



KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS NAGI  
NOMOR : 039/01/SK/PKMN/IX/2023

TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA UPTD PUSKESMAS NAGI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPTD PUSKESMAS NAGI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan publik sesuai dengan penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan di maksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
3. Undang-Undang nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2022 tentang keterbukaan informasi publik;
5. Peraturan Presiden nomor 76 Tahun 2013. Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014, tentang pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan public secara nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang

- petunjuk teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 nomor 1335);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS NAGI TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA UPTD PUSKESMAS NAGI.
- KESATU : Standar Pelayanan pada UPTD Puskesmas Nagi sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
- 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 mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya;

Ditetapkan di : Larantuka  
Pada tanggal : 01 September 2023



KEPALA UPTD PUSKESMAS NAGI,

APOLONIA LAYU

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS NAGI  
NOMOR : 039 /01/SK/PKMN/IX/2023  
TANGGAL : 01 September 2023

#### A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat maka tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :

1. Tugas Pokok :

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

2. Fungsi :

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, UPTD Puskesmas Nagi mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya; dan
2. Penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya,

## B. STANDAR PELAYANAN

### 1. STANDAR PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menunjukkan nomor antrian</li><li>2. Menunjukkan kartu berobat(bagi pengunjung lama)</li><li>3. Menunjukkan kartu jkn, kis/bpjs bagi peserta</li><li>4. Menunjukkan kartu tanda penduduk (ktp/kk)</li></ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien/pengunjung mengambil nomor antrian</li><li>2. Pasien/pengunjung menunjukkan kartu berobat bagi pasien lama</li><li>3. Pasien/pengunjung menunggu nomor antrian nya di panggil oleh petugas loket pendaftaran</li><li>4. Petugas pendaftaran memeriksa persyaratan pendaftaran</li><li>5. Pembuatan nomor rekam medis, berkas rekam medis dan kartu berobat bagi pasien baru</li><li>6. Pencarian berkas rekam medis sesuai nomor rekam medis bagi pasien lama</li><li>7. Pencatatan data pasien ke register kunjungan</li><li>8. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke poli, atau ruangan selanjut nya.</li><li>9. Petugas mengantar rekam medis ke ruangan poli yang di tuju</li></ol>
3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan di ruang pendaftaran adalah selama 5-10 menit (Sesuai dengan kondisi)
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Untuk peserta BPJS gratis.</li><li>2. Untuk pasien umum sesuai PERDA FLORES TIMUR nomor 1 tahun 2024, tentang pajak daerah dan retribusi daerah.</li></ol>
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran ke ruangan berikutnya Rekam Medis
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	UPTD Puskesmas Nagi, Jln. Basuki Rahmat, Kel. PTWB. Kec. Larantuka, Kab. Flores Timur Email : puskesmasnagilarantuka@gmail.com Call Center : 0822 4728 6491 Kotak Kritik dan Saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
NO	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);</li><li>2. Undang-Undang nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);</li><li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur</li></ol>

		Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan Publik; 5. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer</li> <li>- Ruang tunggu</li> <li>- Aplikasi P-Care</li> <li>- Berkas rekam medis</li> <li>- Raka Penyimpanan Berkas rekam Medis</li> <li>- Buku Register</li> <li>- Alat Tulis Kantor</li> <li>- Kartu Kunjungan</li> <li>- Meja Pendaftaran</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimal SMA/ sederajat</li> <li>- Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien</li> <li>- Mampu mengoperasikan computer dan simtem Aplikasi Pcare</li> <li>- Mampu mengelola rekam medis</li> <li>- Memberikan pelayanan dengan memprioritaskan kepuasan pasien</li> <li>- Memahami dan memberikan pelayanan sesuai dengan motto "Melayani Lebih Prima"</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tim Audit Internal (Mutu Puskesmas)</li> <li>- Monev Kepala Puskesmas</li> </ul>
11	Jumlah Pelaksana	- Petugas loket pendaftaran : 6 Orang
12	Jaminan Pelayanan	- Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Maklumat pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melalui Laporan Rutin setiap bulan dan Lokmin Bulanan</li> <li>- Melalui kotak saran</li> <li>- Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 2 kali setahun</li> </ul>

