



PEMERINTAH KABUPATEN BINTAN  
DINAS KESEHATAN  
**UPTD PUSKESMAS SEI LEKOP**

Jl. Nusantara Km.18 Kampung Sidomulyo Kel. Sungai Lekop Kab. Bintang  
Email : [puskesmasseilekop.keren@gmail.com](mailto:puskesmasseilekop.keren@gmail.com) Kode Pos 29151



**KEPUTUSAN**

**KEPALA UPTD PUSKESMAS SEI LEKOP KABUPATEN BINTAN**

**NOMOR : 035/2024**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI UPTD PUSKESMAS SEI LEKOP**

**KEPALA UPTD PUSKESMAS SEI LEKOP KABUPATEN BINTAN**

- Menimbang** :
- a. bahwa standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, acuan penilaian kualitas dan kinerja pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat serta adanya standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan puskesmas;
  - b. bahwa dalam rangka memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, diperlukan standart pelayanan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan dalam Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Sei Lekop tentang standar pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Sei Lekop;
- Mengingat** :
1. Undang-undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran
  2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun

- 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
  4. Undang-Undang Nomor 38 tahun 2014 tentang Keperawatan
  5. Undang-undang Nomor 4 tahun 2019 tentang Kebidanan
  6. Undang-Undang Republik Indonesia No. tahun 2023 tentang Kesehatan;
  7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  8. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat
  9. Peraturan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak
  11. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut  
Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Kesehatan Bidang Kesehatan
  12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
  13. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 26 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 47 tahun 2018

tentang Pelayanan Kegawat Daruratan

14. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;
15. Permenkes No. 26 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas
16. 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
17. Peraturan Bupati Bintan Nomor 35 tahun 2016 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di Pusat Kesehatan Masyarakat dan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bintan
18. Peraturan Daerah Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS SEI LEKOP TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPTD PUSKESMAS SEI LEKOP;
- KESATU : Standar Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik di Puskesmas UPTD Puskesmas Sei Lekop sebagaimana dimaksud pada diktum “KESATU” meliputi :

1. Pelayanan Poli Umum
2. Pelayanan Poli Anak
3. Pelayanan Poli KIA-KB
4. Pelayanan Ruang VK (Bersalin)
5. Pelayanan Ruang Tindakan
6. Pelayanan Poli Gigi
7. Pelayanan Laboratorium
8. Pelayanan Ruang Farmasi
9. Pelayanan Pendaftaran
10. Pelayanan Kasir

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

Ditetapkan di : Sei Lekop  
Pada tanggal : 27 April 2024

**KEPALA UPTD PUSKESMAS SEI LEKOP**



**Nurainah, S.Tr.Keb**

**NIP. 196811161988112001**

LAMPIRAN  
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS SEI LEKOP  
 NOMOR 035 TAHUN 2024  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK

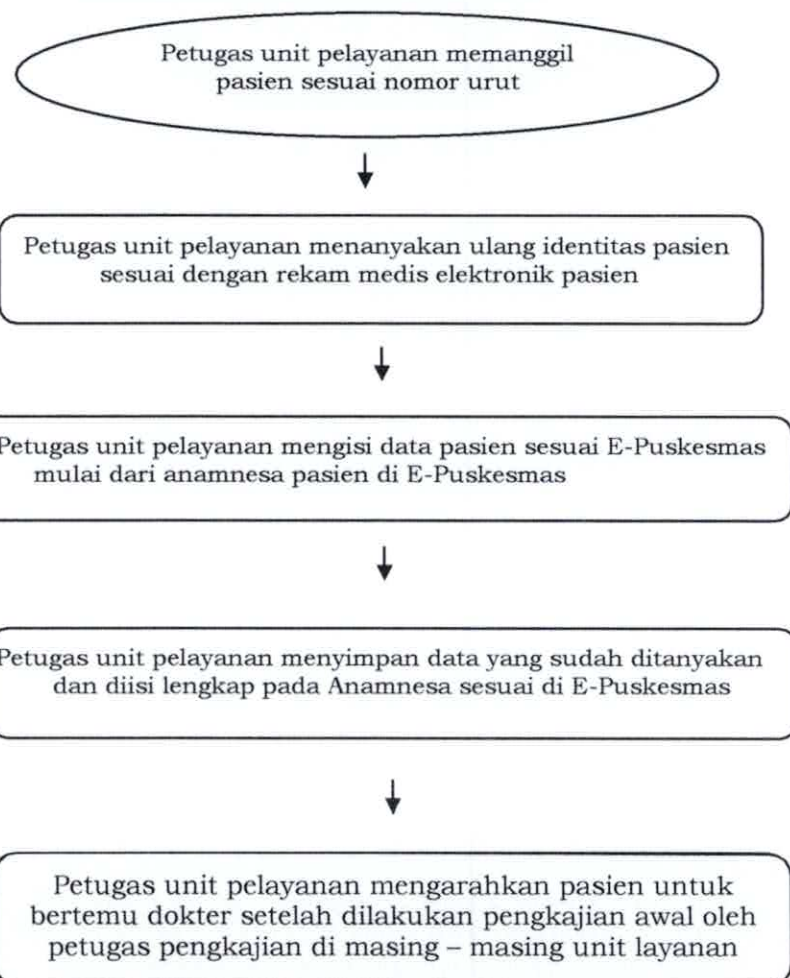
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**Unit Pelayanan** : Poli Umum  
**Pelaksana Kegiatan** : Dokter Umum dan Perawat

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li> <li>- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>- Undang-undang Nomor 38 tahun 2014 tentang Keperawatan</li> <li>- Undang - Undang Republik Indonesia No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 26 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 tahun 2014 tentang Keperawatan</li> <li>- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 47 tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawat Daruratan</li> <li>- Permenkes Nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Kesehatan Bidang Kesehatan.</li> <li>- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>- Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.02.02/Menkes/514/2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>- Peraturan Daerah Kabupaten Bintang Nomor 1 tahun 2024 tentang Retribusi Jasa Umum</li> <li>- Peraturan Bupati Bintang Nomor 35 tahun 2016 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di Pusat Kesehatan Masyarakat dan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bintang</li> </ul>

2	Persyaratan Pelayanan	<p><b>Persyaratan Administrasi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien datang membawa Kartu Berobat/KTP/Kartu Asuransi</li> <li>• Pasien registrasi di loket pendaftaran</li> </ul> <p><b>Persyaratan Tekhnis:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien datang sendiri/diantar keluarga</li> <li>• Bila pasien tidak bisa berjalan, dokter/perawat memeriksa pasien didalam kendaraan untuk memastikan pasien perlu dirujuk/tidak</li> </ul>
3	Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas unit pelayanan memanggil pasien sesuai nomor urut</li> <li>b. Petugas unit pelayanan menanyakan ulang identitas pasien sesuai dengan rekam medis elektronik pasien</li> <li>c. Petugas unit pelayanan mempersilahkan pasien duduk ditempat pengukuran tekanan darah</li> <li>d. Petugas unit pelayanan mengisi data pasien sesuai E-Puskesmas mulai dari anamnesa pasien di E-Puskesmas</li> <li>e. Petugas unit pelayanan mengisi data riwayat penyakit pasien sesuai di E-Puskesmas</li> <li>f. Petugas unit pelayanan mengisi data alergi pasien sesuai di E-Puskesmas</li> <li>g. Petugas unit pelayanan mengisi data riwayat psikologis, biologis, social, ekonomi, spiritual pasien sesuai di E-Puskesmas.</li> <li>h. Petugas unit pelayanan mengisi data pemeriksaan fisik pasien sesuai di E-Puskesmas.</li> <li>i. Petugas unit pelayanan mengisi data asesmen nyeri pasien sesuai di E-Puskesmas.</li> </ol>

