



PEMERINTAH KABUPATEN TABALONG PUSKESMAS TANJUNG

Jalan Jenderal Ahmad Yani KM 8,5 Desa Pamarangan Kiwa RT 05 Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong
Kalimantan Selatan Kode Pos 71513, Telepon (0526) 2723171, Website : <https://pkm-tanjung.tabalongkab.go.id>
E-mail : puskesmas_tanjung@yahoo.com

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TANJUNG NOMOR : B- 010 /PKM.TJG / 445 / 01 /2024 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS TANJUNG TAHUN 2024 KEPALA PUSKESMAS TANJUNG

- Menimbang : a. Bahwa Puskesmas Tanjung sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama perlu meningkatkan kualitas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat ;
b. Bahwa dalam rangka memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, diperlukan adanya standar pelayanan kesehatan
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : MEMBERLAKUKAN STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS TANJUNG SEBAGAIMANA DALAM LAMPIRAN KEPUTUSAN INI YAITU :
- KESATU : Jenis-jenis standar pelayanan puskesmas Tanjung meliputi;

1. Standar pelayanan loket pendaftaran
2. Standar pelayanan ruang Tindakan dan gawat darurat
3. Standar pelayanan pemeriksaan umum
4. Standar pelayanan pemeriksaan gigi dan mulut
5. Standar pelayanan pemeriksaan MTBS
6. Standar pelayanan imunisasi
7. Standar pelayanan Kesehatan ibu dan anak
8. Standar pelayanan konsultasi gizi sanitasi dan remaja
9. Standar pelayanan TB-DOTS
10. Standar pelayanan Laboratorium
11. Standar pelayanan Farmasi
12. Pelayanan informasi dan pengaduan pelanggan

KEDUA : Standar pelayanan puskesmas sebagaimana terlampira ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara atau pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan puskesmas

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

Ditetapkan di : Tanjung
Pada tanggal : 28 Januari 2024

KEPALA PUSKESMAS TANJUNG



drg. HERLINA SUSMEIYANTI

NIP. 19810529 201001 2 005

LAMPIRAN I :
 KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TANJUNG
 TENTANG STANDAR PELAYANAN
 PUSKESMAS TANJUNG TAHUN 2024
 NOMOR : B- 010 /PKM.TJG/445/01/2024
 TANGGAL : 28 JANUARI 2024

1. STANDAR PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Menunjukkan Nomor Antrean Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau kartu BPJS bagi peserta terdaftar Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Pasien Umum)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung disambut oleh front office ditanyakan tujuan kedatangan, menunjukkan kartu identitas dan diberikan nomer antrian Nomer Antrean dibagi sesuai dengan kategori umum dan prioritas lansia / disabilitas Pasien / pengunjung diarahkan keruang screening/penapisan awal untuk dilakukan pemeriksaan umum dan tanda-tanda vital Pasien / pengunjung diarahkan ke ruang tunggu loket pendaftaran dan nomer antrian nya dipanggil oleh petugas loket pendaftaran Petugas pendaftaran memeriksa persyaratan pendaftaran dan memproses data serta keluhan pasien Petugas pendaftaran mengarahkan pasien / pengunjung ke ruang pelayanan selanjutnya.
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pendaftaran adalah selama 3-5 menit
4	Biaya / tariff	Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Pasien Umum)
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran ke poli / ruangan berikutnya
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Puskesmas Tanjung, Jl. Jend. A Yani KM 8,5 Desa Pamarangan Kiwa RT 05 Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan Kode pos 71513 Email puskesmas_tanjung@yahoo.com Website https://pkm-tanjung.tabalongkab.go.id/ Instagram Puskesmas.Tanjung

