



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KERAMASAN

Jln. Abikusno Cukrosuyoso Lrg. Gotong Royong RT.10 RW.02
Kelurahan Kemangagung Kecamatan Kertapati Palembang Kode Pos 30258
WA Center : 081271165579, Email : puskesmaskeramasan2017@yahoo.com

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KERAMASAN
NOMOR: 800/032/KP/PKM-KRS/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
DI PUSKESMAS KERAMASAN

KEPALA PUSKESMAS KERAMASAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan public wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan yang dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan untuk jenis Pelayanan Medis dan Penunjang dengan Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan;
- c. bahwa untuk maksud tersebut di atas dipandang perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional;

7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
8. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KERAMASAN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI PUSKESMAS KERAMASAN.

KESATU : Standar Pelayanan Puskesmas Keramasan Palembang terdiri dari 14 komponen yang terbagi menjadi 6 komponen Service Delivery (persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan) dan 8 komponen manufacturing (dasar hukum, sarana prasarana/fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, evaluasi kinerja pelayanan);

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palembang

Pada tanggal : 02 Januari 2024

Pih. KEPALA PUSKESMAS KERAMASAN,

Kepala Tata Usah



Pebriyanti, SKM

Penata Muda Tingkat I

NIP. 197802202009032001

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS KERAMASAN

Jenis-jenis pelayanan yang menjadi kewenangan dan Tugas Pokok dan Fungsi Puskesmas Keramasan meliputi Pelayanan Administrasi dan Pelayanan Kesehatan terdiri dari:

1. Pelayanan Ruang Pendaftaran & Rekam Medik
 - a. Pelayanan Pendaftaran
 - b. Pelayanan Informasi
 - c. Pelayanan Rujukan
2. Pelayanan Ruang Pemeriksaan Umum
3. Pelayanan Ruang Ibu & KB
 - a. Pelayanan Kesehatan Ibu
 - b. Pelayanan KB
4. Pelayanan Ruang Lansia & PTM
5. Pelayanan Ruang KIE
 - a. Pelayanan Kesehatan Gizi
 - b. Pelayanan Kesehatan Lingkungan
 - c. Pelayanan Promosi Kesehatan
6. Pelayanan Ruang Khusus (Mentari)
7. Pelayanan Ruang Tindakan
8. Pelayanan Ruang Imunisasi
9. Pelayanan Ruang Anak & Remaja
10. Pelayanan Ruang Pemeriksaan Gigi & Mulut
11. Pelayanan Ruang Farmasi
 - a. Pelayanan Resep Obat
 - b. Pelayanan Distribusi Vaksin ke Jejaring
12. Pelayanan Ruang Laboratorium
13. Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pembantu
 - a. Pelayanan Kesehatan Umum di Puskesmas Pembantu
 - b. Pelayanan Kesehatan Ibu & KB di Puskesmas Pembantu
14. Pelayanan Administrasi Ruang Tata Usaha
 - a. Pelayanan Izin Penelitian
 - b. Pelayanan Izin Praktik

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Penyampalan Pelayanan (*Service Delivery*)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Ruang Pendaftaran

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan | 1. Kartu Berobat (pasien lama) 2. Identitas pasien (KK/KTP) 3. Kartu Jaminan Kesehatan (bila ada) |
| 2. | Sistem, Mekanisme & Prosedur | 1. Pasien mengambil nomor antrean. 2. Petugas pendaftaran memanggil pasien berdasarkan nomor antrean. 3. Petugas menanyakan identitas pasien dan mencocokkan dengan kartu identitas pasien. 4. Petugas mengecek data pasien di komputer dan melakukan pendaftaran. 5. Petugas pendaftaran memberikan berkas pasien ke petugas rekam medik. 6. Petugas menginformasikan ruang pemeriksaan tujuan pasien dan mengarahkan pasien untuk menunggu di Ruang Tunggu. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sejak pasien/keluarga mendaftar di loket pendaftaran sampai dengan tersedianya berkas rekam medik di ruang pelayanan \leq 10 menit. |
| 4. | Biaya / Tarif | Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Layanan | 1. Jasa pelayanan pendaftaran. 2. Pembayaran administrasi pelayanan. |
| 6 | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | 1. Koin kepuasan 2. Kotak saran 3. Buku Keluhan Pelanggan 4. <i>Official</i> WA Puskesmas Keramasan di nomor 0812-71165579 |

Pih. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebriyanti SKM
NIP. 197802202009032001

**Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Pelaksana (*Manufacturing*)**

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Ruang Pendaftaran

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional 8. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Loker penerimaan pasien 2. Nomor antrean 3. Kursi dan meja petugas pendaftaran 4. Kursi pasien 5. Mikrofon 6. Alat tulis kantor 7. Komputer 8. Printer 9. Formulir Rekam Medis 10. Buku Register 11. Karcis Pendaftaran |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tenaga Perekam Medis dengan STR dan SIK yang masih berlaku 2. Petugas Pendaftaran dengan latar belakang pendidikan minimal SLTA/D1 |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Audit Internal 2. Tim Mutu UKP |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. 2 orang petugas rekam medik 2. 4 orang petugas pendaftaran |

| | | |
|----|---|---|
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan 2. Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/324/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Pelayanan Klinis di Puskesmas Keramasan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/251/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Struktur Organisasi Terintegrasi dengan Penanggungjawab dan Koordinator Pelayanan di Puskesmas Keramasan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Pelaksanaan Audit Internal 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat per Semester |



 Pih. Kepala Puskesmas Keramasan
 Pebnyanti, SKM
 NIP. 197802202009032001

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Penyampalan Pelayanan (*Service Delivery*)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Ruang Informasi

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | Pengguna Layanan Puskesmas |
| 2. | Sistem, Mekanisme & Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pasien datang ke Ruang Informasi.2. Petugas Informasi memperkenalkan diri dan menanyakan identitas pasien.3. Petugas Informasi menanyakan mengenai informasi yang dibutuhkan pasien.4. Petugas Informasi menjelaskan mengenai informasi yang dibutuhkan dan memastikan pasien memahami penjelasan petugas.5. Petugas Informasi mencatat di Buku Register dan meminta pasien menandatangani buku. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sejak pasien menemui petugas informasi sampai dengan informasi selesai diberikan ≤ 10 menit |
| 4. | Biaya / Tarif | Tidak dikenakan biaya |
| 5. | Produk Layanan | Pemberian Informasi |
| 6 | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none">1. Koin kepuasan2. Kotak saran3. Buku Keluhan Pelanggan4. <i>Official</i> WA Puskesmas Keramasan di nomor 0812-71165579 |

