



**PEMERINTAH KABUPATEN MUARO JAMBI**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPTD PUSKESMAS TANTAN**



Jl. Desa Tantan – Desa Rantau Majo Kec. Sekernan Kab. Muaro Jambi  
e-mail : [pukesmastantanmuarojambi@gmail.com](mailto:pukesmastantanmuarojambi@gmail.com)  
T A N T A N

---

**KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS TANTAN**  
**Nomor : 800/ /SK/PKM-TTN/2023**  
**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)**  
**UPTD PUSKESMAS TANTAN KABUPATEN MUARO JAMBI**  
**TAHUN 2023**

**KEPALA UPTD PUSKESMAS TANTAN,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik (SPP);
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) UPTD Puskesmas Tantan Kabupaten Muaro Jambi;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 5038);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasipnal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170));
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam medis;
13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
15. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama;
16. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Jaminan Kesehatan Nasional;
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
19. Permenpan Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional.

20. Permenpan Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
21. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);
22. Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2016 Nomor 10);
23. Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2016 Nomor 17);
24. Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi Nomor 5 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2017 Nomor 5);
25. Peraturan Bupati Muaro Jambi Nomor 22 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Muaro Jambi (Lembaran Daerah Muaro Jambi Tahun 2019 Nomor 22);
26. Peraturan Bupati Muaro Jambi Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum Pada Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi.

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS TANTAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP) UPTD PUSKEMAS TANTAN KABUPATEN MUARO JAMBI TAHUN 2023

KESATU : Standar Pelayanan Publik (SPP) sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEDUA : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) ini dibebankan pada anggaran Dinas Kesehatan Kabupaten Muaro Jambi.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tantan  
pada tanggal : \_\_\_\_\_ 2023

KEPALA  
UPTD PUSKESMAS TANTAN,

**R. FAUZI, S.Kep**  
Penata Tk. 1, III/d  
NIP.196804161989031002

LAMPIRAN I : Surat Keputusan Kepala UPTD  
Puskesmas Tantan  
Nomor : 800/ /PKM-TTN/2023  
Tanggal : 2023  
Tentang Standar Pelayanan Publik  
(SPP) UPTD Puskesmas Tantan  
Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2023

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)  
UPTD PUSKESMAS TANTANVKABUPATEN MUARO JAMBI  
TAHUN 2023**

**A. Gambaran Umum**

Standar pelayanan publik UPTD Puskesmas Tantan Kabupaten Muaro Jambi merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan agar menyelenggarakan pelayanan yang berstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 (empat belas) komponen standar pelayanan yang meliputi: dasar hukum peraturan yang menjadi dasar pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif, sistem mekanisme dan prosedur/tata cara pelayanan yang diberikan bagi pemberi dan penerima pelayanan, jangka waktu yang diperlukan untuk penyelesaian seluruh proses pelayanan dari setiap pelayanan, biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat, produk pelayanan/hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sarana prasarana dan/atau fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, kompetensi pelaksana kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman, pengawasan internal pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung/pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya, jumlah pelaksana tersedianya pelaksana sesuai

dengan beban kerja, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman bebas dari bahaya dan resiko keraguan dan evaluasi kinerja pelaksanaan penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Dengan adanya laporan Standar Pelayanan Publik (SPP) ini dapat menjadi bahan rujukan dalam evaluasi proses pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah guna menjamin akses dan mutu pelayanan dokumen administrasi secara optimal sehingga dapat mewujudkan dan meningkatkan pelayanan publik.

Adapaun Visi dan Misi UPTD Puskesmas Tantan Adalah sebagai berikut:

1. Visi

UPTD Puskesmas Tantan Kabupaten Muaro Jambi mempunyai visi sebagai berikut :

“Menjadikan Puskesmas Tantan sebagai Pelayanan Kesehatan Yang Terpadu dan Bermutu Menuju Muaro Jambi Tuntas”.

2. Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, UPTD Puskesmas Tantan memiliki misi sebagai berikut :

- a) Memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar kesehatan.
- b) Meningkatkan mutu sumber daya puskesmas.
- c) Meningkatkan kerja sama lintas program dan lintas sektoral.
- d) Melaksanakan system informasi kesehatan yang cepat dan tepat guna.