Facebook Puskesmas Tanjung
Whatsapp 0822 5225 3650
Kotak saran

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Pasien Umum) Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	Komputer Ruang rekam medis dan buku rekam medis pribadi
3	Kompetensi Pelaksana	Minimal SMA/ sederajat Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi SIKDA Administrasi Keuangan Mampu mengelola rekam medis Mampu memperbaiki kerusakan ringan - sedang pada sistem antrean Memahami dan memberikan pelayanan prima Memiliki budaya kerja mutu
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi, audit internal dan Rapat Tinjauan Manajemen
5	Jumlah Pelaksana	Petugas Loker Pendaftaran : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedia apar, jalur evakuasi, CCTV dan titik kumpul

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Melalui Monev Rutin setiap bulan</p> <p>Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</p> <p>Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas</p>
---	----------------------------	---

2. STANDAR PELAYANAN RUANG TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</p> <p>Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</p> <p>Pasien memiliki rekam medis pribadi</p> <p>Pasien membawa rujukan bila diperlukan</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pasien / pengunjung diarahkan keruangan tindakan oleh petugas screening</p> <p>Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</p> <p>Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep/rujukan eksternal</p>
3	Jangka waktu	Respon time diruang tindakan dan gawat darurat adalah <5 menit untuk pelayanan gawat darurat
4	Biaya / tarif	Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Pasien Umum)
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Puskesmas Tanjung, Jl. Jend. A Yani KM 8,5 Desa Pamarangan Kiwa RT 05 Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan Kode pos 71513</p> <p>Email puskesmas_tanjung@yahoo.com</p> <p>Website https://pkm-tanjung.tabalongkab.go.id/</p> <p>Instagram Puskesmas.Tanjung</p> <p>Facebook Puskesmas Tanjung</p> <p>Whatsapp 0822 5225 3650</p> <p>Kotak saran</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan**Pelayanan (Manufacturing)**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
2	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</p> <p>Bed pasien</p> <p>Buku rekam medis dan ATK lainnya</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Umum :</p> <p>Kompetensi dokter umum</p> <p>Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS / ACLS / PPGD</p> <p>Mampu melakukan Tindakan pada kegawat daruratan</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p> <p>Memahami dan memberikan pelayanan prima</p> <p>Perawat /bidan :</p> <p>Kompetensi Perawat/Bidan</p> <p>bersertifikat/pernah dilatih ATLS/BCLS</p> <p>Mampu melakukan Tindakan dalam kegawat daruratan</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p> <p>Memahami dan memberikan pelayanan prima</p> <p>Mampu MeoperasikanKomputer/Aplikasi SIKDA</p>
4	Pengawasan Internal	<p>Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi, audit internal dan Rapat Tinjauan Manajemen</p>

5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 Orang Perawat : 2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedia apar, jalur evakuasi, CCTV dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh Puskesmas

3. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Pasien Umum) Pasien memiliki rekam medis pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari ruangan pelayanan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan umum adalah < 15 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Pasien Umum)
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Puskesmas Tanjung, Jl. Jend. A Yani KM 8,5 Desa Pamarangan Kiwa RT 05 Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan Kode pos 71513

	<p>Email puskesmas_tanjung@yahoo.com</p> <p>Website https://pkm-tanjung.tabalongkab.go.id/</p> <p>Instagram Puskesmas.Tanjung</p> <p>Facebook Puskesmas Tanjung</p> <p>Whatsapp 0822 5225 3650</p> <p>Kotak saran</p>
--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
2	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>Komputer, Printer</p> <p>Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</p> <p>Bed pasien</p> <p>Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter :</p> <p>Pelayanan Medik Umum</p> <p>Konsultasi</p> <p>Mampu mendiagnosa penyakit</p> <p>Melakukan visum</p> <p>Pemulihan Kesehatan akibat penyakit</p> <p>Menguji kesehatan pasien</p> <p>Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi</p> <p>Membuat catatan medik pasien rawat jalan</p>