- j. Petugas unit pelayanan mengisi data asesmen resiko jatuh (Get Up And Go) sesuai di E-Puskesmas.
- k. Petugas unit pelayanan mengisi data lainnya yang sesuai di E-Puskesmas.
- l. Petugas unit pelayanan mengisi data keadaan fisik dan anatomi tubuh pasien yang dijumpai bermasalah sesuai di E-Puskesmas.
- m. Petugas unit pelayanan menyimpan data yang sudah ditanyakan dan diisi lengkap pada Anamnesa sesuai di E-Puskesmas
- n. Petugas unit pelayanan mengarahkan pasien untuk bertemu dokter setelah dilakukan pengkajian awal oleh petugas pengkajian di masing – masing unit layanan



4	Jangka waktu penyelesaian	Waktu pelayanan di ruang poli umum adalah 10-15 menit
5	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KTP/KK Kab. Bintan Gratis</li> <li>• BPJS Faskes Puskesmas Sei Lekop Gratis</li> <li>• Umum : Rp. 15.000 ,- s/d sesuai jenis pemeriksaan</li> </ul>
6	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dilakukan anamnesa kepada pasien</li> <li>- Dilakukan pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang</li> <li>- Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit</li> <li>- Mendapatkan tindakan yang diperlukan</li> <li>- Mendapatkan resep sesuai diagnosa</li> <li>- Mendapatkan rujukan apabila diperlukan</li> </ul>
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Stetoskop</i></li> <li>- <i>Penlight</i></li> <li>- <i>Otoscope</i></li> <li>- Rekam medis, dan ATK lainnya</li> <li>- Meja dan kursi</li> <li>- 1 Set komputer</li> <li>- Tempat tidur pasien</li> <li>- Alamari penyimpanan arsip</li> <li>- <i>Air Conditioner</i></li> <li>- Kipas Angin</li> <li>- <i>Wastafel</i></li> <li>- WC</li> <li>- Poster Kesehatan</li> </ul>
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokter Umum berpendidikan minimal profesi Kedokteran Umum</li> <li>- Perawat berpendidikan minimal D-III Keperawatan</li> </ul>
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala puskesmas</li> <li>• Penanggung Jawab UKPP</li> </ul>



10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pasien menyampaikan pengaduan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Kotak saran / pengaduan</li> <li>3. Facebook : UPTD Puskesmas Sei Lekop</li> <li>4. Instagram : @pkmseilekopbintan</li> <li>5. Call center : Hp : 0812-2382-7665 Tlp : 0771-4610091</li> <li>6. Petugas Pengaduan Pelanggan Petugas: Hery Setiawan, SKM NIP :199806182022031002  No Hp : 081270340249</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Dokter 5 orang Perawat 12 orang
12	Jaminan Pelayanan	Penyedia layanan menjamin pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragurangan dan masyarakat pengguna layanan terjamin keamanannya
14	Evaluasi Kinerja	Evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan dilakukan secara periodik setiap sebulan sekali dalam rapat lokakarya mini internal

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**Unit Pelayanan** : Poli Anak  
**Pelaksana Kegiatan** : Dokter Umum dan Bidan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li> <li>- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>- Undang-undang Nomor 4 tahun 2019 tentang Kebidanan</li> <li>- Undang - Undang Republik Indonesia No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>- Permenkes Nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Kesehatan Bidang Kesehatan.</li> <li>- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak</li> <li>- Peraturan Daerah Kabupaten Bintan Nomor 1 tahun 2024 tentang Retribusi Jasa Umum</li> <li>- Peraturan Bupati Bintan Nomor 35 tahun 2016 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di Pusat Kesehatan Masyarakat dan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bintan</li> </ul>
2	Persyaratan Pelayanan	<p><b>Persyaratan Administrasi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien datang membawa Kartu Berobat/KTP/Kartu Asuransi</li> <li>- Pasien registrasi di loket pendaftaran</li> <li>- Pasien Membawa buku kesehatan ibu dan anak</li> </ul> <p><b>Persyaratan Tekhnis:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien datang sendiri/diantar keluarga</li> <li>- Bila pasien tidak bisa berjalan, dokter/perawat memeriksa pasien didalam kendaraan untuk memastikan pasien perlu dirujuk/tidak</li> </ul>
3	Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/wali registrasi di loket pendaftaran</li> <li>2. Petugas memanggil antrian pasien</li> <li>3. Petugas menanyakan identitas Pasien</li> <li>4. Melakukan anamnese kepada Ibu mengenai masalah/keluhan anaknya.</li> <li>5. Petugas melakukan pengukuran BB, TB, LILA, LP, dan tanda-tanda vital pada anak</li> <li>6. Memeriksa tanda bahaya umum seperti : Tidak bisa minum atau menyusui, memuntahkan semua, kejang, gelisah, letargis atau tidak sadar, ada stridor, biru (sianosis), ujung tangan dan kaki</li> </ol>


		<p>pucat dan dingin</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Menanyakan apakah anak batuk atau sukar bernapas?</li> <li>8. Menanyakan apakah anak diare?</li> <li>9. Menanyakan apakah anak sedang demam?</li> <li>10. Menanyakan apakah anak mempunyai masalah telinga?</li> <li>11. Memeriksa status gizi</li> <li>12. Memeriksa anemia</li> <li>13. Memeriksa status HIV</li> <li>14. Memeriksa status Imunisasi</li> <li>15. Memeriksa pemberian Vitamin A</li> <li>16. Menilai masalah atay keluhan lain</li> <li>17. Petugas melakukan penilaian pemberian makan</li> <li>18. Merujuk ke Poli Umum untuk penanganan lanjutan</li> </ol>
4	Jangka waktu penyelesaian	15 - 30 Menit
5	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- KTP/KK Kab. Bintan Gratis</li> <li>- BPJS Faskes Puskesmas Sei Lekop Gratis</li> <li>- Umum Rp. 15.000 , ,- s/d sesuai jenis pemeriksaan</li> </ul>
6	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Register Rawat Jalan Bayi Muda</li> <li>- Register Rawat Jalan Balita Sakit</li> <li>- Formulir Pengkajian MTBS</li> <li>- Formulir Pengkajian MTBM</li> <li>- Surat Rujukan antar poli/unit</li> <li>- Surat Rujukan ke RS</li> <li>- Surat Keterangan Berobat</li> <li>- Pemeriksaan Laboratorium</li> </ul>
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengukur tinggi badan</li> <li>- Timbangan Badan</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- ATK</li> <li>- <i>Air Conditioner</i></li> <li>- Lemari</li> <li>- Tempat Tidur</li> <li>- Wastafel</li> <li>- 1 set komputer</li> <li>- Pita ukur LILA</li> <li>- Pita ukur metlin</li> <li>- Termometer</li> <li>- <i>Pulse oximetry</i></li> </ul>