3. Moto UPTD Puskesmas Tantan

“Kesehatan Anda Tujuan Kami, Kesembuhan Anda Harapan Kami, Kami siap melayani Dengan setulus hati”.

4. Tata Nilai

UPTD Puskesmas Tantan telah membangun budaya kerja yang harus dihayati dan dilaksanakan oleh setiap insan Puskesmas agar pelayanan kesehatan yang dilakukan dapat memuaskan pasien (konsumen). Budaya kerja Puskesmas dapat dilaksanakan dengan memegang nilai-nilai dasar sebagai acuan bagi UPTD Puskesmas Tantan dalam berperilaku yang menunjang tercapainya Visi dan Misi. Nilai dasar tersebut,

nantinya diharapkan dapat menjadi budaya organisasi. Nilai dasar tersebut adalah:

“ P O N J A “

- a. Profesional  
Memiliki potensi dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan
- b. Orientasi Pasien  
Pasien adalah pelanggan
- c. Nyaman  
Kenyamanan menjadi prioritas utama dalam memberi pelayanan kepada pasien
- d. Jelas  
Memberikan informasi dengan jelas dan tepat
- e. Akuntabel  
Memberi pelayanan kesehatan sesuai pedoman dan standar pelayanan yang ditetapkan

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 1997 tentang Psikotropika;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 1999 Tentang Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi Dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3903), Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2000 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi Dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 81, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3969);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2009 Tentang Narkotika;
7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam medis;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang standar Pelayanan Kefarmasian;
13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama;
14. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Jaminan Kesehatan Nasional;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
18. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);
19. Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2016 Nomor 10);
20. Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2016 Nomor 17);
21. Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi Nomor 5 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2017 Nomor 5);
22. Peraturan Bupati Muaro Jambi Nomor 22 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Muaro Jambi (Lembaran Daerah Muaro Jambi Tahun 2019 Nomor 22);
23. Peraturan Bupati Muaro Jambi Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum Pada Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi;

### **C. Maksud Dan Tujuan**

Maksud dan tujuan Standar Pelayanan Publik ini untuk mengukur tingkat pelayanan dan menjadi pedoman penyelenggara pelayanan agar kualitas pelayanan publik lebih berkualitas.

### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup standar pelayanan publik UPTD Puskesmas Tantan Instansi Dinas Kesehatan Kabupaten Muaro Jambi adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Pendaftaran
2. Pengaduan pelanggan
3. Pelayanan Poli Umum
4. Pelayanan Poli Lansia
5. Pelayanan Poli Gigi dan Mulut
6. Pelayanan Poli KIA/KB

7. Pelayanan Poli Anak/MTBS, Imunisasi
8. Pelayanan Laboratorium
9. Pelayanan Farmasi
10. Pelayanan Konseling Gizi
11. Pelayanan Klinik Sanitasi
12. Kasir
13. Pelayanan Tindakan/Gawat Darurat