		Pengobatan rasional MTBS Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu Memahami dan memberikan pelayanan prima Perawat : Keperawatan minimal DIII Mampu memberikan asuhan keperawatan individu /keluarga/kelompok/masyarakat Memahami dan memberikan pelayanan prima MTBS Evaluasi Keperawatan Penyuluhan / KIE Melakukan Anmnesa Vital Sign Membuat surat rujukan Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu Mampu Mengoperasikan Komputer/Aplikasi SIKDA
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan audit internal,Rapat Tinjauan Manajemen
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 Orang Perawat : 2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedia apar, jalur evakuasi, CCTV dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas

4. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</p> <p>Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</p> <p>Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</p> <p>Pasien membawa rujukan bila diperlukan</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</p> <p>Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</p> <p>Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</p>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan gigi adalah 15 - 30 menit
4	Biaya / tariff	Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Pasien Umum)
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Puskesmas Tanjung, Jl. Jend. A Yani KM 8,5 Desa Pamarangan Kiwa RT 05 Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan Kode pos 71513</p> <p>Email puskesmas_tanjung@yahoo.com</p> <p>Website https://pkm-tanjung.tabalongkab.go.id/</p> <p>Instagram Puskesmas.Tanjung</p> <p>Facebook Puskesmas Tanjung</p> <p>Whatsapp 0822 5225 3650</p> <p>Kotak saran</p>
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian

1	Dasar Hukum	<p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
2	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>Komputer dan sistem aplikasi SIKDA</p> <p>Alat tensimeter dan alat medis lainnya</p> <p>Alat Peraga dan Kursi Periksa</p> <p>Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Gigi :</p> <p>Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan gigi mulut</p> <p>Mampu mendiagnosa penyakit</p> <p>Pencabutan gigi</p> <p>Melakukan Tindakan medis dan terapi</p> <p>Penumpatan gigi</p> <p>Skalling / pembersihan karang gigi</p> <p>Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis</p> <p>Mampu melakukan anastesi lokal</p> <p>Mengadakan /menerima rujukan medik</p> <p>mengoperasikan SIKDA</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p> <p>Memahami dan memberikan pelayanan prima</p> <p>Perawat Gigi :</p> <p>Mampu mempersiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan gigi</p> <p>Mampu membantu dokter gigi dalam pelayanan dan pengobatan pasien</p> <p>Mampu melakukan pencabutan gigi sulung</p> <p>Mampu melakukan penumpatan sementara</p>

		Mampu melakukan Tindakan scaling Melakukan sterilisasi mengoperasikan SIKDA Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi, audit internal dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Gigi : 1 orang Perawat Gigi : 1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedia apar, jalur evakuasi, CCTV dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas

5. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN MTBS

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda apabila Tidak BPJS tidak terdaftar di FKTP Puskesmas Tanta Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal

3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan anak adalah < 15 menit
4	Biaya / tariff	Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Pasien Umum)
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Puskesmas Tanjung, Jl. Jend. A Yani KM 8,5 Desa Pamarangan Kiwa RT 05 Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan Kode pos 71513</p> <p>Email puskesmas_tanjung@yahoo.com</p> <p>Website https://pkm-tanjung.tabalongkab.go.id/</p> <p>Instagram Puskesmas.Tanjung</p> <p>Facebook Puskesmas Tanjung</p> <p>Whatsapp 0822 5225 3650</p> <p>Kotak saran</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
2	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>Komputer dan sistem aplikasi SIKDA</p> <p>Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</p> <p>Alat Peraga dan Bed pasien</p> <p>Buku rekam medis dan ATK lainnya</p>

3	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter :</p> <p>Pelayanan Medik Umum</p> <p>Konsultasi</p> <p>Mampu mendiagnosa penyakit</p> <p>Melakukan visum</p> <p>Pemulihan Kesehatan akibat penyakit</p> <p>Menguji kesehatan pasien</p> <p>Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi</p> <p>Membuat catatan medik pasien rawat jalan</p> <p>Pengobatan rasional</p> <p>MTBS</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p> <p>Memahami dan memberikan pelayanan prima</p> <p>Perawat :</p> <p>Keperawatan minimal DIII</p> <p>Mampu memberikan asuhan keperawatan individu /keluarga/kelompok/masyarakat</p> <p>Memahami dan memberikan pelayanan prima</p> <p>MTBS</p> <p>Evaluasi Keperawatan</p> <p>Penyuluhan</p> <p>Melakukan Anmnesa</p> <p>Vital Sign</p> <p>Membuat surat rujukan</p> <p>Mampu mengoperasikan Aplikasi SIKDA</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p> <p>Bidan :</p> <p>Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita</p> <p>Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</p>
---	----------------------	--