8	Kompetensi Pelaksana	- Dokter Umum pendidikan minimal minimal profesi Kedokteran Umum - Bidan pendidikan minimal D-III Kebidanan
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala puskesmas</li> <li>• Penanggung Jawab UKPP</li> </ul>
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Kotak saran / pengaduan</li> <li>3. Facebook : UPTD Puskesmas Sei Lekop</li> <li>4. Instagram : @pkmseilekopbintan</li> <li>5. Call center : Hp : 0812-2382-7665 Tlp : 0771-4610091</li> <li>6. Petugas Pengaduan Pelanggan Petugas: Hery Setiawan, SKM NIP :199806182022031002 No Hp : 081270340249</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Dokter 6 orang Bidan 10 orang
12	Jaminan Pelayanan	Penyedia layanan menjamin pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragurangan dan masyarakat pengguna layanan terjamin keamanannya
14	Evaluasi Kinerja	Evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan dilakukan secara periodik setiap sebulan sekali dalam rapat lokakarya mini internal

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**Unit Pelayanan** : Poli KIA-KB  
**Pelaksana Kegiatan** : Dokter Umum dan Bidan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>- Undang-undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li><li>- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li><li>- Undang-undang Nomor 4 tahun 2019 tentang Kebidanan</li><li>- Undang - Undang Republik Indonesia No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;</li><li>- Permenkes Nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Kesehatan Bidang Kesehatan.</li><li>- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li><li>- 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</li><li>- Peraturan Daerah Kabupaten Bintan Nomor 1 tahun 2024 tentang Retribusi Jasa Umum</li><li>- Peraturan Bupati Bintan Nomor 35 tahun 2016 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di Pusat Kesehatan Masyarakat dan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bintan</li></ul>
2	Persyaratan Pelayanan	<p><b>Persyaratan Administrasi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pasien datang membawa Kartu Berobat/KTP/BPJS Kesehatan</li><li>- Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran</li><li>- Pasien membawa buku kesehatan ibu dan anak (KIA)</li><li>- Pasien membawa kartu kontrol KB (KB)</li></ul> <p><b>Persyaratan Tekhnis:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pasien datang sendiri/diantar keluarga</li><li>- Bila pasien tidak bisa berjalan, dokter/perawat memeriksa pasien didalam kendaraan untuk memastikan pasien perlu dirujuk/tidak</li></ul>

3	Sistem mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD     A[PENDAFTARAN] --&gt; B[PEMERIKSAAN]     B &lt;--&gt; C[RUJUKAN INTERNAL]     B --&gt; D[PASIEN TERDIAGNOSA]     D --&gt; E{DITANGANI}     E -- TIDAK BISA --&gt; F[RUJUK RS]     E -- BISA --&gt; G[OBAT]     G --&gt; H[PULANG] </pre>
4	Jangka waktu penyelesaian	10 – 60 menit
5	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KTP/KK Kab. Bintang Gratis</li> <li>• BPJS Faskes Puskesmas Sei Lekop Gratis</li> <li>• Umum : Rp. 15.000 ,- s/d sesuai jenis pemeriksaan dan tindakan medik</li> </ul>
6	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan <i>antenatal</i> + USG</li> <li>- Pelayanan Imunisasi bayi dan balita</li> <li>- Pelayanan imunisasi Catin (Calon Pengantin)</li> <li>- Resep dokter</li> <li>- Pelayanan Kontrasepsi</li> <li>- Pelayanan Pemeriksaan IVA</li> <li>- Pelayanan Tindik bayi perempuan</li> <li>- Surat Rujukan antar poli/unit</li> <li>- Surat Rujukan ke RS</li> <li>- Surat Pemeriksaan Laborat</li> <li>- Surat Keterangan Hamil</li> <li>- Surat Keterangan Berobat</li> <li>- Konsultasi</li> </ul>
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Timbangan Badan</li> <li>- Metline</li> <li>- Dopler</li> <li>- Palu refleksi</li> <li>- Meja</li> <li>- Implant Set</li> <li>- IUD Set</li> <li>- 1 set alat USG</li> <li>- 1 Set komputer</li> <li>- Tempat tidur pasien</li> <li>- Alamari penyimpanan arsip</li> <li>- Kursi</li> <li>- ATK</li> </ul>


		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Air Conditioner</li> <li>- Lampu Sorot</li> <li>- Kapas</li> <li>- Bethadine</li> <li>- Alkohol</li> <li>- Sduit</li> <li>- Alat Kontrasepsi</li> <li>- Biskuit Ibu Hamil</li> <li>- Kohort Bayi, Ibu, Kesehatan Reproduksi, KB</li> <li>- Poster Kesehatan</li> </ul>
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokter Umum berpendidikan minimal profesi Kedokteran Umum</li> <li>- Bidan berpendidikan minimal D-III kebidanan</li> </ul>
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala puskesmas</li> <li>• Penanggung Jawab UKPP</li> </ul>
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Kotak saran / pengaduan</li> <li>3. Facebook : UPTD Puskesmas Sei Lekop</li> <li>4. Instagram : @pkmseilekopbintan</li> <li>5. Call center : Hp : 0812-2382-7665 Tlp : 0771-4610091</li> <li>6. Petugas Pengaduan Pelanggan Petugas: Hery Setiawan, SKM NIP :199806182022031002 No Hp : 081270340249</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter 6 orang Bidan 22 orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	Penyedia layanan menjamin pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragurugan dan masyarakat pengguna layanan terjamin keamanannya
14	Evaluasi Kinerja	Evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan dilakukan secara periodik setiap sebulan sekali dalam rapat lokakarya mini internal

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**Unit Pelayanan** : Ruang Persalinan  
**Pelaksana Kegiatan** : Dokter Umum dan Bidan

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>- Undang-undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li><li>- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li><li>- Undang-undang Nomor 4 tahun 2019 tentang Kebidanan</li><li>- Undang - Undang Republik Indonesia No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;</li><li>- Permenkes Nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Kesehatan Bidang Kesehatan.</li><li>- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li><li>- 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</li><li>- Peraturan Daerah Kabupaten Bintan Nomor 1 tahun 2024 tentang Retribusi Jasa Umum</li><li>- Peraturan Bupati Bintan Nomor 35 tahun 2016 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di Pusat Kesehatan Masyarakat dan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bintan</li></ul>
2	Persyaratan Pelayanan	<p><b>Persyaratan Administrasi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pasien datang membawa Kartu Berobat/KTP/BPJS Kesehatan</li><li>- Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran</li><li>- Pasien membawa buku kesehatan ibu dan anak (KIA)</li></ul> <p><b>Persyaratan Tekhnis:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pasien datang sendiri/diantar keluarga</li><li>- Bila pasien tidak bisa berjalan, dokter/perawat memeriksa pasien didalam kendaraan untuk memastikan pasien perlu dirujuk/tidak</li></ul>