Ditetapkan di : Tantan  
pada tanggal : \_\_\_\_\_ 2023

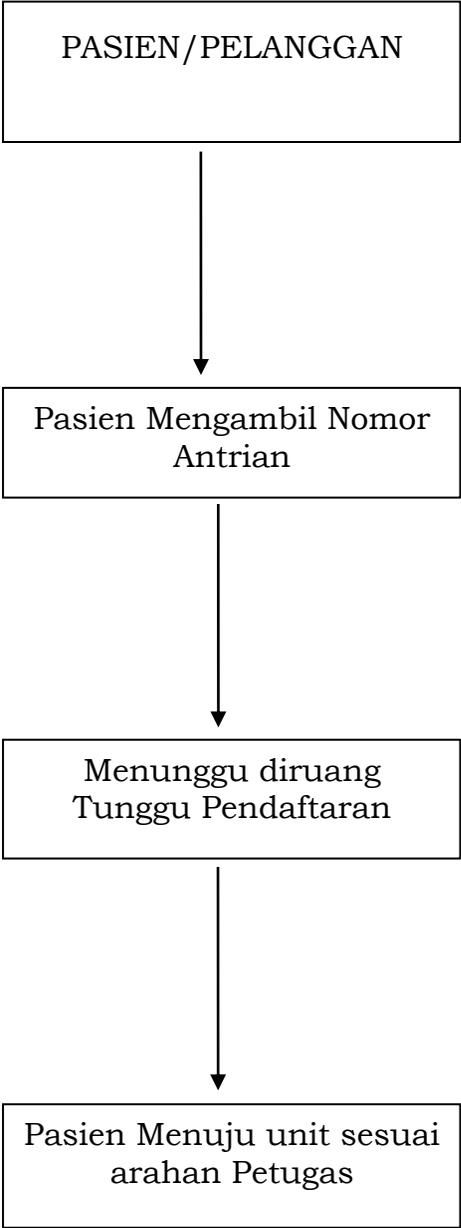
KEPALA  
UPTD PUSKESMAS TANTAN,

**R. FAUZI, S.Kep**  
Penata Tk. 1, III/d  
NIP.196804161989031002

LAMPIRAN II : Surat Keputusan Kepala UPTD  
 Puskesmas Tantan  
 Nomor : 800/ /PKM-TTN/2023  
 Tanggal : 2023  
 Tentang Standar Pelayanan Publik  
 (SPP) UPTD Puskesmas Tantan  
 Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2023

**A. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN**

1. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu identitas : KTP, SIM, KK, Kartu Pelajar (Pasien Baru)</li> <li>b. Kartu Pendaftaran pasien (Pasien Lama)</li> <li>c. Kartu Jaminan Kesehatan (Jika ada)</li> </ul>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <pre>           graph TD             A[PASIEN/PELANGGAN] --&gt; B[Pasien Mengambil Nomor Antrian]             B --&gt; C[Menunggu diruang Tunggu Pendaftaran]             C --&gt; D[Pasien Menuju unit sesuai arahan Petugas]           </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien baru <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien datang</li> <li>b. Pasien melakukan pendaftaran melalui petugas informasi dibagian pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas dan kartu jaminan kesehatan (jika ada) untuk mendapatkan nomor antrian.</li> <li>c. Pasien menunggu panggilan petugas pendaftaran</li> <li>d. Petugas pendaftaran melakukan identifikasi poli tujuan pasien</li> <li>e. Pasien menunggu panggilan poli</li> </ol> </li> <li>2. Pasien lama <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien datang</li> <li>b. Pasien melakukan pendaftaran melalui petugas informasi dibagian pendaftaran dengan menunjukkan kartu berobat pasien dan kartu jaminan (jika ada) untuk mendapatkan nomor antrian</li> <li>c. Pasien menunggu panggilan petugas pendaftaran</li> <li>d. Petugas pendaftaran melakukan identifikasi poli tujuan pasien</li> <li>e. Pasien menunggu panggilan poli</li> </ol> </li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan/Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien baru : 8 Menit</li> <li>• Pasien lama : 4 menit</li> </ul> <p>Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB  Jumat : 08.00 - 11.00 WIB  Sabtu : 08.00 - 12.00 WIB</p>
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran Pasien</li> <li>• Pelayanan rekam medis pasien</li> </ul>
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukan dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Nomor Handphone/Nama Petugas : 0852-6619-1788/Dian Sprianti</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Tantan</li> <li>4. Email : <a href="mailto:puskesmastantanmuarojambi@gmail.com">puskesmastantanmuarojambi@gmail.com</a></li> <li>5. Alamat : Jl. Desa Tantan – Desa Rantau Majo Kec. Sekernan Kab. Muaro Jambi</li> </ol>

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor :269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122)</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)</li> </ol>
2.	Sasaran prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan televisi</li> <li>2. Fasilitas charger handphone</li> <li>3. Meja pendaftaran</li> <li>4. Komputer dan jaringan internet</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terampil mengoperasikan Komputer dan Teknologi Informasi secara otodidak</li> <li>2. SLTA Sederajat</li> <li>3. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif.</li> <li>4. Disiplin dan taat waktu pelayanan</li> <li>5. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas</li> <li>6. Memahami tugas pokok dan fungsi</li> </ol>
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) Orang
6.	Jaminan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif.</li> <li>2. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</li> </ol>

		<p>3. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun.</p> <p>4. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
8.	Evaluasi Kinerja	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali</p> <p>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>3. Survey kepuasan masyarakat.</p>