## 2. STANDAR PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>3. Pasien membawa rujukan bila di perlukan</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari poli/ ruangan yang di tuju</li> <li>2. Pasien/pengunjung akan di layani oleh dokter/ petugas medis yang bertugas setelah</li> <li>3. Selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep atau rujukan</li> </ol>
3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan di ruang tindakan adalah selama 10-30 menit (Sesuai dengan kondisi)

4	Biaya / tarif	1. Untuk peserta BPJS gratis. 2. Untuk pasien umum sesuai PERDA FLORES TIMUR nomor 1 tahun 2024, tentang pajak daerah dan retribusi daerah.
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	UPTD Puskesmas Nagi, Jln. Basuki Rahmat, Kel. PTWB. Kec. Larantuka, Kab. Flores Timur Email : puskesmasnagilarantuka@gmail.com Call Center : 0822 4728 6491 Kotak Kritik dan Saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
NO	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 2. Undang-Undang nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607); 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan Publik; 5. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	- Alat-alat medis : Jarum suntik, Gunting, Alat steril, Kasa, dll - Bed pasien - Buku register - ATK
9	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum : - Kompetensi dokter umum - Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS/ACLS/PPGD - Mampu melakukan tindakan pada kegawatdaruratan - Mampu mengoperasikan Pcare - Memberikan pelayanan dengan memprioritaskan kepuasan pasien - Memahami dan memberikan pelayanan sesuai dengan motto "Melayani Lebih Prima" Perawat : - Minimal DIII Perawat - Mampu melakukan tindakan dalam kegawatdaruratan - Mampu mengoperasikan Pcare - Memberikan pelayanan dengan memprioritaskan kepuasan pasien - Memahami dan memberikan pelayanan sesuai dengan motto "Melayani Lebih Prima"

10	Pengawasan Internal	- Tim Audit Internal (Mutu Puskesmas) - Monev Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	- Dokter umum : 1 Orang - Perawat : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	- Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Maklumat pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melalui Laporan Rutin setiap bulan dan Lokmin Bulanan - Melalui kotak saran - Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 2 kali setahun

### 3. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien memiliki rekam medis pribadi 3. Pasien membawa rujukan bila di perlukan
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1) Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari ruangan yang di tuju 2) Pasien/pengunjung akan di layani oleh dokter/ petugas medis yang bertugas 3) Pasien/pengunjung melakukan pemeriksaan penunjang/laboratorium untuk penegakan diagnosa 4) Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep atau rujukan
3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan adalah selama 5 - 10 menit (Sesuai dengan kondisi)
4	Biaya / tarif	1. Untuk peserta BPJS gratis. 2. Untuk pasien umum sesuai PERDA FLORES TIMUR nomor 1 tahun 2024, tentang pajak daerah dan retribusi daerah.
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan Rujukan, Surat Keterangan, Resep
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	UPTD Puskesmas Nagi, Jln. Basuki Rahmat, Kel. PTWB. Kec. Larantuka, Kab. Flores Timur Email : puskesmasnagilarantuka@gmail.com Call Center : 0822 4728 6491 Kotak Kritik dan Saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
NO	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

		Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan Publik; 4. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alat-alat medis : Tensimeter, Stetoskop, Alat Pengukur Tinggi dan Berat Badan, dll</li> <li>- Bed pasien</li> <li>- Berkas Rekam Medis</li> <li>- Buku register</li> <li>- ATK</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan medik umum</li> <li>- Konsultasi</li> <li>- Mampu mengdiagnosa penyakit</li> <li>- Pemulihan kesehatan akibat penyakit</li> <li>- Menguji kesehatan pasien</li> <li>- Mampu melakukan tindakan medis</li> <li>- Membuat catatan medik pasien rawat jalan</li> <li>- Pengobatan rasional</li> <li>- Mampu mengoperasikan Pcare</li> <li>- Memberikan pelayanan dengan memprioritaskan kepuasan pasien</li> <li>- Memahami dan memberikan pelayanan sesuai dengan motto "Melayani Lebih Prima"</li> </ul> <p>Perawat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimal DIII perawat</li> <li>- Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/keluarga/kelompok/masyarakat</li> <li>- Mampu mengoperasikan Pcare</li> <li>- Evaluasi keperawatan</li> <li>- Penyuluhan</li> <li>- Melakukan Anamnesa</li> <li>- Membuat surat rujukan</li> <li>- Memberikan pelayanan dengan memprioritaskan kepuasan pasien</li> <li>- Memahami dan memberikan pelayanan sesuai dengan motto "Melayani Lebih Prima"</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tim Audit Internal (Mutu Puskesmas)</li> <li>- Monev Kepala Puskesmas</li> </ul>
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokter umum : 1 Orang</li> <li>- Perawat : 3 Orang</li> </ul>
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maklumat Pelayanan</li> </ul>
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maklumat Pelayanan</li> </ul>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melalui Laporan Rutin setiap bulan dan Lokmin Bulanan</li> <li>- Melalui kotak saran</li> <li>- Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 2 kali setahun</li> </ul>

#### 4. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>3. Pasien membawa rujukan bila di perlukan</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari ruangan yang di tuju</li> <li>2. Pasien/pengunjung akan di layani oleh petugas medis yang bertugas</li> <li>3. Pasien/pengunjung melakukan pemeriksaan penunjang/laboratorium untuk penegakan diagnosa</li> <li>4. Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep atau rujukan</li> </ol>
3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan selama > 5 menit (Sesuai dengan kondisi)
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk peserta BPJS gratis.</li> <li>2. Untuk pasien umum sesuai PERDA FLORES TIMUR nomor 1 tahun 2024, tentang pajak daerah dan retribusi daerah.</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan Rujukan, Resep
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>UPTD Puskesmas Nagi, Jln. Basuki Rahmat, Kel. PTWB. Kec. Larantuka, Kab. Flores Timur            Email : puskesmasnagilarantuka@gmail.com            Call Center : 0822 4728 6491            Kotak Kritik dan Saran</p>
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
NO	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan Publik;</li> <li>4. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alat tensimeter dan alat medis lainnya</li> <li>- Alat peraga dan Dental unit</li> <li>- Aplikasi P-Care</li> <li>- Berkas Rekam Medis</li> <li>- Rak Penyimpanan Alat Kesehatan</li> <li>- Alat Steril</li> <li>- Alat Tulis Kantor</li> <li>- Meja</li> </ul>

9	Kompetensi Pelaksana	Perawat Gigi <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mampu mempersiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan gigi</li> <li>- Mampu melakukan pencabutan gigi sulung dan gigi dewasa akar tunggal</li> <li>- Mampu melakukan penumpatan sementara</li> <li>- Mampu melakukan tindakan scaling</li> <li>- Melakukan sterilisasi</li> <li>- Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis</li> <li>- Memberikan Pelayanan dengan memprioritaskan kepuasan pasien</li> <li>- Memahami dan memberikan pelayanan sesuai dengan motto “Melayani Lebih Prima”</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tim Audit Internal (Mutu Puskesmas)</li> <li>- Monev Kepala Puskesmas</li> </ul>
11	Jumlah Pelaksana	- Perawat Gigi : 3 Orang
12	Jaminan Pelayanan	- Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melalui Laporan Rutin setiap bulan dan Lokmin Bulanan</li> <li>- Melalui kotak saran</li> <li>- Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 2 kali setahun</li> </ul>