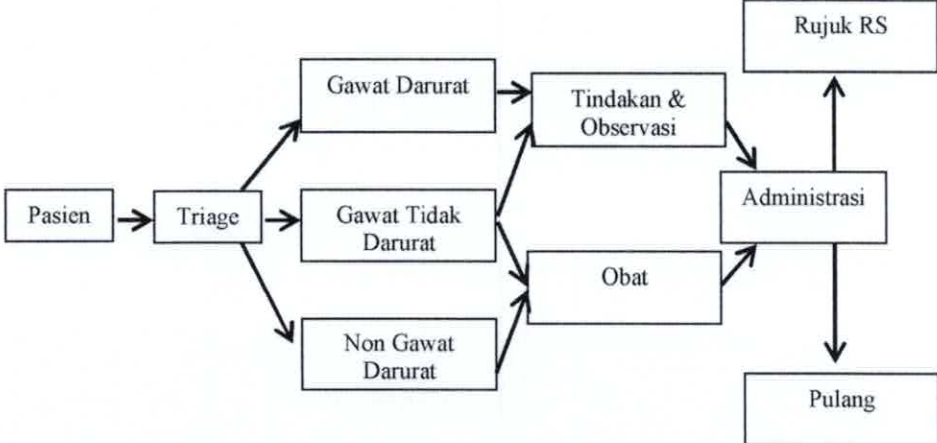
3	Sistem mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD     A[PENDAFTARAN] --&gt; B[PEMERIKSAAN]     B &lt;--&gt; C[RUJUKAN INTERNAL]     B --&gt; D[PASIHEN TERDIAGNOSA]     D --&gt; E{DITANGANI}     E -- TIDAK BISA --&gt; F[RUJUK RS]     E -- BISA --&gt; G[OBAT]     G --&gt; H[PULANG] </pre>
4	Jangka waktu penyelesaian	Rawat inap 24 jam pasca persalinan
5	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- KTP/KK Kab. Bintan Gratis</li> <li>- BPJS Kesehatan</li> <li>- Umum Rp. 250.000 , ,- s/d sesuai tindakan medik</li> </ul>
6	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan Persalinan Normal</li> <li>- Pelayanan Imunisasi HB0 dan Vit K Bayi Baru Lahir</li> <li>- Resep dokter</li> <li>- Perawatan Nifas</li> <li>- Perawatan Bayi Baru Lahir (PJB, SHK)</li> <li>- Konsultasi</li> <li>- Surat rujukan RS</li> <li>- Surat pemeriksaan laboratorium</li> </ul>
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stetoskop</li> <li>- Termometer</li> <li>- Tensimeter</li> <li>- Timbangan Badan</li> <li>- Metline</li> <li>- Dopler</li> <li>- Meja</li> <li>- Tempat tidur pasien</li> <li>- Partus Set</li> <li>- Infan Warmer Medis</li> <li>- Alamari penyimpanan arsip</li> <li>- Kursi</li> <li>- ATK</li> <li>- Air Conditioner</li> <li>- Lampu Sorot</li> <li>- Kapas</li> <li>- Air DTT</li> <li>- Bethadine</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alkohol</li> <li>- Obat – obatan emergensi</li> <li>- Alat Resusitasi</li> <li>- Oksigen</li> <li>- Spuit</li> <li>- Kertas <i>screening</i> SHK</li> <li>- <i>Suction elektrik</i></li> <li>- <i>Gynekologi bed</i></li> <li>- Poster Kesehatan</li> <li>- Buku Register Persalinan</li> <li>- Buku Laporan Jaga</li> </ul>
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokter Umum berpendidikan minimal profesi Kedokteran Umum</li> <li>- Bidan berpendidikan minimal D-III kebidanan</li> </ul>
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala puskesmas</li> <li>• Penanggung Jawab UKPP</li> </ul>
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Kotak saran / pengaduan</li> <li>3. Facebook : UPTD Puskesmas Sei Lekop</li> <li>4. Instagram : @pkmseilekopbintan</li> <li>5. Call center : Hp : 0812-2382-7665 Tlp : 0771-4610091</li> <li>6. Petugas Pengaduan Pelanggan Petugas: Hery Setiawan, SKM NIP : 199806182022031002 No Hp : 081270340249</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter 6 orang Bidan 22 orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	<p>Penyedia layanan menjamin pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan</p>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguraguan dan masyarakat pengguna layanan terjamin keamanannya</p>
14	Evaluasi Kinerja	<p>Evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan dilakukan secara periodik setiap sebulan sekali dalam rapat lokakarya mini internal</p>

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**Unit Pelayanan** : Ruang Tindakan  
**Pelaksana Kegiatan** : Dokter Umum dan Perawat

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>- Undang-undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li><li>- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li><li>- Undang-undang Nomor 38 tahun 2014 tentang Keperawatan</li><li>- Undang - Undang Republik Indonesia No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;</li><li>- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 26 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 tahun 2014 tentang Keperawatan</li><li>- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 47 tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawat Daruratan</li><li>- Permenkes Nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Kesehatan Bidang Kesehatan.</li><li>- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li><li>- Peraturan Daerah Kabupaten Bintan Nomor 1 tahun 2024 tentang Retribusi Jasa Umum</li><li>- Peraturan Bupati Bintan Nomor 35 tahun 2016 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di Pusat Kesehatan Masyarakat dan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bintan</li></ul>
2	Persyaratan Pelayanan	<p><b>Persyaratan Administrasi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pasien datang membawa Kartu Berobat/KTP/KK/Kartu BPJS, untuk pasien lama cukup membawa Kartu Berobat.</li><li>• Pasien atau keluarga pasien melakukan registrasi di loket pendaftaran</li></ul> <p><b>Persyaratan Teknis:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pasien wajib datang ke Ruang Tindakan Puskesmas</li><li>• Memenuhi kriteria Gawat Darurat yang sudah ditentukan</li><li>• Pasien yang membutuhkan pelayanan Tindakan Medik</li></ul>

3	Sistem mekanisme dan prosedur	 <pre> graph LR     Pasien --&gt; Triage     Triage --&gt; GawatDarurat[Gawat Darurat]     Triage --&gt; GawatTidakDarurat[Gawat Tidak Darurat]     Triage --&gt; NonGawatDarurat[Non Gawat Darurat]     GawatDarurat --&gt; TindakanObservasi[Tindakan &amp; Observasi]     GawatTidakDarurat --&gt; Obat     NonGawatDarurat --&gt; Obat     TindakanObservasi --&gt; Administrasi     Obat --&gt; Administrasi     Administrasi --&gt; RujukRS[Rujuk RS]     Administrasi --&gt; Pulang   </pre>
4	Jangka waktu penyelesaian	15 menit – 2 jam / sesuai kasus yang ditangani
5	Biaya / tarif	KTP/KK Kab. Bintan Gratis BPJS Faskes Puskesmas Sei Lekop Gratis Umum : Mulai dari Rp. 15.000 ,- s/d sesuai jenis tindakan
6	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observasi</li> <li>- Resusitasi RJP/CPR</li> <li>- Konsultasi dokter Umum</li> <li>- Rawat luka kecil</li> <li>- Rawat luka sedang</li> <li>- Rawat luka besar</li> <li>- Jahit luka</li> <li>- Sirkumsisi</li> <li>- Lepas jahitan</li> <li>- Eksplorasi luka</li> <li>- Tindakan medik mata</li> <li>- Tindakan medik THT</li> <li>- Tindakan medik kulit</li> <li>- Tindakan medik keracunan</li> <li>- Tindakan medik digit binatang</li> <li>- Perawatan darurat luka bakar &lt;10%</li> <li>- Perawatan darurat luka bakar &gt;10%</li> <li>- Insisi</li> <li>- Ekstraksi kuku</li> <li>- Ekstraksi benda asing</li> <li>- Irigasi mata</li> <li>- Pasang kateter</li> <li>- Lepas kateter</li> <li>- Pengambilan sampel</li> <li>- Pasang Infus Dewasa</li> <li>- Pasang Infus Bayi / Anak</li> </ul>