Plh. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebnyanti, SKM
NIP. 197802202009032001

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Pelaksana (*Manufacturing*)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Ruang Informasi

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional 8. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi dan meja petugas 2. Kursi pasien 3. Komputer 4. Alat Tulis Kantor 5. Brosur dan leaflet 6. Buku Register |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Petugas Informasi dengan latar belakang pendidikan SLTA/D1 |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Audit Internal 2. Tim Mutu UKP |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 2 orang petugas informasi |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/254/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Kewajiban Menginformasikan Hak dan Kewajiban Pasien di Puskesmas Keramasan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/251/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Struktur Organisasi Terintegrasi dengan Penanggungjawab dan Koordinator Pelayanan di Puskesmas Keramasan |

| | | |
|----|-----------------------------------|---|
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Pelaksanaan Audit Internal 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat per Semester |
|----|-----------------------------------|---|



Pin. Kepala Puskesmas Keramasan

Pebriyanti, SKM
NIP. 197802202009032001

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Ruang Rujukan

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|--|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengantar Rujukan dari ruang pelayanan 2. Kartu Jaminan Kesehatan 3. Surat Kontrol dari Rumah Sakit (bila ada) |
| 2. | Sistem, Mekanisme & Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menyerahkan surat pengantar rujukan dari ruang pelayanan ke Petugas Rujukan. 2. Petugas mencocokkan identitas pasien dengan pengantar rujukan. 3. Petugas meminta pasien menunggu sembari memproses rujukan di aplikasi. 4. Petugas menyerahkan rujukan dan memastikan identitas pasien. 5. Petugas mengarahkan pasien kembali ke ruangan untuk meminta tanda tangan surat rujukan dan cap Puskesmas. Pasien datang ke Ruang Informasi. 6. Petugas Informasi memperkenalkan diri dan menanyakan identitas pasien. 7. Petugas Informasi menanyakan mengenai informasi yang dibutuhkan pasien. 8. Petugas Informasi menjelaskan mengenai informasi yang dibutuhkan dan memastikan pasien memahami penjelasan petugas. 9. Petugas Informasi mencatat di Buku Register dan meminta pasien menandatangani buku. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sejak pasien/keluarga memberikan pengantar hingga keluar surat rujukan ≤ 10 menit |
| 4. | Biaya / Tarif | Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Layanan | Surat Rujukan |

| | | |
|---|---|---|
| 6 | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | 1. Koin kepuasan 2. Kotak saran 3. Buku Keluhan Pelanggan 4. <i>Official</i> WA Puskesmas Keramasan di nomor 0812-71165579 |
|---|---|---|

Pth. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebryanti, SKM

NIP. 197802202009032001

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Pelaksana (*Manufacturing*)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Ruang Rujukan

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional 9. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | 1. Kursi dan meja petugas 2. Kursi pasien 3. Komputer 4. Printer 5. Alat Tulis Kantor 6. Buku Register |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Petugas Rujukan dengan latar belakang pendidikan S1 |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Tim Audit Internal 2. Tim Mutu UKP |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1 orang petugas rujukan |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan 2. Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/366/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Pelayanan Rujukan di Puskesmas Keramasan |

| | | |
|----|--|---|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/251/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Struktur Organisasi Terintegrasi dengan Penanggungjawab dan Koordinator Pelayanan di Puskesmas Keramasan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Pelaksanaan Audit Internal 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat per Semester |



Plt. Kepala Puskesmas Keramasan

Pebnyanti, SKM

NIP. 197802202009032001

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Ruang Pemeriksaan Umum

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran di loket. |
| 2. | Sistem, Mekanisme & Prosedur | 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian. 2. Petugas menanyakan identitas pasien. 3. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik 4. Pasien menerima pemeriksaan penunjang dan tindakan bila diperlukan. 5. Petugas memberi resep untuk mengambil obat di farmasi |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sejak pasien/keluarga dipanggil ke ruangan sampai dengan pemberian resep obat \leq 15 menit. |
| 4. | Biaya / Tarif | Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Layanan | 1. Pelayanan dan konsultasi dokter umum 2. Surat rujukan internal atau eksternal 3. Resep obat 4. Surat Keterangan Sakit 5. Surat Keterangan Sehat |
| 6 | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | 1. Koin kepuasan 2. Kotak saran 3. Buku Keluhan Pelanggan 4. <i>Official WA</i> Puskesmas Keramasan di nomor 0812-71165579 |

Pih. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebnyanti, SKM
NIP. 197802202009032001

**Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Pelaksana (*Manufacturing*)**

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan

Nama Layanan : Pelayanan Ruang Pemeriksaan Umum

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional 8. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi petugas 2. Kursi pasien 3. Alat kesehatan 4. Bed Pemeriksaan 5. Alat Tulis Kantor 6. Laptop 7. Printer 8. Lemari Berkas 9. Wastafel 10. Kipas Angin 11. Buku Register |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum dengan STR dan SIP yang masih berlaku 2. Perawat dengan STR dan SIP yang masih berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Audit Internal 2. Tim Mutu UKP |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 orang dokter umum 2. 2 orang perawat |

| | | |
|----|---|---|
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan 2. Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/324/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Pelayanan Klinis di Puskesmas Keramasan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/251/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Struktur Organisasi Terintegrasi dengan Penanggungjawab dan Koordinator Pelayanan di Puskesmas Keramasan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Pelaksanaan Audit Internal 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat per Semester |