## 5. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN MANAJEMEN TERPADU BALITA SAKIT (MTBS)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>3. Pasien membawa rujukan bila di perlukan</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari ruangan yang di tuju</li> <li>2. Pasien/pengunjung akan di layani oleh petugas medis yang bertugas</li> <li>3. Pasien/pengunjung melakukan pemeriksaan penunjang/laboratorium untuk penegakan diagnosa</li> <li>4. Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep atau rujukan</li> </ol>
3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan selama 5 – 10 menit (Sesuai dengan kondisi)
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk peserta BPJS gratis.</li> <li>2. Untuk pasien umum sesuai PERDA FLORES TIMUR nomor 1 tahun 2024, tentang pajak daerah dan retribusi daerah.</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan Rujukan, Resep

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	UPTD Puskesmas Nagi, Jln. Basuki Rahmat, Kel. PTWB. Kec. Larantuka, Kab. Flores Timur Email : puskesmasnagilarantuka@gmail.com Call Center : 0822 4728 6491 Kotak Kritik dan Saran
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)</b>		
<b>NO</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan Publik;</li> <li>3. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alat tensimeter dan alat medis lainnya</li> <li>- Alat peraga</li> <li>- Bed pasien</li> <li>- Aplikasi P-Care</li> <li>- Berkas Rekam Medis</li> <li>- Alat Tulis Kantor</li> <li>- Meja</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan medik umum</li> <li>- Konsultasi</li> <li>- Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>- Melakukan visum</li> <li>- Pemulihan kesehatan akibat penyakit</li> <li>- Menguji kesehatan pasien</li> <li>- Mampu melakukan tindakan medis dan terapi</li> <li>- Membuat catatan medik pasien rawat jalan</li> <li>- MTBS</li> <li>- Memberikan Pelayanan dengan memprioritaskan kepuasan pasien</li> <li>- Memahami dan memberikan pelayanan sesuai dengan motto "Melayani Lebih Prima"</li> </ul> <p><b>Bidan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimal Bidan DIII</li> <li>- Memberikan Pelayanan dengan memprioritaskan kepuasan pasien</li> <li>- Memahami dan memberikan pelayanan sesuai dengan motto "Melayani Lebih Prima"</li> <li>- Melakukan anamnesa</li> <li>- Membuat surat rujukan</li> <li>- Penyuluhan</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tim Audit Internal (Mutu Puskesmas)</li> <li>- Monev Kepala Puskesmas</li> </ul>
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokter umum : 1 Orang</li> <li>- Bidan : 2 Orang</li> </ul>
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maklumat Pelayanan</li> </ul>
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maklumat Pelayanan</li> </ul>

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melalui Laporan Rutin setiap bulan dan Lokmin Bulanan</li> <li>- Melalui kotak saran</li> <li>- Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 2 kali setahun</li> </ul>
----	----------------------------	--

## 6. STANDAR PELAYANAN IMUNISASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien memiliki Buku KMS</li> <li>3. Pasien membawa rujukan bila di perlukan</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sasaran datang sesuai jadwal imunisasi pada Kelurahan masing-masing sasaran sesuai jadwal.</li> <li>2. Sasaran menunggu panggilan</li> <li>3. Sasaran akan di layani oleh petugas medis yang bertugas</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan</li> <li>5. Sasaran mendapatkan imunisasi sesuai dengan waktu/jadwal pemberian imunisasi</li> <li>6. Pelayanan imunisasi</li> </ol>
3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan selama 5 – 10 menit (Sesuai dengan kondisi)
4	Biaya / tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Sasaran terlayani imunisasi sesuai jadwal imunisasi
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	UPTD Puskesmas Nagi, Jln. Basuki Rahmat, Kel. PTWB. Kec. Larantuka, Kab. Flores Timur Email : puskesmasnagilarantuka@gmail.com Call Center : 0822 4728 6491 Kotak Kritik dan Saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
NO	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan Publik;</li> <li>4. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistem aplikasi ASIK</li> <li>- Buku KMS</li> <li>- Buku Register</li> <li>- Alat Tulis Kantor</li> <li>- Alat medis</li> </ul>