		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelepasan infus</li> <li>- Pelayanan Pemberian Oksigen</li> <li>- Pemakaian Nebulizer</li> <li>- Suction / Hisap Lendir</li> <li>- Explorasi Serumen Telinga</li> <li>- Injeksi</li> <li>- Imobilisasi dengan spalk</li> <li>- Surat Rujukan ke RS</li> <li>- Ambulance</li> </ul>
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stetoskop</li> <li>- Tensimeter</li> <li>- Termometer</li> <li>- Oksimetri</li> <li>- Instrument</li> <li>- Ambulance</li> <li>- Kursi roda</li> <li>- Brandkar</li> <li>- Oksigen</li> <li>- Penlight</li> <li>- Lampu tindakan</li> <li>- Nebulizer</li> <li>- Obat-obatan emergensi</li> <li>- Palu reflek</li> <li>- Tempat tidur</li> <li>- Meja</li> <li>- Meja tindakan</li> <li>- Kursi</li> <li>- Lemari</li> <li>- Wastafel</li> <li>- Listrik</li> <li>- Kertas resep</li> <li>- Blanko rujukan</li> <li>- Blanko Inform Consent</li> <li>- Surat keterangan sakit (RME)</li> <li>- ATK</li> <li>- Komputer</li> <li>- Air Conditioner</li> </ul>
8	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Umum berpendidikan minimal profesi Kedokteran Umum</p> <p>Perawat berpendidikan minimal D-III Keperawatan</p>
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala puskesmas</li> <li>• Penanggung Jawab UKPP</li> </ul>
10	Penanganan	Pasien menyampaikan pengaduan melalui :

	Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Kotak saran / pengaduan</li> <li>3. Facebook : UPTD Puskesmas Sei Lekop</li> <li>4. Instagram : @pkmseilekopbintan</li> <li>5. Call center : Hp : 0812-2382-7665 Tlp : 0771-4610091</li> <li>6. Petugas Pengaduan Pelanggan Petugas: Hery Setiawan, SKM NIP :199806182022031002 No Hp : 081270340249</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Dokter umum 6 orang Perawat 12 orang
12	Jaminan Pelayanan	Penyedia layanan menjamin pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguraguan dan masyarakat pengguna layanan terjamin keamanannya
14	Evaluasi Kinerja	Evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan dilakukan secara periodik setiap sebulan sekali dalam rapat lokakarya mini internal

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**Unit Pelayanan** : Poli Gigi  
**Pelaksana Kegiatan** : Dokter Gigi dan Perawat Gigi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>• Undang-undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li><li>• Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li><li>• Undang-undang Nomor 38 tahun 2014 tentang Keperawatan</li><li>• Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li><li>• Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut</li><li>• Permenkes Nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Kesehatan Bidang Kesehatan.</li><li>• Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li><li>• Peraturan Daerah Kabupaten Bintan Nomor 1 tahun 2024 tentang Retribusi Jasa Umum</li><li>• Peraturan Bupati Bintan Nomor 35 tahun 2016 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di Pusat Kesehatan Masyarakat dan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bintan</li></ul>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Administrasi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pasien datang membawa Kartu Berobat/KTP/KK/Kartu BPJS, untuk pasien lama cukup membawa Kartu berobat.</li><li>• Pasien atau keluarga pasien melakukan registrasi di loket pendaftaran</li></ul> <p>Persyaratan Tekhnis:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pasien datang sendiri/diantar keluarga</li><li>• Pasien anak – anak &lt;18 tahun didampingi oleh orangtua/wali</li></ul>

3	Sistem mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD     A[PENDAFTARAN] --&gt; B[PEMERIKSAAN]     B &lt;--&gt; C[RUJUKAN INTERNAL]     B --&gt; D[PASIEN TERDIAGNOSA]     D --&gt; E{DITANGANI}     E -- TIDAK BISA --&gt; F[RUJUK RS]     E -- BISA --&gt; G[OBAT]     G --&gt; H[PULANG] </pre>
4	Jangka waktu penyelesaian	15 menit – 1 jam / sesuai kasus yang ditangani
5	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KTP/KK Kab. Bintan Gratis</li> <li>• BPJS Faskes Puskesmas Sei Lekop Gratis</li> <li>• Umum : Rp. 15.000 ,- s/d sesuai jenis tindakan</li> </ul>
6	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Cabut Gigi</li> <li>• Pelayanan Tambal Gigi</li> <li>• Pelayanan Scaling Gigi</li> <li>• Resep dokter /pengobatan</li> <li>• Konsultasi</li> <li>• Surat Rujukan antar poli/unit</li> <li>• Surat Rujukan ke RS</li> <li>• Surat Keterangan Berobat</li> <li>• Surat Keterangan Sakit</li> </ul>
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tensimeter</li> <li>- Timbangan Badan</li> <li>- Meja</li> <li>- 1 Set komputer</li> <li>- Dental Unit</li> <li>- Peralatan poli gigi (<i>Diagonostic Instrumen Set, tang, bein, cryer, instrumen tambal gigi</i>)</li> <li>- Comp LC</li> <li>- Scaler</li> <li>- Cotton roll</li> <li>- Cotton pallet</li> <li>- Alamari penyimpanan Alat Poli Gigi</li> <li>- Troli Emergenci</li> <li>- Kursi</li> <li>- ATK</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Air Conditioner</li> <li>- Kapas</li> <li>- Chrol ethyl</li> <li>- Air DTT</li> <li>- Anastesi Poli Gigi</li> <li>- Sput</li> <li>- Poster Kesehatan Gigi</li> <li>- 2 Set APD Poli Gigi</li> <li>- Masker</li> <li>- Handscoen</li> </ul>
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S1 profesi Kedokteran Gigi</li> <li>- D-3 Keperawatan Gigi</li> </ul>
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala puskesmas</li> <li>• Penanggung Jawab UKPP</li> </ul>
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Kotak saran / pengaduan</li> <li>3. Facebook : UPTD Puskesmas Sei Lekop</li> <li>4. Instagram : @pkmseilekopbintan</li> <li>5. Call center : Hp : 0812-2382-7665 Tlp : 0771-4610091</li> <li>6. Petugas Pengaduan Pelanggan Petugas: Hery Setiawan, SKM NIP :199806182022031002 No Hp : 081270340249</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Dokter gigi 2 orang Perawat gigi 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Penyedia layanan menjamin pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguraguan dan masyarakat pengguna layanan terjamin keamanannya
14	Evaluasi Kinerja	Evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan dilakukan secara periodik setiap sebulan sekali dalam rapat lokakarya mini internal

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**Unit Pelayanan** : Laboratorium  
**Pelaksana Kegiatan** : Analis Laboratorium

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>• Undang-undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li><li>• Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li><li>• Undang-undang Nomor 38 tahun 2014 tentang Keperawatan</li><li>• Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li><li>• Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat</li><li>• Permenkes Nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Kesehatan Bidang Kesehatan.</li><li>• Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li><li>• Peraturan Daerah Kabupaten Bintan Nomor 1 tahun 2024 tentang Retribusi Jasa Umum</li><li>• Peraturan Bupati Bintan Nomor 35 tahun 2016 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di Pusat Kesehatan Masyarakat dan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bintan</li></ul>
2	Persyaratan Pelayanan	<p><b>Persyaratan Administrasi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pasien datang membawa Kartu Berobat/KTP/KK/Kartu BPJS, untuk pasien lama cukup membawa Kartu Berobat.</li><li>• Pasien atau keluarga pasien melakukan registrasi di loket pendaftaran pada jam kerja</li></ul> <p><b>Persyaratan Tekhnis:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pasien datang sendiri/diantar keluarga</li><li>• Pasien anak – anak &lt;18 tahun didampingi oleh keluarga</li><li>• Permintaan pemeriksaan laboratorium dari poli pelayanan di aplikasi e-puskesmas (RME)</li></ul>