Pih. Kepala Puskesmas Keramasan

Pebriyanti, SKM

NIP. 197802202009032001

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Kesehatan Ibu

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran di loket. 2. Membawa buku KIA (kunjungan ulang) |
| 2. | Sistem, Mekanisme & Prosedur | 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian. 2. Petugas menanyakan identitas pasien. 3. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik. 4. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang dan tindakan yang dibutuhkan. 5. Petugas memberikan rujukan internal atau eksternal bila dibutuhkan. 6. Petugas memberikan resep obat pada pasien. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sejak pasien/keluarga dipanggil ke ruangan sampai dengan pemberian resep obat \leq 15 menit. |
| 4. | Biaya / Tarif | Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Layanan | 1. Pelayanan Ibu Hamil, Ibu Nifas dan Calon Pengantin 2. Pemeriksaan IVA 3. Konsultasi dan pemeriksaan oleh bidan atau dokter umum 4. Rujukan internal atau eksternal 5. Resep obat |
| 6 | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | 1. Koin kepuasan 2. Kotak saran 3. Buku Keluhan Pelanggan 4. <i>Official</i> WA Puskesmas Keramasan di nomor 0812-71165579 |



Plh. Kepala Puskesmas Keramasan

Pebriyanti, SKM

NIP. 197802202009032001

**Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Pelaksana (*Manufacturing*)**

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Kesehatan Ibu

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi dan Pelayanan Kesehatan Seksual 9. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi petugas 2. Kursi pasien 3. Alat kesehatan 4. Bed Pemeriksaan 5. Alat Tulis Kantor 6. Laptop 7. Lemari Berkas 8. Wastafel 9. Air Conditioner 10. Buku Register |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Bidan dengan STR dan SIP yang masih berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Audit Internal 2. Tim Mutu UKP |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 4 orang bidan |

| | | |
|----|--|---|
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan 2. Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/324/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Pelayanan Klinis di Puskesmas Keramasan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/251/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Struktur Organisasi Terintegrasi dengan Penanggungjawab dan Koordinator Pelayanan di Puskesmas Keramasan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Pelaksanaan Audit Internal 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat per Semester |

Plh. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebriyanti, SKM
NIP. 197802202009032001

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan KB (Keluarga Berencana)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran di loket. 2. Membawa Kartu KB (kunjungan ulang) 3. Kartu Keluarga |
| 2. | Sistem, Mekanisme & Prosedur | 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas menanyakan identitas pasien 3. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik 4. Petugas melakukan konseling KB tentang metode apa yang akan dipilih 5. Petugas melakukan informed consent sesuai dengan tindakan yang dipilih 6. Petugas melakukan tindakan sesuai kesepakatan 7. Petugas melakukan dokumentasi dan memberitahu jadwal kembali |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sejak pasien/keluarga dipanggil ke ruangan sampai dengan selesai tindakan ≤ 20 menit. |
| 4. | Blaya / Tarif | Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Layanan | 1. Pelayanan Pasien KB 2. Edukasi dan konseling KB & Kesehatan Reproduksi 3. Pemasangan dan pelepasan alat kontrasepsi 4. Resep obat |
| 6 | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | 1. Koin kepuasan 2. Kotak saran 3. Buku Keluhan Pelanggan 4. <i>Official WA</i> Puskesmas Keramasan di nomor 0812-71165579 |

Pih. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebriyanti SKM

NIP. 197802202009032001

**Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Pelaksana (Manufacturing)**

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan KB (Keluarga Berencana)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi dan Pelayanan Kesehatan Seksual 9. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi petugas 2. Kursi pasien 3. Alat kesehatan 4. Bed Pemeriksaan 5. Alat Tulis Kantor 6. Laptop 7. Lemari Berkas 8. Wastafel 9. Air Conditioner 10. Buku Register |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Bidan dengan STR dan SIP yang masih berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Audit Internal 2. Tim Mutu UKP |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 4 orang bidan |

| | | |
|----|---|---|
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan 2. Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/324/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Pelayanan Klinis di Puskesmas Keramasan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/251/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Struktur Organisasi Terintegrasi dengan Penanggungjawab dan Koordinator Pelayanan di Puskesmas Keramasan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Pelaksanaan Audit Internal 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat per Semester |



Pt Kepala Puskesmas Keramasan

Pebriyanti, SKM

NIP. 197802202009032001

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Kesehatan Ruang Lansia & PTM

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran di loket. |
| 2. | Sistem, Mekanisme & Prosedur | 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian. 2. Petugas menanyakan identitas pasien. 3. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik. 4. Pasien menerima pemeriksaan penunjang dan tindakan bila diperlukan. 5. Petugas memberi resep pada pasien untuk mengambil obat di farmasi. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sejak pasien/keluarga dipanggil ke ruangan sampai dengan pemberian resep obat ≤ 15 menit. |
| 4. | Biaya / Tarif | Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Layanan | 1. Pelayanan dan konsultasi dokter umum 2. Pelayanan PTM, Prolanis dan PRB 3. Surat rujukan internal atau eksternal 4. Resep obat 5. Surat Keterangan Sakit |
| 6 | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | 1. Koin kepuasan 2. Kotak saran 3. Buku Keluhan Pelanggan 4. Official WA Puskesmas Keramasan di nomor 0812-71165579 |

Plh. Kepala Puskesmas Keramasan

Pebnyanti, SKM
NIP. 197802202009032001

**Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Pelaksana (*Manufacturing*)**

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Kesehatan Ruang Lansia & PTM

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional 8. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi petugas 2. Kursi pasien 3. Alat kesehatan 4. Bed Pemeriksaan 5. Alat Tulis Kantor 6. Laptop 7. Printer 8. Lemari Berkas 9. Wastafel 10. Kipas Angin 11. Buku Register |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum dengan STR dan SIP yang masih berlaku 2. Perawat dengan STR dan SIP yang masih berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Audit Internal 2. Tim Mutu UKP |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 orang dokter umum 2. 2 orang perawat |

| | | |
|----|---|--|
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/324/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Pelayanan Klinis di Puskesmas Keramasan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/251/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Struktur Organisasi Terintegrasi dengan Penanggungjawab dan Koordinator Pelayanan di Puskesmas Keramasan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan Audit Internal 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat per Semester |

Pih. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebriyanti, SKM

NIP. 197802202009032001

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Penyampalan Pelayanan (*Service Delivery*)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Konseling Gizi