9	Kompetensi Pelaksana	-Tenaga medis -Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPI -Melakukan sterilisasi -Mampu menangani rantai vaksin -Mampu menggunakan Aplikasi ASIK -Memberikan Pelayanan dengan memprioritaskan kepuasan pasien -Memahami dan memberikan pelayanan sesuai dengan motto "Melayani Lebih Prima"
10	Pengawasan Internal	- Tim Audit Internal (Mutu Puskesmas) - Monev Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	- Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melalui Laporan Rutin setiap bulan - Melalui kotak saran - Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 2 kali setahun

## 7. STANDAR PELAYANAN KIA/KELUARGA BERENCANA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien memiliki rekam medis pribadi 3. Pasien membawa rujukan bila di perlukan
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari ruangan yang di tuju 2. Pasien/pengunjung akan di layani oleh petugas medis yang bertugas 3. Pasien/pengunjung melakukan pemeriksaan penunjang/laboratorium untuk penegakan diagnose 4. Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep atau rujukan
3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan selama 10 – 15 menit (Sesuai dengan kondisi)
4	Biaya / tarif	1. Untuk peserta BPJS gratis. 2. Untuk pasien umum sesuai PERDA FLORES TIMUR nomor 1 tahun 2024, tentang pajak daerah dan retribusi daerah.
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan (KB dan KIA) Rujukan, Resep
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	UPTD Puskesmas Nagi, Jln. Basuki Rahmat, Kel. PTWB. Kec. Larantuka, Kab. Flores Timur Email : puskesmasnagilarantuka@gmail.com Call Center : 0822 4728 6491 Kotak Kritik dan Saran

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
NO	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan Publik;</li> <li>4. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alat tensimeter, Alat pengukur Tinggi Badan, Berat Badan dan alat medis lainnya</li> <li>- Bed pasien</li> <li>- Aplikasi P-Care</li> <li>- Buku KIA</li> <li>- Berkas Rekam Medis</li> <li>- Alat Tulis Kantor</li> <li>- Meja</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimal Bidan DIII</li> <li>- Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bufas, bayi, dan anak balita</li> <li>- Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>- Mampu melakukan pelayanan KB</li> <li>- Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</li> <li>- Mampu melakukan tindak bayi perempuan</li> <li>- Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti,</li> <li>- Melakukan sterilisasi</li> <li>- Mengajar Kelas Ibu dan Balita</li> <li>- Memberikan Pelayanan dengan memprioritaskan kepuasan pasien</li> <li>- Memahami dan memberikan pelayanan sesuai dengan motto "Melayani Lebih Prima"</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tim Audit Internal (Mutu Puskesmas)</li> <li>- Monev Kepala Puskesmas</li> </ul>
11	Jumlah Pelaksana	- Bidan : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	- Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melalui Laporan Rutin setiap bulan dan Lokmin Bulanan, Melalui kotak saran</li> <li>- Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 2 kali setahun</li> </ul>

## 8. STANDAR PELAYANAN KONSELING

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>3. Pasien membawa rujukan bila di perlukan</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari ruangan yang di tuju</li> <li>2. Pasien/pengunjung akan di layani oleh petugas yang bertugas</li> <li>3. Pasien/pengunjung merupakan rujukan dari ruangan yang membutuhkan konseling (Klinik Sanitasi dan Klinik Gizi)</li> </ol>
3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan selama 10 – 15 menit (Sesuai dengan kondisi)
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk peserta BPJS gratis.</li> <li>2. Untuk pasien umum sesuai PERDA FLORES TIMUR nomor 1 tahun 2024, tentang pajak daerah dan retribusi daerah.</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	UPTD Puskesmas Nagi, Jln. Basuki Rahmat, Kel. PTWB. Kec. Larantuka, Kab. Flores Timur Email : puskesmasnagilarantuka@gmail.com Call Center : 0822 4728 6491 Kotak Kritik dan Saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
NO	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan Publik;</li> <li>4. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berkas Rekam Medis</li> <li>- Alat pegara/lembar balik/leaflet</li> <li>- Alat Tulis Kantor</li> <li>- Meja</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	Sanitarian : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memahami tentang penyakit-penyakit yang berbasis lingkungan</li> <li>- Mampu melakukan pemecahan masalah sanitasi</li> <li>- Melakukan pengawasan sanitasi</li> <li>- Mampu melakukan pengelolaan klinik sanitasi</li> <li>- Mampu mmelakukaj konseling</li> <li>- Administrasi kegiatan dan pelaporan</li> <li>- Memberikan Pelayanan dengan memprioritaskan</li> </ul>