3	Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang</li> <li>2. Pasien mengatakan ingin dilakukan pemeriksaan laboratorium</li> <li>3. Petugas melakukan identifikasi pasien dan jenis pemeriksaan yang disesuaikan dengan aplikasi e-puskesmas</li> <li>4. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel</li> <li>5. Pasien menunggu hasil pemeriksaan</li> <li>6. Proses pemeriksaan laboratorium</li> <li>7. Pasien diberitahu hasil telah selesai dan dipersilahkan kembali menuju poli /ruangan yang merujuk</li> </ol>																																						
4	Jangka waktu penyelesaian	<p>Perkiraan lama waktu untuk masing-masing jenis pemeriksaan :</p> <table border="1" data-bbox="514 752 1430 1527"> <thead> <tr> <th data-bbox="514 752 973 831">Jenis Pemeriksaan</th> <th data-bbox="973 752 1430 831">Lama Waktu pemeriksaan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td data-bbox="514 831 973 869">Darah Rutin</td><td data-bbox="973 831 1430 869">10 – 45 menit</td></tr> <tr><td data-bbox="514 869 973 907">HB</td><td data-bbox="973 869 1430 907">5 – 15 menit</td></tr> <tr><td data-bbox="514 907 973 945">Leukosit</td><td data-bbox="973 907 1430 945">5 – 20 menit</td></tr> <tr><td data-bbox="514 945 973 983">Trombosit</td><td data-bbox="973 945 1430 983">10 – 30 menit</td></tr> <tr><td data-bbox="514 983 973 1021">Hematokrit</td><td data-bbox="973 983 1430 1021">10 – 30 menit</td></tr> <tr><td data-bbox="514 1021 973 1059">Kolesterol</td><td data-bbox="973 1021 1430 1059">5 – 15 menit</td></tr> <tr><td data-bbox="514 1059 973 1097">Gula Darah</td><td data-bbox="973 1059 1430 1097">5 – 15 menit</td></tr> <tr><td data-bbox="514 1097 973 1135">Asam Urat</td><td data-bbox="973 1097 1430 1135">5 – 15 menit</td></tr> <tr><td data-bbox="514 1135 973 1173">Golongan Darah</td><td data-bbox="973 1135 1430 1173">5 – 15 menit</td></tr> <tr><td data-bbox="514 1173 973 1211">HBSAg</td><td data-bbox="973 1173 1430 1211">5 – 45 menit</td></tr> <tr><td data-bbox="514 1211 973 1249">Anti HIV</td><td data-bbox="973 1211 1430 1249">5 – 45 menit</td></tr> <tr><td data-bbox="514 1249 973 1288">Dengue IgG/IgM</td><td data-bbox="973 1249 1430 1288">5 – 45 menit</td></tr> <tr><td data-bbox="514 1288 973 1326">Rapid Sifilis</td><td data-bbox="973 1288 1430 1326">5 – 45 menit</td></tr> <tr><td data-bbox="514 1326 973 1364">PP test</td><td data-bbox="973 1326 1430 1364">5 – 15 menit</td></tr> <tr><td data-bbox="514 1364 973 1402">Malaria RDT</td><td data-bbox="973 1364 1430 1402">5 – 45 menit</td></tr> <tr><td data-bbox="514 1402 973 1440">Malaria Mikroskopis</td><td data-bbox="973 1402 1430 1440">45 – 60 menit</td></tr> <tr><td data-bbox="514 1440 973 1478">BTA sputum</td><td data-bbox="973 1440 1430 1478">60 – 180 menit</td></tr> <tr><td data-bbox="514 1478 973 1527">Urine rutin</td><td data-bbox="973 1478 1430 1527">10 – 30 menit</td></tr> </tbody> </table>	Jenis Pemeriksaan	Lama Waktu pemeriksaan	Darah Rutin	10 – 45 menit	HB	5 – 15 menit	Leukosit	5 – 20 menit	Trombosit	10 – 30 menit	Hematokrit	10 – 30 menit	Kolesterol	5 – 15 menit	Gula Darah	5 – 15 menit	Asam Urat	5 – 15 menit	Golongan Darah	5 – 15 menit	HBSAg	5 – 45 menit	Anti HIV	5 – 45 menit	Dengue IgG/IgM	5 – 45 menit	Rapid Sifilis	5 – 45 menit	PP test	5 – 15 menit	Malaria RDT	5 – 45 menit	Malaria Mikroskopis	45 – 60 menit	BTA sputum	60 – 180 menit	Urine rutin	10 – 30 menit
Jenis Pemeriksaan	Lama Waktu pemeriksaan																																							
Darah Rutin	10 – 45 menit																																							
HB	5 – 15 menit																																							
Leukosit	5 – 20 menit																																							
Trombosit	10 – 30 menit																																							
Hematokrit	10 – 30 menit																																							
Kolesterol	5 – 15 menit																																							
Gula Darah	5 – 15 menit																																							
Asam Urat	5 – 15 menit																																							
Golongan Darah	5 – 15 menit																																							
HBSAg	5 – 45 menit																																							
Anti HIV	5 – 45 menit																																							
Dengue IgG/IgM	5 – 45 menit																																							
Rapid Sifilis	5 – 45 menit																																							
PP test	5 – 15 menit																																							
Malaria RDT	5 – 45 menit																																							
Malaria Mikroskopis	45 – 60 menit																																							
BTA sputum	60 – 180 menit																																							
Urine rutin	10 – 30 menit																																							
5	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KTP/KK Kab. Bintan Gratis</li> <li>• BPJS Faskes Puskesmas Sei Lekop Gratis</li> <li>• Umum : Rp. 4.000 ,- s/d sesuai jenis pemeriksaan</li> </ul>																																						
6	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hematologi</li> <li>• Kimia darah</li> <li>• Urinalisis stik</li> <li>• Imunologi- Serologi</li> <li>• Preparat Mikrobiologi</li> <li>• Faeses</li> <li>• HIV/AIDS</li> </ul>																																						

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Syphilis,</li> <li>• HbsAg</li> </ul>
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mikroskop</li> <li>• Centrifuge</li> <li>• Tabung Darah edta</li> <li>• Kursi</li> <li>• Meja</li> <li>• Lemari reagent</li> <li>• Wastafel</li> <li>• Kulkas</li> <li>• Suhu Ruangan</li> <li>• Kipas Angin</li> <li>• Blower</li> </ul>
8	Kompetensi Pelaksana	D-3 Analis Laboratorium
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala puskesmas</li> <li>• Penanggung Jawab UKPP</li> </ul>
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Kotak saran / pengaduan</li> <li>3. Facebook : UPTD Puskesmas Sei Lekop</li> <li>4. Instagram : @pkmseilekopbintan</li> <li>5. Call center : Hp : 0812-2382-7665 Tlp : 0771-4610091</li> <li>6. Petugas Pengaduan Pelanggan Petugas: Hery Setiawan, SKM NIP :199806182022031002 No Hp : 081270340249</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Analisis lab 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Penyedia layanan menjamin pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguraguan dan masyarakat pengguna layanan terjamin keamanannya
14	Evaluasi Kinerja	Evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan dilakukan secara periodik setiap sebulan sekali dalam rapat lokakarya mini internal

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**Unit Pelayanan** : Ruang Farmasi  
**Pelaksana Kegiatan** : Apoteker dan Asisten Apoteker