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran di loket |
| 2. | Sistem, Mekanisme & Prosedur | 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian. 2. Petugas mencocokkan identitas pasien dengan Rekam Medik. 3. Petugas melakukan anamnesis dan mengkaji masalah gizi. 4. Petugas melakukan konseling gizi. 5. Petugas mencatat dalam buku registrasi. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sejak pasien/keluarga dipanggil ke ruangan sampai dengan selesai konseling \leq 10 menit. |
| 4. | Biaya / Tarif | Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Layanan | 1. Pelayanan pasien dengan masalah gizi (edukasi dan konseling) 2. Pemberian Makanan Tambahan |
| 6 | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | 1. Koin kepuasan 2. Kotak saran 3. Buku Keluhan Pelanggan 4. <i>Official</i> WA Puskesmas Keramasan di nomor 0812-71165579 |



Pih Kepala Puskesmas Keramasan

Rebriyanti, SKM

NIP. 197802202009032001

**Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Pelaksana (*Manufacturing*)**

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Konseling Gizi

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional 8. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi petugas 2. Kursi pasien 3. Alat kesehatan 4. Leaflet dan brosur 5. Alat Tulis Kantor 6. Laptop 7. Lemari Berkas 8. Air Conditioner 9. Buku Register |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Tenaga gizi dengan STR dan SIP yang masih berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Audit Internal 2. Tim Mutu UKP |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 3 orang tenaga gizi |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/324/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Pelayanan Klinis di Puskesmas Keramasan |

| | | |
|----|--|---|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/251/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Struktur Organisasi Terintegrasi dengan Penanggungjawab dan Koordinator Pelayanan di Puskesmas Keramasan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Pelaksanaan Audit Internal 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat per Semester |

Pt. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebriyanti, SKM

NIP 197802202009032001

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan

Nama Layanan : Pelayanan Konseling Kesehatan Lingkungan

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran di loket |
| 2. | Sistem, Mekanisme & Prosedur | 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian. 2. Petugas mencocokkan identitas pasien dengan Rekam Medik. 3. Petugas melakukan anamnesis dan mengkaji masalah kesehatan lingkungan. 4. Petugas melakukan konseling kesehatan lingkungan. 5. Petugas mencatat dalam buku registrasi. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sejak pasien/keluarga dipanggil ke ruangan sampai dengan selesai konseling \leq 10 menit. |
| 4. | Biaya / Tarif | Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Layanan | Konseling masalah kesehatan lingkungan |
| 6 | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | 1. Koin kepuasan 2. Kotak saran 3. Buku Keluhan Pelanggan 4. <i>Official</i> WA Puskesmas Keramasan di nomor 0812-71165579 |

Plh. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebriyanti, SKM

NIP. 197802202009032001

**Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Pelaksana (*Manufacturing*)**

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan

Nama Layanan : Pelayanan Konseling Kesehatan Lingkungan

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lingkungan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | 1. Meja dan kursi petugas 2. Kursi pasien 3. Alat kesehatan 4. Leaflet dan brosur 5. Alat Tulis Kantor 6. Laptop 7. Lemari Berkas 8. Air Conditioner 9. Buku Register |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Tenaga sanitarian dengan STR dan SIK yang masih berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Tim Audit Internal 2. Tim Mutu UKP |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 2 orang tenaga sanitarian |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan 2. Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/324/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Pelayanan Klinis di Puskesmas Keramasan |

| | | |
|----|---|---|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/251/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Struktur Organisasi Terintegrasi dengan Penanggungjawab dan Koordinator Pelayanan di Puskesmas Keramasan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Pelaksanaan Audit Internal 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat per Semester |



Pih. Kepala Puskesmas Keramasan

Pebryanti, SKM

NIP. 197802202009032001

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Penyampalan Pelayanan (*Service Delivery*)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan

Nama Layanan : Pelayanan Konseling Kesehatan Masyarakat

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran di loket |
| 2. | Sistem, Mekanisme & Prosedur | 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian. 2. Petugas mencocokkan identitas pasien dengan Rekam Medik. 3. Petugas melakukan anamnesis dan mengkaji masalah kesehatan masyarakat. 4. Petugas melakukan konseling kesehatan masyarakat. 5. Petugas mencatat dalam buku registrasi. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sejak pasien/keluarga dipanggil ke ruangan sampai dengan selesai konseling \leq 10 menit. |
| 4. | Biaya / Tarif | Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Layanan | Konseling masalah kesehatan masyarakat |
| 6 | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | 1. Koin kepuasan 2. Kotak saran 3. Buku Keluhan Pelanggan 4. <i>Official</i> WA Puskesmas Keramasan di nomor 0812-71165579 |



Plh. Kepala Puskesmas Keramasan

Pebriyanti, SKM

NIP. 197802202009032001

**Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Pelaksana (*Manufacturing*)**

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan

Nama Layanan : Pelayanan Konseling Kesehatan Masyarakat

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional 8. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi petugas 2. Kursi pasien 3. Alat kesehatan 4. Leaflet dan brosur 5. Alat Tulis Kantor 6. Laptop 7. Lemari Berkas 8. Air Conditioner 9. Buku Register |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Tenaga promosi kesehatan dengan STR yang masih berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Audit Internal 2. Tim Mutu UKP |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 2 orang tenaga promosi kesehatan |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/324/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Pelayanan Klinis di Puskesmas Keramasan |

| | | |
|----|---|---|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/251/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Struktur Organisasi Terintegrasi dengan Penanggungjawab dan Koordinator Pelayanan di Puskesmas Keramasan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Pelaksanaan Audit Internal 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat per Semester |

Pih. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebriyanti, SKM
NIP. 197802202009032001

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan

Nama Layanan : Pelayanan Ruang Pemeriksaan Khusus (Mentari)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan | Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran di loket. |
| 2. | Sistem, Mekanisme & Prosedur | 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian. 2. Petugas menanyakan identitas pasien. 3. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik 4. Pasien menerima pemeriksaan penunjang dan tindakan bila diperlukan. 5. Petugas memberi resep untuk mengambil obat di farmasi. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sejak pasien/keluarga dipanggil ke ruangan sampai dengan pemberian resep obat \leq 10 menit. |
| 4. | Biaya / Tarif | Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Layanan | 1. Pelayanan dan konsultasi TB dan penyakit pernafasan lainnya. 2. Surat rujukan internal atau eksternal 3. Resep obat 4. Surat Keterangan Sakit |
| 6 | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | 1. Koin kepuasan 2. Kotak saran 3. Buku Keluhan Pelanggan 4. <i>Official</i> WA Puskesmas Keramasan di nomor 0812-71165579 |