		<p>Mampu melakukan pelayanan KB</p> <p>Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</p> <p>Mampu melakukan tindik bayi perempuan</p> <p>MTBS</p> <p>Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</p> <p>Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPI</p> <p>Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</p> <p>Melakukan sterilisasi</p> <p>Mengajar Kelas Ibu dan Balita</p> <p>Mampu mengoperasikan SIKDA</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi, audit internal dan Rapat Tinjauan Manajemen
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : 1 Orang</p> <p>Bidan : 2 orang</p> <p>gizi : 1 Orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedia apar, jalur evakuasi, CCTV dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Melalui Monev Rutin setiap bulan</p> <p>Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</p> <p>Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas</p>

6. STANDAR PELAYANAN IMUNISASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian

1	Persyaratan	<p>Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</p> <p>Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</p> <p>Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</p> <p>Pasien membawa rujukan bila diperlukan</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</p> <p>Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</p> <p>Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan</p> <p>resep / rujukan internal / rujukan eksternal</p>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang Imunisasi adalah < 15 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Pasien Umum)
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Puskesmas Tanjung, Jl. Jend. A Yani KM 8,5 Desa Pamarangan Kiwa RT 05 Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan Kode pos 71513</p> <p>Email puskesmas_tanjung@yahoo.com</p> <p>Website https://pkm-tanjung.tabalongkab.go.id/</p> <p>Instagram Puskesmas.Tanjung</p> <p>Facebook Puskesmas Tanjung</p> <p>Whatsapp 0822 5225 3650</p> <p>Kotak saran</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
----	----------	--------

1	Dasar Hukum	<p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
2	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>Komputer dan sistem aplikasi SIKDA</p> <p>Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</p> <p>Alat Peraga dan Bed pasien</p> <p>Buku rekam medis dan ATK lainnya</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan :</p> <p>Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita</p> <p>Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</p> <p>Mampu melakukan pelayanan KB</p> <p>Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</p> <p>Mampu melakukan tindik bayi perempuan</p> <p>MTBS</p> <p>Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</p> <p>Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI</p> <p>Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</p> <p>Melakukan sterilisasi</p> <p>Mengajar Kelas Ibu dan Balita</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p>

4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi, audit internal dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Bidan : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedia apar, jalur evakuasi, CCTV dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak puskesmas

7. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang KIA adalah 15-30 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Pasien Umum)
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Pasien Umum)
---	---	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
2	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>Komputer dan sistem aplikasi SIKDA</p> <p>Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</p> <p>Alat Peraga dan Bed pasien</p> <p>Buku rekam medis dan ATK lainnya</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan :</p> <p>Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita</p> <p>Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</p> <p>Mampu melakukan pelayanan KB</p> <p>Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</p> <p>Mampu melakukan tindik bayi perempuan</p> <p>MTBS</p> <p>Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR,</p>

		<p>kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</p> <p>Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI</p> <p>Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</p> <p>Melakukan sterilisasi</p> <p>Mengajar Kelas Ibu dan Balita</p> <p>Mampu mengoperasikan Aplikasi SIKDA</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi, audit internal dan Rapat Tinjauan Manajemen
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter 1 orang</p> <p>Bidan : 2 orang</p> <p>Gizi : 1 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedia apar, jalur evakuasi, CCTV dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Melalui Monev Rutin setiap bulan</p> <p>Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</p> <p>Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak puskesmas</p>

8.STANDAR PELAYANAN KONSULTASI GIZI, SANITASI DAN REMAJA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</p> <p>Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</p> <p>Pasien memiliki rekam medis pribadi</p> <p>Pasien membawa rujukan bila diperlukan</p>