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li><li>- Undang - Undang Republik Indonesia No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;</li><li>- PP No. 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian</li><li>- Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 889/Menkes/Per/V/2011 Tentang Registrasi, Izin Praktik, Dan Izin Kerja Tenaga Kefarmasian</li><li>- Permenkes No. 26 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas</li><li>- Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li><li>- Peraturan Daerah Kabupaten Bintan Nomor 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li><li>- Peraturan Bupati Bintan Nomor 35 tahun 2016 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di Pusat Kesehatan Masyarakat dan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bintan</li></ul>
2	Persyaratan Pelayanan	<p><b>Persyaratan Administrasi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pasien datang membawa Kartu Berobat/KTP/KK/Kartu BPJS, untuk pasien lama cukup membawa Kartu Berobat.</li><li>• Pasien atau keluarga pasien melakukan registrasi di loket pendaftaran</li></ul> <p><b>Persyaratan Teknis:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pasien datang sendiri atau didampingi keluarga</li><li>• Pasien wajib membawa resep dari poli umum/ poli gigi/ poli MTBS/ poli KIA/ ruang tindakan/ ruang nifas.</li></ul>

3	Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga menyerahkan resep dokter ke loket Ruang Farmasi</li> <li>2. Petugas Farmasi menerima resep dan melakukan telaah resep.</li> <li>3. Petugas Farmasi menyiapkan/meracik obat sesuai dengan resep dokter.</li> <li>4. Pasien/keluarga menunggu di ruang tunggu.</li> <li>5. Petugas Farmasi memanggil pasien/keluarga.</li> <li>6. Apoteker/Petugas Farmasi menyerahkan obat kepada pasien/keluarga disertai pemberian PIO (Pelayanan Informasi Obat).</li> <li>7. Pasien menerima obat.</li> </ol>
4	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Racikan/Puyer : &lt;30 menit</li> <li>• Non Racikan : &lt;15 menit</li> </ul>
5	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KTP/KK Kab. Bintan Gratis</li> <li>• BPJS Faskes Puskesmas Sei Lekop Gratis</li> <li>• Umum : sudah termasuk dalam biaya pemeriksaan dan tindakan medik</li> </ul>
6	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obat sesuai resep</li> <li>• Informasi aturan pemakaian obat</li> <li>• Informasi kegunaan/indikasi obat</li> <li>• Informasi penyimpanan obat</li> <li>• Informasi efek samping obat</li> <li>• Informasi interaksi obat</li> <li>• Informasi batas waktu penggunaan obat</li> <li>• Konseling obat</li> <li>• Monitoring efek samping obat</li> </ul>
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mortir dan alu</li> <li>• Lemari es</li> <li>• Gelas ukur</li> <li>• Kertas perkamen</li> <li>• Microphone</li> <li>• Alat kebersihan ruangan</li> <li>• Dispenser</li> <li>• Thermometer ruangan dan lemari es</li> <li>• Kipas angin</li> <li>• ATK</li> <li>• Air conditioner (AC)</li> <li>• Lemari obat Psikotropika/Narkotika</li> <li>• Etalase penyimpanan alat kesehatan dan obat</li> <li>• Meja dan kursi</li> <li>• Laptop</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Printer</li> <li>• Plastik/Kantong obat</li> <li>• Kalkulator</li> <li>• Etiket obat</li> </ul>
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoteker berpendidikan minimal S1 Farmasi</li> <li>• Asisten Apoteker berpendidikan minimal D-III Farmasi</li> </ul>
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Puskesmas</li> <li>• Penanggung jawab UKPP</li> </ul>
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Kotak saran / pengaduan</li> <li>3. Facebook : UPTD Puskesmas Sei Lekop</li> <li>4. Instagram : @pkmseilekopbintan</li> <li>5. Call center : Hp : 0812-2382-7665 Tlp : 0771-4610091</li> <li>6. Petugas Pengaduan Pelanggan Petugas: Hery Setiawan, SKM NIP :199806182022031002 No Hp : 081270340249</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Apoteker 1 orang Asisten Apoteker 2 orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	Penyedia layanan menjamin pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguraguan dan masyarakat pengguna layanan terjamin keamanannya
14	Evaluasi Kinerja	Evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan dilakukan secara periodik setiap sebulan sekali dalam rapat lokakarya mini internal

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**Unit Pelayanan** : Pendaftaran  
**Pelaksana Kegiatan** : Administrasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang - Undang Republik Indonesia No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>- Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang rekam medis online</li> <li>- Peraturan Daerah Kabupaten Bintan Nomor 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>- Peraturan Bupati Bintan Nomor 35 tahun 2016 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di Pusat Kesehatan Masyarakat dan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bintan</li> </ul>
2	Persyaratan Pelayanan	<p><b>Persyaratan Administrasi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien datang membawa Kartu Berobat/KTP/KK/Kartu BPJS, untuk pasien lama cukup membawa Kartu Berobat.</li> </ul> <p><b>Persyaratan Teknis:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien datang sendiri atau didampingi keluarga</li> </ul>
3	Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melakukan identifikasi secara visual dan identifikasi resiko jatuh pada pasien</li> <li>2. Pasien yang diidentifikasi secara visual oleh petugas pendaftaran dan masuk kriteria kuning, oranye dan merah sesuai di Aplikasi E-Puskemas akan di lanjutkan untuk dilakukan skrinning visual rawat jalan oleh tenaga kesehatan di ruang tindakan</li> <li>3. Pasien yang masuk kriteria hijau sesuai di Aplikasi E-Puskemas akan dilanjutkan ke loket pendaftaran rawat jalan</li> <li>4. Pasien mengambil nomor antrian pada mesin antrian di kedua loket pendaftaran sesuai</li> </ol>



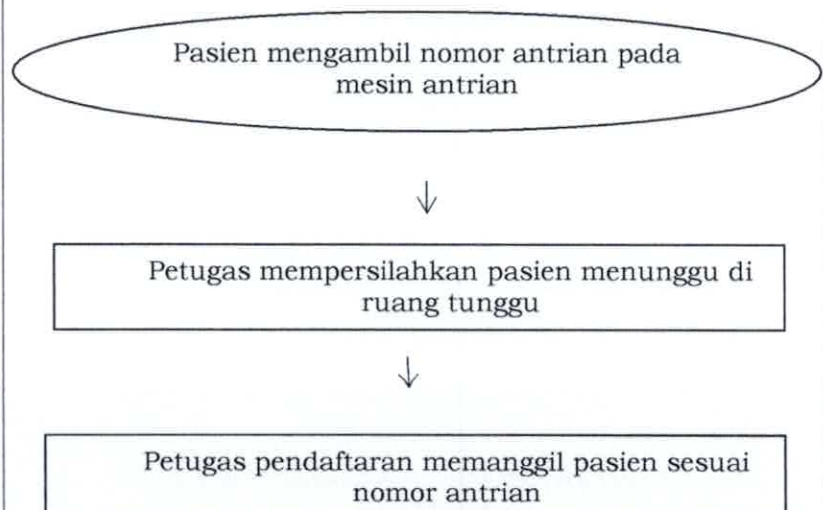
	<p>kriteria yang sudah ditentukan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Loker pendaftaran prioritas seperti ibu hamil, lansia dan disabilitas</li><li>b. Loker pendaftaran non prioritas untuk pasien diluar kriteria dipoin a.</li></ol> <ol style="list-style-type: none"><li>5. Petugas mempersilahkan pasien menunggu di ruang tunggu</li><li>6. Petugas pendaftaran memanggil pasien sesuai nomor antrian</li><li>7. Petugas pendaftaran meminta kartu identitas pasien berupa KK / KTP , kartu BPJS pasien dan Kartu Berobat</li><li>8. Untuk Pasien Baru:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Jika satu keluarga belum pernah berobat di Puskesmas, petugas mengambil nomor register rekam medis pasien baru di Aplikasi Pencatatan Nomor Rekam Medis dengan mengisi nama kepala keluarga dan alamat</li><li>b. Petugas menjelaskan kepada pasien untuk membaca form general consent dan form informasi hak dan kewajiban pasien yang telah diisi petugas pendaftaran</li><li>c. Petugas menanyakan apakah pasien atau wali pasien memahami isi dari form general consent dan form informasi hak dan kewajiban pasien</li><li>d. Petugas meminta tanda tangan ke pasien di form general consent dan form informasi hak dan kewajiban pasien jika pasien sudah memahami dan menerima</li><li>e. Petugas memasukkan data pasien di aplikasi e-Puskesmas</li><li>f. Petugas mengisi identitas pasien pada resep obat</li></ol></li></ol>
--	---