Plh. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebriyanti SKM

NIP. 197802202009032001

**Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Pelaksana (Manufacturing)**

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan

Nama Layanan : Pelayanan Ruang Pemeriksaan Khusus (Mentari)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional 8. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | 1. Meja dan kursi petugas 2. Kursi pasien 3. Alat kesehatan 4. Alat Tulis Kantor 5. Laptop 6. Lemari Berkas 7. Wastafel 8. Kipas Angin 9. Buku Register |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Perawat dengan STR dan SIP yang masih berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Tim Audit Internal 2. Tim Mutu UKP |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 2 orang perawat |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan 2. Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/324/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Pelayanan Klinis di Puskesmas Keramasan |

| | | |
|----|---|---|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/251/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Struktur Organisasi Terintegrasi dengan Penanggungjawab dan Koordinator Pelayanan di Puskesmas Keramasan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Pelaksanaan Audit Internal 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat per Semester |



Pih. Kepala Puskesmas Keramasan

Rebryanti, SKM


NIP. 197802202009032001

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Penyampalan Pelayanan (*Service Delivery*)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Ruang Tindakan

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran di loket.2. Surat Permintaan Tindakan (bila dari ruang pemeriksaan lain). |
| 2. | Sistem, Mekanisme & Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pasien dibawa masuk ke Ruang Tindakan.2. Petugas memastikan identitas pasien.3. Petugas melakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik.4. Petugas menentukan tindakan yang akan dilakukan dan meminta persetujuan tertulis dari pasien/keluarga.5. Petugas menyiapkan peralatan dan bahan yang akan digunakan.6. Petugas melakukan tindakan.7. Petugas memberikan resep pada pasien untuk mengambil obat di Farmasi. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sejak pasien/keluarga dipanggil ke ruangan sampai dengan dilakukan tindakan dan pemberian resep \leq 20 menit. |
| 4. | Biaya / Tarif | Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Layanan | <ol style="list-style-type: none">1. Pasien menerima jasa tindakan2. Resep obat3. Rujukan eksternal |
| 6 | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none">1. Koin kepuasan2. Kotak saran3. Buku Keluhan Pelanggan4. <i>Official</i> WA Puskesmas Keramasan di nomor 0812-71165579 |

Plh. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebriyanti, SKM
NIP. 197802202009032001

**Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Pelaksana (*Manufacturing*)**

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Ruang Tindakan

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional 9. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kursi petugas 2. Kursi pasien 3. Alat kesehatan 4. Obat-obatan (Emergency box) 5. Alat Tulis Kantor 6. Lemari Berkas 7. Wastafel 8. Kipas Angin 9. Buku Register 10. Bed pemeriksaan |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum dengan STR dan SIP yang masih berlaku 2. Perawat dengan STR dan SIP yang masih berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Audit Internal 2. Tim Mutu UKP |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. 2 orang dokter umum 2. 2 orang perawat |

| | | |
|----|---|---|
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/358/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Penanganan Pasien Gawat Darurat di Puskesmas Keramasan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/251/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Struktur Organisasi Terintegrasi dengan Penanggungjawab dan Koordinator Pelayanan di Puskesmas Keramasan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan Audit Internal 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat per Semester |

Pih. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebriyanti, SKM
NIP. 197802202009032001

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Penyampalan Pelayanan (*Service Delivery*)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Ruang Imunisasi

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran di loket. 2. Membawa buku KIA untuk Imunisasi. |
| 2. | Sistem, Mekanisme & Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medik. 3. Petugas memeriksa status imunisasi anak. 4. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik 5. Petugas memberikan KIE pada ibu tentang imunisasi yang akan diberikan (manfaat dan efek samping dari imunisasi yang akan diberikan) 6. Petugas melakukan pelayanan imunisasi. 7. Petugas mencatat hasil imunisasi di buku KIA, rekam medik dan buku register. 8. Petugas memberitahu jadwal imunisasi berikutnya dan meresepkan obat untuk diambil di farmasi. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sejak pasien/keluarga dipanggil ke ruangan sampai dengan dilakukan imunisasi dan pemberian resep ≤ 15 menit. |
| 4. | Biaya / Tarif | Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Layanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian Imunisasi 2. Edukasi mengenai imunisasi 3. Resep obat 4. Rujukan internal dan eksternal |
| 6 | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Koin kepuasan 2. Kotak saran 3. Buku Keluhan Pelanggan 4. <i>Official</i> WA Puskesmas Keramasan di nomor 0812-71165579 |

Plh. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebriyanti, SKM
 NIP. 197802202009032001

**Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Pelaksana (*Manufacturing*)**

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Ruang Imunisasi

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional 9. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi petugas 2. Kursi pasien 3. Alat kesehatan 4. Bed Pemeriksaan & Imunisasi 5. Alat Tulis Kantor 6. Laptop 7. Lemari Berkas 8. Kipas Angin 9. Buku Register |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Bidan dengan STR dan SIP yang masih berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Audit Internal 2. Tim Mutu UKP |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 3 orang bidan |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/324/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Pelayanan Klinis di Puskesmas Keramasan |

| | | |
|----|---|---|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/251/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Struktur Organisasi Terintegrasi dengan Penanggungjawab dan Koordinator Pelayanan di Puskesmas Keramasan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Pelaksanaan Audit Internal 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat per Semester |

Pih. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebriyanti, SKM

NIP. 197802202009032001

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Ruang Anak & Remaja

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran di loket. |
| 2. | Sistem, Mekanisme & Prosedur | 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian. 2. Petugas menanyakan identitas pasien. 3. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik. 4. Pasien menerima pemeriksaan penunjang dan tindakan bila diperlukan. 5. Petugas memberi resep untuk mengambil obat di farmasi. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sejak pasien/keluarga dipanggil ke ruangan sampai dengan pemberian resep \leq 15 menit. |
| 4. | Biaya / Tarif | Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Layanan | 1. Pelayanan kesehatan dan konsultasi 2. Konseling kesehatan remaja 3. Surat rujukan internal atau eksternal 4. Resep obat 5. Surat Keterangan Sakit |
| 6 | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | 1. Koin kepuasan 2. Kotak saran 3. Buku Keluhan Pelanggan 4. Official WA Puskesmas Keramasan di nomor 0812-71165579 |