		kepuasan pasien - Memahami dan memberikan pelayanan sesuai dengan motto “Melayani Lebih Prima” Nutrisionits : - Mampu memantau dan menentukan status gizi - Mampu melakukan konseling Gizi - Mampu melaksanakan penanggulangan masalah gizi Mikro dan Makro - Melakukan upaya perbaikan gizi masyarakat - Mampu melakukan konseling - Memberikan Pelayanan dengan memprioritaskan kepuasan pasien - Memahami dan memberikan pelayanan sesuai dengan motto “Melayani Lebih Prima”
10	Pengawasan Internal	- Tim Audit Internal (Mutu Puskesmas) - Monev Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	- Sanitarian : 1 Orang - Nutrisionits : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	- Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melalui Laporan Rutin setiap bulan dan Lokmin Bulanan - Melalui kotak saran - Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 2 kali setahun

## 9. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien memiliki rekam medis pribadi 3. Pasien mendapatkan blanko permintaan pemeriksaan laboratorium yang diantarkan oleh petugas ke ruang Laboratorium
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari ruangan yang di tuju 2. Pasien/pengunjung akan di layani oleh petugas yang bertugas 3. Pasien/pengunjung mendapatkan pelayanan pemeriksaan sesuai dengan blanko permintaan dari ruangan pelayanan
3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan adalah selama 10 – 120 menit (Sesuai dengan kondisi)
4	Biaya / tarif	1. Untuk peserta BPJS gratis. 2. Untuk pasien umum sesuai PERDA FLORES TIMUR nomor 1 tahun 2024, tentang pajak daerah dan retribusi daerah.
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai permintaan pemeriksaan laboratorium

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	UPTD Puskesmas Nagi, Jln. Basuki Rahmat, Kel. PTWB. Kec. Larantuka, Kab. Flores Timur Email : puskesmasnagilarantuka@gmail.com Call Center : 0822 4728 6491 Kotak Kritik dan Saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
NO	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan Publik;</li> <li>4. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alat hematology analyzer, reagen, dan alat medis lainnya</li> <li>- Berkas Rekam Medis</li> <li>- Alat Tulis Kantor</li> <li>- Meja</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Analisis Kesehatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium</li> <li>- Mampu melakukan pengambilan specimen darah, urine, dahak, feces/menerima specimen</li> <li>- Mampu membuat / mempersiapkan sediaan</li> <li>- Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium</li> <li>- Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan</li> <li>- Memberikan Pelayanan dengan memprioritaskan kepuasan pasien</li> <li>- Memahami dan memberikan pelayanan sesuai dengan motto "Melayani Lebih Prima"</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tim Audit Internal (Mutu Puskesmas)</li> <li>- Monev Kepala Puskesmas</li> </ul>
11	Jumlah Pelaksana	- Analisis kesehatan : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	- Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melalui Laporan Rutin setiap bulan dan Lokmin Bulanan</li> <li>- Melalui kotak saran</li> <li>- Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 2 kali setahun</li> </ul>