- g. Petugas memberikan resep obat pada pasien
- h. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu di depan ruang pemeriksaan yang dituju
- i. Setelah selesai pelayanan petugas ruang pendaftaran dan rekam medis memastikan semua data pasien di e-Puskesmas telah berubah statusnya menjadi sudah diperiksa

6. Untuk pasien lama :

- a. petugas meminta kartu berobat pasien dan memasukkan data pasien di aplikasi e-Puskesmas
- b. Petugas mengisi identitas pasien pada resep obat
- c. Petugas memberikan resep obat pada pasien
- d. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu di depan Ruang Pemeriksaan yang dituju

7. Setelah selesai pelayanan petugas ruang pendaftaran dan rekam medis memastikan semua data pasien di e-Puskesmas telah berubah statusnya menjadi sudah diperiksa



↓

Petugas pendaftaran meminta kartu identitas pasien berupa KK / KTP , kartu BPJS pasien dan

↓

Untuk Pasien Baru:

- a. Jika satu keluarga belum pernah berobat di Puskesmas, petugas mengambil nomor register rekam medis pasien baru di Aplikasi Pencatatan Nomor Rekam Medis dengan mengisi nama kepala keluarga dan alamat
- b. Petugas menjelaskan kepada pasien untuk membaca form general consent dan form informasi hak dan kewajiban pasien yang telah diisi petugas pendaftaran
- c. Petugas menanyakan apakah pasien atau wali pasien memahami isi dari form general consent dan form informasi hak dan kewajiban pasien
- d. Petugas meminta tanda tangan ke pasien di form general consent dan form informasi hak dan kewajiban pasien jika pasien sudah memahami dan menerima
- e. Petugas memasukkan data pasien di aplikasi e-Puskesmas
- f. Petugas mengisi identitas pasien pada resep obat
- g. Petugas memberikan resep obat pada pasien
- h. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu di depan ruang pemeriksaan yang dituju
- i. Setelah selesai pelayanan petugas ruang pendaftaran dan rekam medis memastikan semua data pasien di e-Puskesmas telah berubah statusnya menjadi sudah diperiksa

↓

Untuk pasien lama :

- a. petugas meminta kartu berobat pasien dan memasukkan data pasien di aplikasi e-Puskesmas
- b. Petugas mengisi identitas pasien pada resep obat
- c. Petugas memberikan resep obat pada pasien
- d. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu di depan Ruang Pemeriksaan yang dituju
- e. Setelah selesai pelayanan petugas ruang pendaftaran dan rekam medis memastikan semua data pasien di e-Puskesmas telah berubah statusnya menjadi sudah diperiksa

4	Jangka waktu penyelesaian	Rata – rata ≤ 5 menit
5	Biaya / tarif	Gratis
6	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran pasien rawat jalan</li> <li>• Pendaftaran pasien kegawatdaruratan</li> </ul>
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Stempel cap</li> <li>• Fotokopi KTP</li> <li>• Fotokopi BPJS</li> <li>• Fotokopi KK</li> <li>• Kertas resep</li> <li>• Kartu berobat</li> <li>• Alat tulis</li> <li>• Stempel tanggal</li> <li>• Stempel prioritas</li> <li>• Form retribusi untuk pasien umum</li> </ul>
8	Kompetensi Pelaksana	Minimal tamatan SMA
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Puskesmas</li> <li>• Penanggung jawab UKPP</li> </ul>
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Kotak saran / pengaduan</li> <li>3. Facebook : UPTD Puskesmas Sei Lekop</li> <li>4. Instagram : @pkmseilekopbintan</li> <li>5. Call center : Hp : 0812-2382-7665 Tlp : 0771-4610091</li> <li>6. Petugas Pengaduan Pelanggan Petugas: Hery Setiawan, SKM NIP :199806182022031002 No Hp : 081270340249</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Administasi 4 orang
12	Jaminan Pelayanan	Penyedia layanan menjamin pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguraguan dan masyarakat pengguna layanan terjamin keamanannya
14	Evaluasi Kinerja	Evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan dilakukan secara periodik setiap sebulan sekali dalam rapat lokakarya mini internal

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**Unit Pelayanan** : Kasir  
**Pelaksana Kegiatan** : Administrasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang - Undang Republik Indonesia No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>- Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang rekam medis online</li> <li>- Peraturan Daerah Kabupaten Bintan Nomor 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>- Peraturan Bupati Bintan Nomor 35 tahun 2016 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di Pusat Kesehatan Masyarakat dan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bintan</li> </ul>
2	Persyaratan Pelayanan	<p><b>Persyaratan Administrasi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien membawa kertas lembar resep dan lembar tanda bukti pembayaran</li> </ul> <p><b>Persyaratan Teknis:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien datang sendiri atau didampingi keluarga</li> </ul>
3	Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga/penanggung jawab pasien menyerahkan lembar kertas resep dan tanda bukti pembayaran (pasien umum)</li> <li>2. Pasien menunggu antrian</li> <li>3. Pasien BPJS/KTP Bintan diberi stempel “kasir” lalu diarahkan ke loket pengambilan obat</li> </ol> <p>Pasien Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengecekan biaya retribusi jasa pelayanan oleh petugas sesuai dengan aturan yang berlaku</li> <li>b. Penyelesaian administrasi</li> <li>c. Pasien diarahkan ke loket pengambilan obat</li> </ol>
4	Jangka waktu penyelesaian	Rata - rata ≤ 20 menit
5	Biaya / tarif	Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bintan Nomor 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
6	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retribusi pasien rawat jalan</li> <li>• Retribusi pasien kegawatdaruratan</li> </ul>

7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Printer</li> <li>• ATK</li> </ul>
8	Kompetensi Pelaksana	Minimal tamatan SMA
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Puskesmas</li> <li>• Penanggung jawab UKPP</li> </ul>
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Kotak saran / pengaduan</li> <li>3. Facebook : UPTD Puskesmas Sei Lekop</li> <li>4. Instagram : @pkmseilekopbintan</li> <li>5. Call center : Hp : 0812-2382-7665 Tlp : 0771-4610091</li> <li>6. Petugas Pengaduan Pelanggan Petugas: Hery Setiawan, SKM NIP :199806182022031002 No Hp : 081270340249</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Administasi 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Penyedia layanan menjamin pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguraguan dan masyarakat pengguna layanan terjamin keamanannya
14	Evaluasi Kinerja	Evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan dilakukan secara periodik setiap sebulan sekali dalam rapat lokakarya mini internal

Sei Lekop, 27 April 2024

**KEPALA UPTD PUSKESMAS SEI LEKOP**



**Nurainah, S.Tr.Keb**  
**NIP. 196811161988112001**