Pih: Kepala Puskesmas Keramasan



Pebriyanti, SKM

NIP. 197802202009032001

**Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Pelaksana (*Manufacturing*)**

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Ruang Anak & Remaja

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional 8. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi petugas 2. Kursi pasien 3. Alat kesehatan 4. Alat Tulis Kantor 5. Laptop 6. Lemari Berkas 7. Wastafel 8. <i>Air Conditioner</i> 9. Buku Register |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Bidan dengan STR dan SIP yang masih berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Audit Internal 2. Tim Mutu UKP |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1. 3 orang bidan |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/324/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Pelayanan Klinis di Puskesmas Keramasan |

| | | |
|----|--|---|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/251/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Struktur Organisasi Terintegrasi dengan Penanggungjawab dan Koordinator Pelayanan di Puskesmas Keramasan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Pelaksanaan Audit Internal 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat per Semester |



Pih. Kepala Puskesmas Keramasan

Pebryanti, SKM

NIP. 197802202009032001

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan

Nama Layanan : Pelayanan Ruang Pemeriksaan Gigi & Mulut

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan | Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran di loket. |
| 2. | Sistem, Mekanisme & Prosedur | 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian. 2. Petugas mempersilahkan pasien duduk di kursi perawatan. 3. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan sesuai keluhan. 4. Petugas menginformasikan mengenai tindakan yang akan dilakukan. 5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang jika diperlukan. 6. Petugas memberikan perawatan sesuai keluhan. 7. Petugas memberikan resep obat atau rujukan kepada pasien. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sejak pasien/keluarga dipanggil ke ruangan sampai dengan selesainya pelayanan \leq 10-30 menit |
| 4. | Biaya / Tarif | Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Layanan | 1. Konsultasi kesehatan gigi dan mulut dengan dokter gigi 2. Pelayanan dan tindakan terkait gigi dan mulut 3. Rujukan Internal atau Eksternal 4. Resep Obat 5. Surat Keterangan Sakit |
| 6 | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | 5. Koin kepuasan 6. Kotak saran 7. Buku Keluhan Pelanggan 8. <i>Official</i> WA Puskesmas Keramasan di nomor 0812-71165579 |



Pih. Kepala Puskesmas Keramasan

Pebriyanti, SKM

NIP. 197802202009032001

**Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Pelaksana (*Manufacturing*)**

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Ruang Pemeriksaan Gigi & Mulut

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional 8. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | 1. Meja dan kursi petugas 2. Kursi pasien 3. Dental chair 4. Alat kesehatan dan pemeriksaan gigi & mulut 5. Alat Tulis Kantor 6. Laptop 7. Lemari Berkas 8. Wastafel 9. <i>Air Conditioner</i> 10. Buku Register |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Dokter gigi dengan STR dan SIP yang masih berlaku 2. Perawat dengan STR dan SIP yang masih berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Tim Audit Internal 2. Tim Mutu UKP |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1. 1 orang dokter gigi 2. 2 orang perawat gigi |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan 2. Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/324/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Pelayanan Klinis di Puskesmas Keramasan |

| | | |
|----|---|---|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/251/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Struktur Organisasi Terintegrasi dengan Penanggungjawab dan Koordinator Pelayanan di Puskesmas Keramasan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Pelaksanaan Audit Internal 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat per Semester |

Plh. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebriyanti, SKM
NIP. 197802202009032001

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Resep Obat

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Resep obat 2. Nomor Telepon/ HP |
| 2. | Sistem, Mekanisme & Prosedur | 1. Pasien menyerahkan resep ke petugas farmasi di loket resep masuk. 2. Petugas farmasi melakukan pengkajian resep berdasarkan administratif, farmasetis, dan klinis. Bila ada keraguan terhadap resep maka akan dikonsultasikan kepada dokter/petugas penulis resep. 3. Petugas farmasi menyiapkan obat, membuat etiket dan mengemas obat. 4. Petugas mencatat pemakaian obat di kartu stok. 5. Petugas memanggil pasien. 6. Petugas, mencocokkan identitas pasien dengan resep. 7. Petugas menyerahkan obat dengan disertai pemberian informasi obat di loket resep keluar. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sejak pasien/keluarga menyerahkan resep sampai dengan mendapatkan obat ≤ 5-30 menit |
| 4. | Biaya / Tarif | Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Layanan | 1. Obat 2. Informasi Obat 3. Konseling Obat 4. Salinan Resep |
| 6 | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | 1. Koin kepuasan 2. Kotak saran 3. Buku Keluhan Pelanggan 4. <i>Official</i> WA Puskesmas Keramasan di nomor 0812-71165579 |

Plh. Kepala Puskesmas Keramasan

 Pebriyanti, SKM
 NIP. 197802202009032001

**Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Pelaksana (*Manufacturing*)**

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Resep Obat

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi petugas 2. Kursi pasien 3. Lemari simpan obat 4. Komputer 5. Alat tulis 6. Mortir dan stamper 7. Gelas ukur 8. <i>Vaccine Refigerator</i> 9. Kulkas 10. Wastafel |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker dengan STR dan SIPA yang masih berlaku 2. Tenaga Teknis Kefarmasian dengan STR dan SIK yang masih berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Audit Internal 2. Tim Mutu UKP |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 orang Apoteker 2. 3 orang Tenaga Teknis Kefarmasian |

| | | |
|----|---|---|
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/332/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Pelayanan Farmasi di Puskesmas Keramasan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/251/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Struktur Organisasi Terintegrasi dengan Penanggungjawab dan Koordinator Pelayanan di Puskesmas Keramasan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan Audit Internal 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat per Semester |

Pih. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebriyanti, SKM

NIP. 197802202009032001

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Penyampalan Pelayanan (Service Delivery)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan

Nama Layanan : Pelayanan Pendistribusian Vaksin Imunisasi

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Surat Permintaan Vaksin dari Bidan Praktik Mandiri 2. Cap Bidan Praktik Mandiri |
| 2. | Sistem, Mekanisme & Prosedur | 1. Petugas Bidan Praktik Mandiri menyerahkan surat permintaan vaksin ke petugas farmasi. 2. Petugas farmasi mempersiapkan vaksin imunisasi dan mencatat vaksin keluar di kartu stok. 3. Petugas farmasi memasukkan vaksin ke dalam <i>vaccine carrier</i> yang telah diisi <i>coldpack</i> sebagai penstabil suhu dan <i>muller</i> sebagai alat pengontrol suhu. 4. Petugas membuat Surat Bukti Barang Keluar (SBBK) yang ditanda tangani oleh Apoteker, BPM yang menerima dan Kepala Puskesmas. 5. Petugas farmasi menyerahkan vaksin rutin kepada petugas BPM yang menerima. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sejak bidan menyerahkan surat permintaan vaksin sampai dengan penyerahan vaksin \leq 15-30 menit |
| 4. | Biaya / Tarif | Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Layanan | Vaksin Imunisasi yang terjaga mutunya |
| 6 | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | 1. Koin kepuasan 2. Kotak saran 3. Buku Keluhan Pelanggan 4. <i>Official WA</i> Puskesmas Keramasan di nomor 0812-71165579 |

Plh. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebriyanti, SKM

NIP. 197802202009032001

**Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Pelaksana (*Manufacturing*)**

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan

Nama Layanan : Pelayanan Pendistribusian Vaksin Imunisasi

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi petugas 2. Kursi tunggu 3. Lemari simpan obat 4. Komputer 5. Alat tulis 6. <i>Vaccine Refigerator</i> 7. Kulkas 8. Wastafel 9. <i>Coldpack</i> 10. Termometer digital |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker dengan STR dan SIPA yang masih berlaku 2. Tenaga Teknis Kefarmasian dengan STR dan SIK yang masih berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Audit Internal 2. Tim Mutu UKP |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 orang Apoteker 2. 3 orang Tenaga Teknis Kefarmasian |

| | | |
|----|---|---|
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan 2. Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/332/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Pelayanan Farmasi di Puskesmas Keramasan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/251/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Struktur Organisasi Terintegrasi dengan Penanggungjawab dan Koordinator Pelayanan di Puskesmas Keramasan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Pelaksanaan Audit Internal 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat per Semester |

Pih. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebriyanti, SKM

NIP. 197802202009032001

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Ruang Laboratorium

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Formulir Permintaan Pemeriksaan Laboratorium 2. Membawa buku KIA untuk pemeriksaan ibu hamil |
| 2. | Sistem, Mekanisme & Prosedur | 1. Pasien menyerahkan formulir permintaan di ruang tunggu laboratorium 2. Petugas memanggil pasien dan mencocokkan identitas pasien dengan di formulir. 3. Petugas mempersiapkan alat dan bahan 4. Petugas melakukan pengambilan sampel terhadap pasien 5. Petugas melakukan pemeriksaan sampel pasien 6. Petugas melakukan pencatatan hasil pemeriksaan pasien. 7. Petugas memanggil pasien dan mencocokkan identitas pasien dengan di kertas hasil. 8. Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan kepada pasien dan pasien kembali ke ruang awal pemeriksaan. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sejak pasien/keluarga menyerahkan formulir sampai dengan penyerahan hasil oleh petugas ≤ 10-30 menit. |
| 4. | Biaya / Tarif | Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Layanan | Hasil Pemeriksaan Laboratorium |
| 6 | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | 1. Koin kepuasan 2. Kotak saran 3. Buku Keluhan Pelanggan 4. <i>Official</i> WA Puskesmas Keramasan di nomor 0812-71165579 |

Plh. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebriyanti, SKM
NIP. 197802202009032001

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Pelaksana (*Manufacturing*)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
 Nama Layanan : Pelayanan Ruang Laboratorium

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 Tentang Laboratorium Puskesmas 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | 1. Meja dan kursi petugas 2. Kursi pasien 3. Lemari penyimpanan berkas dan reagen 4. Laptop 5. Alat tulis kantor 6. Kulkas 7. Wastafel 8. Alat Pemeriksaan Laboratorium 9. <i>Air Conditioner</i> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Ahli Teknologi Laboratorium Medis dengan STR dan SIP yang masih berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Tim Audit Internal 2. Tim Mutu UKP |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 2 orang Ahli Teknologi Laboratorium Medis |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan 2. Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/097/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Pelayanan Laboratorium di Puskesmas Keramasan |

| | | |
|----|---|---|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/251/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Struktur Organisasi Terintegrasi dengan Penanggungjawab dan Koordinator Pelayanan di Puskesmas Keramasan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Pelaksanaan Audit Internal 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat per Semester |

Pih. Kepala Puskesmas Keramasan



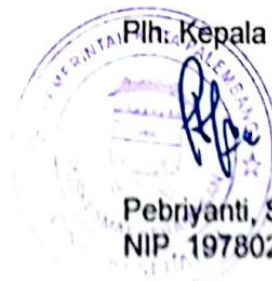
Pebriyanti, SKM

NIP. 197802202009032001

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Kesehatan Ibu & KB Puskesmas Pembantu

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan | 1. Kartu Berobat (pasien lama) 2. Identitas pasien (KK/KTP) 3. Kartu Jaminan Kesehatan (bila ada) 4. Buku KIA bagi ibu hamil/nifas dan balita |
| 2. | Sistem, Mekanisme & Prosedur | 1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian. 2. Petugas menanyakan identitas pasien. 3. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik. 4. Pasien menerima pemeriksaan penunjang dan tindakan bila diperlukan. 5. Petugas melakukan penyuluhan pasca persalinan dan KB pasca salin pada ibu nifas. 6. Petugas memberikan resep untuk pengambilan obat. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sejak pasien/keluarga dipanggil ke ruangan sampai dengan pemberian obat ≤ 15 menit. |
| 4. | Biaya / Tarif | Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Layanan | 1. Pelayanan Ibu Hamil, Ibu Nifas, Kesehatan Reproduksi dan KB 2. Konsultasi dan pemeriksaan oleh bidan 3. Resep obat |
| 6 | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | 1. Buku Keluhan Pelanggan 2. <i>Official</i> WA Puskesmas Keramasan di nomor 0812-71165579 |



Pih: Kepala Puskesmas Keramasan

Pebriyanti, SKM
NIP. 197802202009032001

**Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Pelaksana (*Manufacturing*)**

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan
Nama Layanan : Pelayanan Kesehatan Ibu & KB Puskesmas Pembantu

