwarsa
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup praktik ahli teknologi laboratorium medik sesuai dengan PMK no 43 tahun 2015
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Pelaporan Indikator Mutu 4. Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali

9. Ruang Pelayanan Kefarmasian

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas 3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1332/Menkes/SK/X/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek 4. Undang- Undang RI No. 5 Tahun 1997 tentang Psikotropika 5. Perka BPOM No. 7 Tahun 2016 tentang pengelolaan Obat-Obat Tertentu (OOT) 6. Peraturan Walikota Batam Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pemerintah Kota Batam
2.	Persyaratan	Tersedianya resep melalui Aplikasi Epus
3.	Prosedur	1. Resep masuk melalui Epus 2. Petugas melakukan telaah/kajian resep 3. Resep tidak lengkap hubungi dokter 4. Resep lengkap 5. Penyiapan obat dan pemberian etiket 6. Obat diperiksa kembali nama dan jenis penandaan 7. Petugas menyerahkan obat disertai pemberian informasi atau konseling

4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyiapan resep non racikan < 15 menit per 1 lembar resep 2. Penyiapan resep racikan < 30 menit per 1 lembar resep
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis 2. Umum : sesuai PERWAKO Batam No. 44 tahun 2021
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan penjelasan tentang obat yang diberikan 2. Mendapatkan obat sesuai dengan resep obat yang diberikan oleh ruang pemeriksaan
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu pasien
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker S1/DIII yang memiliki surat tanda Registrasi dan SIP sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. No SMS/Whatsapp : 08117756988 c. Email: pkmbulang2020@gmail.com d. Website : https://pkmbulang.batam.go.id 2. Petugas mencatat semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan



		<pre> graph TD A[Petugas melakukan pemeriksaan kembali obat, nama, jenis penandaan] --> B[Petugas melakukan penyerahan obat disertai pio kepada pasien] </pre>
11.	Jumlah Pelaksana	1. Apoteker : 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya dan tidak kadaluwarsa
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dijuwudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal-hal yang tidak sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku di lingkup Tenaga Kefarmasian menurut PMK Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Pelaporan Indikator Mutu 4. Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali

10. Ruang Pelayanan Gizi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2020 tentang Standar Antropometri Anak 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2019 tentang Angka Kecukupan Gizi yang Dianjurkan Untuk Masyarakat Indonesia 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 41 tahun 2014 tentang Pedoman Gizi Seimbang 6. Peraturan Walikota Batam Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pemerintah Kota Batam

2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang sendiri atau diantar oleh keluarga 2. Melakukan registrasi di loket pendaftaran
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas KIA/umum/lansia/anak merujuk pasien keruang pelayanan gizi 2. Petugas melakukan pengkajian gizi Data pengkajian gizi meliputi : <ul style="list-style-type: none"> • Data antropometri : TB/PB, BB, Lila, Lingkar kepala, lingkar perut, rasio lingkar pinggang/pinggul, dll • Data pemeriksaan fisik/klinis : meliputi tanda-tanda klinis kekurangan/kelebihan gizi seperti rambut, otot, kulit, baggy pant, penumpukan lemak dibagian tubuh tertentu, dll • Data riwayat gizi (kualitatif/kuantitatif) • Data hasil pemeriksaan laboratorium 3. Petugas melakukan penentuan diagnosis gizi 4. Petugas melakukan intervensi gizi, meliputi : <ul style="list-style-type: none"> • Penentuan jenis diet sesuai dengan kebutuhan gizi individual. Kebutuhan gizi pasien ditentukan berdasarkan status gizi, pemeriksaan klinis dan data laboratorium • Edukasi/konseling gizi : diberikan sesuai dengan kondisi pasien meliputi konseling ASI, pemberian makanan bayi dan anak, konseling gizi terkait penyakit, baik menular atau tidak menular
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	15-20 menit
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi 2. Pemberian MPASI 3. Pemberian menu bagi penderita penyakit degeneratif apabila diperlukan
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi 3. Media KIE (poster, brosur) 4. Standar Angka Kecukupan Gizi 5. Standar Pemantauan Pertumbuhan 6. Tabel IMT 7. Food Model 8. Daftar penukar makanan 9. Alat Ukur Antopometri
8.	Kompetensi Pelaksana	DIV/S1 Gizi yang memiliki surat izin praktik dan surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan Pengaduan,	1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :

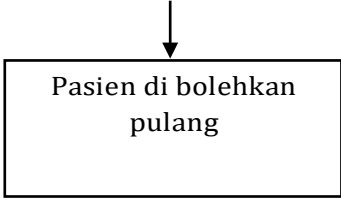
	sarana dan Masukan	<p>a. Kotak saran b. No SMS/Whatsapp : 08117756988 c. Email: pkmbulang2020@gmail.com d. Website : https://pkmbulang.batam.go.id</p> <p>2. Petugas mencatata semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p>
		<p style="text-align: center;">FLOW CHART PROSEDURE</p> <pre> graph TD A[Pasien datang] --> B[Petugas menerima surat rujukan konseling] B --> C[Petugas melakukan skrining pada pasien] C --> D[Petugas melakukan assesment untuk penegakan diagnose gizi] D --> E[Petugas memberi surat hasil assesment] E --> F[Petugas melakukan konseling berdasarkan diagnosa] F --> G[Pasien di bolehkan pulang] </pre>
11	Jumlah Pelaksana	Nutrisionis : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur serta didukung oleh Pelaksana yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang cepat, efisien, ramah, ikhlas dan aman
13	Jaminan Keamanan dan	Dijuwudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal-hal yang tidak sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku di lingkup

	Keselamatan Pelayanan	Tenaga Gizi menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 tahun 2013 tentang Pekerjaan dan Prantik Tenaga Gizi
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Pelaporan Indikator Mutu 4. Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali

11. Ruang Pelayanan Konseling

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi 6. Peraturan Walikota Batam Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pemerintah Kota Batam
2.	Persyaratan	Telah mendaftar dibagian pendaftaran dengan membawa buku catatan imunisasi, fotocopy KK dan dilakukan pengukuran BB/PB dimeja penimbangan
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu diruang tunggu 2. Pasien dipanggil oleh petugas 3. Petugas menanyakan identitas lengkap pasien sebagai identifikasi 4. Petugas melakukan skrinning 5. Petugas memberikan KIE kepada pasien 6. Petugas mencatat dibuku register konseling 7. Pasien dipersilahkan pulang
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Skrinning : 1 menit 2. KIE : 2 menit 3. Pencatatan : 1 menit
5.	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis

		2. Umum : sesuai PERWAKO Batam No. 44 tahun 2021
6.	Produk Layanan	1. Mendapatkan Konseling
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	1. Ruang Konseling 2. Peralatan medis pendukung 3. Ruang tunggu pasien
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter umum S1 yang memiliki surat tanda registrasi dan SIP sesuai dengan kewenangannya 2. DIII/S1 kebidanan/keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan SIP dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : a. Kotak saran b. No SMS/Whatsapp : 08117756988 c. Email: pkmbulang2020@gmail.com d. Website : https://pkmbulang.batam.go.id 2. Petugas mencatat semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan
		<p style="text-align: center;">FLOW CHART PROSEDURE</p> <pre> graph TD A[Pasien menunggu diruang tunggu] --> B[Petugas dipanggil oleh petugas] B --> C[Petugas melakukan identifikasi pasien] C --> D[Petugas melakukan skrining pada pasien] D --> E[Petugas memberikan KIE] E --> F[Petugas melakukan pencatatan pada register] </pre>

		
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum : 1 orang 2. Bidan/Perawat : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang pelayanan konseling 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dijuwudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal-hal yang tidak sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku di lingkup Tenaga Kesehatan menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan Pedoman Praktis Manajemen Program Imunisasi di Puskesmas
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Pelaporan Indikator Mutu 4. Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali

12. Ruang Pelayanan UGD

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2015 Tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan tingkat Pertama 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 5. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2016 Tentang Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional

2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum : kartu identitas 2. Pasien BPJS : kartu BPJS
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke UGD 2. Keluarga pasien mendaftarkan 3. Pasien diperiksa di UGD/TRIASE 4. Petugas melakukan anamnesa, pemeriksaan tanda vital, fisik dan penunjang 5. Petugas memberikan penanganan 6. Petugas memberikan obat 7. Pasien dirujuk atau dipulangkan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15-30 menit
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis 2. Umum : sesuai PERWAKO Batam No. 44 tahun 2021
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pelayanan Gawat Darurat dan Tindakan yang diperlukan 2. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis 3. Mendapatkan surat sakit apabila diperlukan 4. Mendapatkan surat sehat apabila meminta keterangan sehat 5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan 6. Mendapatkan layanan ambulans apabila diperlukan
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Gawat Darurat 2. Peralatan medis mendukung kegawatdaruratan
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 3. Dokter umum yang memiliki surat izin praktik 4. DIII/S1 keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. No SMS/Whatsapp : 08117756988 c. Email: pkmbulang2020@gmail.com d. Website : https://pkmbulang.batam.go.id 2. Petugas mencatat semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan
		<p>FLOW CHART PROSEDURE</p> <pre> graph TD A[Pasien datang ke UGD] --> B[] </pre>

		<pre> graph TD A[Keluarga Pasien melakukan pendaftaran] --> B[Petugas melakukan pemeriksaan pasien di UGD/TRIASE] B --> C[Petugas melakukan anamnesa, pemeriksaan, TTV, fisik dan penunjang] C --> D[Petugas memberikan penanganan] D --> E[Petugas memberikan obat-obat yang diperlukan] E --> F[Pasien boleh pulang atau dirujuk jika diperlukan] </pre>
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 orang 2. Perawat : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang pelayanan UGD 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Vaksin dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya dan tidak kadaluwarsa
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dijuwudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal-hal yang tidak sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku di lingkup Tenaga Dokter menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran, lingkup Tenaga Perawat menurut PMK Nomor 38 tahun 2014 tentang Keperawatan dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawadaruratan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Pelaporan Indikator Mutu 4. Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali

13. Ruang Pelayanan TB-DOTS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2015 Tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan tingkat Pertama

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2016 Tentang Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional
2.	Persyaratan	Telah mendaftar dibagian pendaftaran
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu diruang tunggu 2. Pasien dipanggil oleh petugas 3. Petugas menanyakan identitas lengkap pasien sebagai identifikasi 4. Petugas melakukan pengkajian pada catatan medik dan catatan perawatan pasien 5. Petugas menyampaikan diagnosa dan hasil pemeriksaan 6. Jika diperlukan petugas melakukan penatalaksanaan dengan melakukan rujukan internal maupun rujukan eksternal 7. Petugas memberikan KIE maupun konseling sesuai kebutuhan pasien 8. Petugas memberikan resep obat jika diperlukan selanjutnya pasien diarahkan ke apotik untuk pengambilan obat
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	± 10-30 menit
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis 2. Umum : sesuai PERWAKO Batam No. 44 tahun 2021
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan 3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis 4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan 5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu pasien 2. Peralatan medis pendukung 3. Ruang pemeriksaan TB(DOTS)
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum yang memiliki surat izin praktik 2. DIII/S1 keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. No SMS/Whatsapp : 08117756988

		<p>c. Email: pkmbulang2020@gmail.com</p> <p>d. Website : https://pkmbulang.batam.go.id</p> <p>e. Petugas mencatata semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p>
		<p style="text-align: center;">FLOW CHART PROSEDURE</p> <pre> graph TD A[Pasien menunggu diruang tunggu] --> B[Pasien memanggil pasien dan mengidentifikasi pasien] B --> C[Petugas melakukan pemeriksaan TTV] C --> D[Petugas melakukan pemeriksaan pasien] D --> E[Petugas memberikan rujukan internal laboratorium dan konseling gizi] E --> F[Petugas memberikan rujukan eksternal jika diperlukan] F --> G[Pasien mengambil obat dan dibolehkan pulang] </pre>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 orang 2. Perawat : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup tenaga dokter sesuai dengan undang undang no29 tahun 2004 tentang praktik dokter dan undang undang nomor 38 tahun 2014 tentang keperawatan</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Pelaporan Indikator Mutu 4. Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali

KEPALA UPT PUSKESMAS BULANG

dto

NICKO KRISHNA PRAMUDYA