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</p> <p>Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</p> <p>Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan</p> <p>resep / rujukan internal / rujukan eksternal</p>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang konsultasi gizi, sanitasi dan remaja adalah 15-30 menit
4	Biaya / tariff	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Puskesmas Tanjung, Jl. Jend. A Yani KM 8,5 Desa Pamarangan Kiwa RT 05 Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan Kode pos 71513</p> <p>Email puskesmas_tanjung@yahoo.com</p> <p>Website https://pkm-tanjung.tabalongkab.go.id/</p> <p>Instagram Puskesmas.Tanjung</p> <p>Facebook Puskesmas Tanjung</p> <p>Whatsapp 0822 5225 3650</p> <p>Kotak saran</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>

2	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya Alat Peraga Buku rekam medis dan ATK lainnya
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Sanitarian :</p> <p>Memahami tentang penyakit-penyakit yang berbasis lingkungan</p> <p>Mampu melakukan pemecahan masalah sanitasi</p> <p>Melakukan pengawasan sanitasi</p> <p>Mampu melakukan pengelolaan klinik sanitasi</p> <p>Mampu melakukan konseling</p> <p>Administrasi kegiatan dan pelaporan</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p> <p>Memahamidan memberikan pelayanan prima</p> <p>Gizi :</p> <p>Mampu memantau dan menentukan status gizi</p> <p>Mampu melakukan konseling Gizi</p> <p>Mampu melakukan SKPG</p> <p>Mampu melaksanakan penanggulangan masalah Gizi Mikro dan makro</p> <p>Melakukan upaya perbaikan gizi masyarakat</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p> <p>Memahamidan memberikan pelayanan prima</p> <p>Perawat/Dokter :</p> <p>Mampu melakukan konseling Remaja</p> <p>Pencatatan dan pelaporan</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi, audit internal dan Rapat Tinjauan Manajemen
5	Jumlah Pelaksana	Nutrisionis : 2 orang Promkes : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedia apar, jalur evakuasi, CCTV dan titik kumpul

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak puskesmas
---	----------------------------	--

9. STANDAR PELAYANAN TB-DOTS

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki rekam medis pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang TB adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Puskesmas Tanjung, Jl. Jend. A Yani KM 8,5 Desa Pamarangan Kiwa RT 05 Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan Kode pos 71513 Email puskesmas_tanjung@yahoo.com Website https://pkm-tanjung.tabalongkab.go.id/ Instagram Puskesmas.Tanjung Facebook Puskesmas Tanjung Whatsapp 0822 5225 3650 Kotak saran

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
2	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya Alat Peraga Buku rekam medis dan ATK lainnya
3	Kompetensi Pelaksana	Perawat/Dokter : Mampu melakukan konseling TB Memahami TB-DOTS Mampu melakukan PMO Pencatatan dan pelaporan Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu Memahami dan memberikan pelayanan prima
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Perawat : 1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedia apar, jalur evakuasi, CCTV dan titik kumpul

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak puskesmas
---	----------------------------	--

10. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki rekam medis pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di laboratorium adalah 5 - 30 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Pasien Umum)
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Puskesmas Tanjung, Jl. Jend. A Yani KM 8,5 Desa Pamarangan Kiwa RT 05 Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan Kode pos 71513 Email puskesmas_tanjung@yahoo.com Website https://pkm-tanjung.tabalongkab.go.id/ Instagram Puskesmas.Tanjung Facebook Puskesmas Tanjung Whatsapp 0822 5225 3650 Kotak saran