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi dan Pelayanan Kesehatan Seksual 9. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi petugas 2. Kursi pasien 3. <i>Bed</i> pemeriksaan 4. Alat kesehatan 5. Alat Tulis Kantor 6. Kipas Angin 7. Lemari Berkas 8. Formulir Rekam Medik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Bidan dengan STR dan SIP yang masih berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Audit Internal 2. Tim Mutu UKP |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1. 1 orang bidan |

| | | |
|----|---|--|
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/324/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Pelayanan Klinis di Puskesmas Keramasan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/251/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Struktur Organisasi Terintegrasi dengan Penanggungjawab dan Koordinator Pelayanan di Puskesmas Keramasan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan Audit Internal 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat per Semester |

Pih. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebriyanti, SKM

NIP. 197802202009032001

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan

Nama Layanan : Pelayanan Kesehatan Umum Puskesmas Pembantu

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Identitas Pasien (KTP/ KK) 2. Kartu Jaminan Kesehatan (bila ada) 3. Kartu Berobat (pasien lama) |
| 2. | Sistem, Mekanisme & Prosedur | 1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian. 2. Petugas menanyakan identitas pasien. 3. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik. 4. Pasien menerima pemeriksaan penunjang dan tindakan bila diperlukan. 5. Petugas memberikan resep untuk pengambilan obat. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sejak pasien/keluarga dipanggil ke ruangan sampai dengan pemberian obat ≤ 15 menit. |
| 4. | Biaya / Tarif | Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Layanan | 1. Pelayanan dan konsultasi kesehatan 2. Resep Obat |
| 6 | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | 1. Buku Keluhan Pelanggan 2. <i>Official</i> WA Puskesmas Keramasan di nomor 0812-71165579 |

Plh. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebriyanti, SKM

NIP. 197802202009032001

**Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Pelaksana (*Manufacturing*)**

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan

Nama Layanan : Pelayanan Kesehatan Umum Puskesmas Pembantu

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional 8. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi petugas 2. Kursi pasien 3. Alat kesehatan 4. Alat Tulis Kantor 5. Kipas Angin 6. Lemari Berkas 7. Formulir Rekam Medik 8. Laptop |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat dengan STR dan SIP yang masih berlaku |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Audit Internal 2. Tim Mutu UKP |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 orang perawat |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/324/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Pelayanan Klinis di Puskesmas Keramasan |

| | | |
|----|---|---|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/251/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Struktur Organisasi Terintegrasi dengan Penanggungjawab dan Koordinator Pelayanan di Puskesmas Keramasan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Pelaksanaan Audit Internal 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat per Semester |

Plh. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebriyanti, SKM

NIP. 197802202009032001

**Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Pelaksana (*Manufacturing*)**

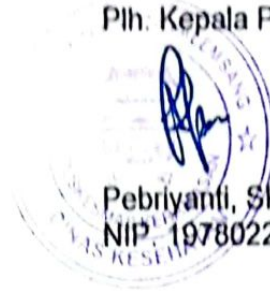
Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan

Nama Layanan : Izin Penelitian Mahasiswa di Ruang Tata Usaha

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | 1. Meja dan kursi petugas 2. Kursi pengunjung 3. Komputer 4. Printer 5. Alat Tulis Kantor 6. <i>Air Conditioner</i> 7. Lemari Berkas |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Kepala Tata Usaha dengan latar belakang pendidikan S1 2. Staf Tata Usaha dengan latar belakang pendidikan minimal SLTA/D1 |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Tim Audit Internal 2. Tim Mutu Admen |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1. 1 orang Kepala Tata Usaha 2. 3 orang staf Tata Usaha |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/251/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Struktur Organisasi Terintegrasi dengan Penanggungjawab dan Koordinator Pelayanan di Puskesmas Keramasan |

| | | |
|----|-------------------------------|---|
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Pelaksanaan Audit Internal 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat per Semester |
|----|-------------------------------|---|

Pih. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebriyanti, SKM

NIP. 197802202009032001

Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan

Nama Layanan : Izin Praktik Mahasiswa di Ruang Tata Usaha

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | Membawa surat permintaan izin praktik dari Dinas Kesehatan Kota. |
| 2. | Sistem, Mekanisme & Prosedur | 1. Mahasiswa datang membawa surat izin dan diarahkan ke ruang Tata Usaha. 2. Petugas menerima surat izin dan mengkaji isi surat. 3. Petugas melakukan disposisi kepada Kepala Puskesmas. 4. Kepala Puskesmas menunjuk penanggungjawab terkait. 5. Mahasiswa dapat melakukan praktik sesuai izin. 6. Mahasiswa melapor apabila telah selesai melakukan praktik. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sejak mahasiswa menyerahkan surat izin sampai dengan izin diberikan ≤ 15 menit |
| 4. | Biaya / Tarif | Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Layanan | 1. Izin praktik mahasiswa |
| 6 | Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | 1. Kotak Saran 2. Buku Keluhan Pelanggan 3. Official WA Puskesmas Keramasan di nomor 0812-71165579 |

Pih. Kepala Puskesmas Keramasan



Pebriyanti, SKM

NIP. 197802202009032001

**Standar Pelayanan
Terkait dengan Proses Pelaksana (*Manufacturing*)**

Nama Unit Pelayanan : Puskesmas Keramasan

Nama Layanan : Izin Praktik Mahasiswa di Ruang Tata Usaha

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi petugas 2. Kursi pengunjung 3. Komputer 4. Printer 5. Alat Tulis Kantor 6. <i>Air Conditioner</i> 7. Lemari Berkas |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Tata Usaha dengan latar belakang pendidikan S1 2. Staf Tata Usaha dengan latar belakang pendidikan minimal SLTA/D1 |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Audit Internal 2. Tim Mutu Admen |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 orang Kepala Tata Usaha 2. 3 orang staf Tata Usaha |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keputusan Kepala Puskesmas Keramasan Nomor 800/251/KP/PKM-KRS/2023 tentang Perubahan Struktur Organisasi Terintegrasi dengan Penanggungjawab dan Koordinator Pelayanan di Puskesmas Keramasan |

| | | |
|----|-----------------------------------|---|
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Pelaksanaan Audit Internal 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat per Semester |
|----|-----------------------------------|---|



Plh. Kepala Puskesmas Keramasan

Pebriyanti, SKM

NIP-197802202009032001