## 10. STANDAR PELAYANAN FARMASI

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien Membawa resep daru unit pelayanan sebelumnya
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengunjung menyerahkan resep di ruang farmasi</li> <li>2. Pasien/pengunjung menunggu obat disiapkan oleh petugas</li> <li>3. Pasien/pengunjung akan diberikan obat dan dijelaskan tentang obat dan cara penggunaannya</li> </ol>
3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan pasien dari menyerahkan resep sampai menerima obat selama 5 – 15 menit (Sesuai dengan kondisi)
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk peserta BPJS gratis.</li> <li>2. Untuk pasien umum sesuai PERDA FLORES TIMUR nomor 1 tahun 2024, tentang pajak daerah dan retribusi daerah.</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan (Obat)
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	UPTD Puskesmas Nagi, Jln. Basuki Rahmat, Kel. PTWB. Kec. Larantuka, Kab. Flores Timur Email : puskesmasnagilarantuka@gmail.com Call Center : 0822 4728 6491 Kotak Kritik dan Saran
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
NO	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan Publik;</li> <li>4. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obat-obatan</li> <li>- Komputer</li> <li>- Alat Tulis Kantor</li> <li>- Ruang Penyimpanan Obat ber AC</li> <li>- Meja</li> <li>- Lemari penyimpanan</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	Apoteker / Asisten Apoteker : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyusun rencana kebutuhan obat</li> <li>- Mampu melakukan pelayanan obat</li> <li>- Mampu membaca resep</li> <li>- Mampu memberi etiket pada obat</li> <li>- Mampu melakukan pengelolaan obat</li> <li>- Mampu mengoperasikan computer dan aplikasi</li> <li>- Memberikan Pelayanan dengan memprioritaskan</li> </ul>

		kepuasan pasien - Memahami dan memberikan pelayanan sesuai dengan motto “Melayani Lebih Prima”
10	Pengawasan Internal	- Tim Audit Internal (Mutu Puskesmas) - Monev Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	- Apoteker : 1 Orang - Asisten Apoteker : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	- Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Maklumat Pelayanan
T14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melalui Laporan Rutin setiap bulan dan Lokmin Bulanan - Melalui kotak saran - Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 2 kali setahun

## 11. STANDAR PELAYANAN PERSALINAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pasien membawa kartu berobat 2. Pasien/pengunjung membawa KTP/KK/Kartu BPJS dan SKTM 3. Pasien/pengunjung membawa Buku KIA 4. Pasien/pengunjung membawa keperluan persalinan
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien/keluarga menelpon petugas/bidan puskesmas untuk di jemput oleh petugas atau dapat langsung ke ruangan bersalin Puskesmas. 2. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien 3. Petugas melakukan pemantauan post-partum, apabila ada kegawat darurat, maka akan di rujuk ke rumah sakit 4. Petugas memberikan edukasi kepada ibu post-partum dan keluarga 5. Pasien atau keluarga menyelesaikan persyaratan administrasi 6. Petugas menyiapkan obat 7. Pasien di observasi selama 6 jam setelah persalinan, jika tidak ada keluhan maka pasien pulang
3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan adalah 24 Jam
4	Biaya / tarif	1. Untuk peserta BPJS gratis. 2. Untuk pasien umum sesuai PERDA FLORES TIMUR nomor 1 tahun 2024, tentang pajak daerah dan retribusi daerah.
5	Produk Pelayanan	KIE, Pertolongan persalinan, Resep dan Rujukan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	UPTD Puskesmas Nagi, Jln. Basuki Rahmat, Kel. PTWB. Kec. Larantuka, Kab. Flores Timur Email : puskesmasnagilarantuka@gmail.com Call Center : 0822 4728 6491 Kotak Kritik dan Saran

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
NO	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan Publik;</li> <li>4. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer/Laptop system aplikasi Pcare</li> <li>- Buku Register</li> <li>- Rujukan manual</li> <li>- Alat tensimeter, stetoskop, partus set, dopler, dan alat medis lainnya</li> <li>- Bed Pasien</li> <li>- Rekam Medis, Buku KIA</li> <li>- ATK</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	Dokter umum dan Bidan
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tim Audit Internal (Mutu Puskesmas)</li> <li>- Monev Kepala Puskesmas</li> </ul>
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokter : 1 Orang</li> <li>- Bidan : 2 Orang</li> <li>- Sopir : 1 Orang</li> </ul>
12	Jaminan Pelayanan	- Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melalui Laporan Rutin setiap bulan dan Lokmin Bulanan</li> <li>- Melalui kotak saran</li> <li>- Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 2 kali setahun</li> </ul>



KEPALA UPTD PUSKESMAS NAGI,

APOLONIA LAYU