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
2	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>Alat hematology analyzer, reagen dan alat medis lainnya</p> <p>Komputer dan printer</p> <p>Buku rekam medis dan ATK lainnya</p> <p>Ruangan ber AC</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Analisis Kesehatan :</p> <p>Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium</p> <p>Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/menerima spesimen</p> <p>Mampu membuat / mempersiapkan sediaan</p> <p>Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium</p> <p>Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p> <p>Memahami dan memberikan pelayanan prima</p>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi, audit internal dan Rapat Tinjauan Manajemen
5	Jumlah Pelaksana	Analisis Kesehatan : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedia apar, jalur evakuasi, CCTV dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak puskesmas

11. STANDAR PELAYANAN FARMASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien membawa resep dari unit pelayanan sebelumnya
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menyerahkan resep di ruang apotek. Pasien / pengunjung menunggu obat disiapkan oleh petugas apotek Pasien / pengunjung akan diberikan obat dan dijelaskan tentang obat dan cara penggunaannya
3	Jangka waktu	Waktu tunggu pasien dari menyerahkan resep sampai menerima obat non racikan < 5 menit, obat racikan < 15 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Pasien Umum)
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Puskesmas Tanjung, Jl. Jend. A Yani KM 8,5 Desa Pamarangan Kiwa RT 05 Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan Kode pos 71513 Email puskesmas_tanjung@yahoo.com Website https://pkm-tanjung.tabalongkab.go.id/ Instagram Puskesmas.Tanjung Facebook Puskesmas Tanjung Whatsapp 0822 5225 3650

		Kotak saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
2	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>Obat obatan</p> <p>Komputer dan printer</p> <p>ATK</p> <p>Kulkas/frezer</p> <p>Ruangan ber AC</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Apoteker/Asisten Apoteker/ sederajat yang telah terlatih :</p> <p>Menyusun rencana kebutuhan obat</p> <p>Mampu melakukan pelayanan obat</p> <p>Mampu membaca resep</p> <p>Mampu memberi etiket pada obat</p> <p>Mampu melakukan pengelolaan obat</p> <p>Pelaporan</p> <p>Mampu mengoperasikan Epusk</p> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p> <p>Memahami dan memberikan pelayanan prima</p>

4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi, audit internal dan Rapat Tinjauan Manajemen
5	Jumlah Pelaksana	Apoteker : 1 orang Asisten Apoteker : 2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedia apar, jalur evakuasi, CCTV dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak puskesmas

12. PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PELANGGAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Seluruh Pasien/pengunjung Puskesmas Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menyampaikan Pertanyaan, saran, masukan dan keluhan dengan cara : Langsung ke petugas di meja informasi Menulis dan memasukkan ke kotak layanan pengaduan SMS dan atau telpon ke nomer layanan pengaduan yang tertera di puskesmas Mengakses website puskesmas
3	Jangka waktu	Waktu Tanggapan pengaduan paling lama 3x24 jam
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien mendapatkan solusi dan atau penjelasan terkait isi aduan/pertanyaan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Puskesmas Tanjung, Jl. Jend. A Yani KM 8,5 Desa Pamarangan Kiwa RT 05 Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan Kode pos 71513

	<p>Email puskesmas_tanjung@yahoo.com</p> <p>Website https://pkm-tanjung.tabalongkab.go.id/</p> <p>Instagram Puskesmas.Tanjung</p> <p>Facebook Puskesmas Tanjung</p> <p>Whatsapp 0822 5225 3650</p> <p>Kotak saran</p>
--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 11 Tahun 2021 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat;</p> <p>Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
2	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>Buku catatan pengaduan pelanggan</p> <p>ATK</p> <p>Telepon</p>

3	Kompetensi Pelaksana	Petugas Informasi: Berpenampilan menarik Ramah Empati dan Simpati Mengetahui tentang semua kegiatan dan informasi tentang puskesmas Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu Memahami dan memberikan pelayanan prima
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi, audit Internal dan Rapat Tinjauan Manajemen
5	Jumlah Pelaksana	Petugas shift : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedia apar, jalur evakuasi, CCTV dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak puskesmas

KEPALA PUSKESMAS TANJUNG



Drg. HERLINA SUSMEIYANTI

NIP. 19810529 201001 2 005