## B. STANDAR PELAYANAN HUMAS/PENGADUAN

### 1. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan secara langsung atau melalui surat/kotak saran/telepon/email/web/SMS/Whatsapp disertai identitas yang melakukan pengaduan
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A[Pengaduan] --&gt; B[Secara langsung/Telp/Kotak saran/SMS/WA/Email/Web]     B --&gt; C[Verifikasi]     C -- Tidak Jelas --&gt; D[Konfirmasi]     C -- Jelas --&gt; E[Pembahasan oleh Tim pelayanan pengaduan]     E --&gt; F[Penyampaian informasi tindak lanjut pengaduan]     F --&gt; G[Pengaduan yang sudah ditindaklanjuti dipublikasikan pada papan pengumuman]           </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima laporan pengaduan secara langsung/telp/kotak saran/SMS/Whatsapp/Web/Email setiap hari</li> <li>2. Petugas mencatat data pelapor (nama, alamat, dan nomor Handphone jika ada) dan isi pada buku register.</li> <li>3. Petugas bersama Tim pelayanan pengaduan serta unit terkait membahas tindak lanjut laporan pengaduan dan dicatat didalam buku register.</li> <li>4. Penyampaian informasi tindak lanjut pengaduan kepada pelapor</li> <li>5. Keluhan/aduan yang sudah ditindak lanjuti dipublikasikan pada papan pengumuman setiap satu bulan sekali.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan/Jam Pelayanan	<p>2 (dua) hari</p> <p>Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 - 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 - 12.00 WIB</p>
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Penanganan pengaduan Masyarakat
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukan dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Nomor Handphone&gt;Nama Petugas : 0852-6619-1788/Dian Sprianti</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Tantan</li> <li>4. Email : <a href="mailto:puskesmastantanmuarojambi@gmail.com">puskesmastantanmuarojambi@gmail.com</a></li> <li>5. Alamat : Jl. Desa Tantan – Desa Rantau Majo Kec. Sekernan Kab. Muaro Jambi</li> </ol>

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik</li> <li>2. Undang-undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)</li> </ol>
2.	Sasaran prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Tulis Kantor (ATK)</li> <li>2. Handphone</li> <li>3. Kotak saran</li> <li>4. Papan pengumuman hasil tindak lanjut keluhan/aduan</li> <li>5. Komputer dan jaringan internet</li> <li>6. Ruangan dan kelengkapannya</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas yang tergabung dalam tim mutu manajemen puskesmas.</li> </ol>
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif.</li> <li>2. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</li> <li>3. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun.</li> <li>4. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan</li> </ol>

		<p>rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali</p> <p>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>3. Survey kepuasan masyarakat.</p>
--	--	--

### C. STANDAR PELAYANAN/POLI UMUM

#### 1. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis pasien
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</p> <p>2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</p> <p>3. Petugas melakukan anamnesis</p> <p>4. Petugas melakukan pengukuran vital sign</p> <p>5. Petugas melakukan pemeriksaan/ tindakan sesuai prosedur</p> <p>6. Petugas menentukan diagnosis</p> <p>7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai</p> <p>Jika memerlukan konsultasi/pemeriksaan lanjut :</p> <p>a. Rujuk internal : Konsultasi antar poli/ruangan (Poli KIA, Gizi, Gigi dan Labor</p> <p>b. Rujuk eksternal : Pemeriksaan lanjutan ke Rumah Sakit</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan/Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsultasi : 5 Menit</li> <li>• Rujukan : 5 Menit</li> <li>• Kir Dokter : 15 Menit</li> </ul> <p>Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 - 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 - 12.00 WIB</p>
4.	Biaya/Tarif	1. Pasien umum : sesuai dengan peraturan Bupati Muaro Jambi Nomor 4 Tahun 2020 Tentang perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum pada Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi.

		2. Pasien JKN sesuai dengan Permenkes 21 Tahun 2016 tentang Standar tarif JKN.
5.	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan Medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Kesehatan
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukan dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Nomor Handphone&gt;Nama Petugas : 0852-6619-1788/Dian Sprianti</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Tantan</li> <li>4. Email : <a href="mailto:puskesmastantanmuarojambi@gmail.com">puskesmastantanmuarojambi@gmail.com</a></li> <li>5. Alamat : Jl. Desa Tantan – Desa Rantau Majo Kec. Sekernan Kab. Muaro Jambi</li> </ol>

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)</li> </ol>
2.	Sasaran prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan televisi</li> <li>2. Fasilitas charger handphone</li> <li>3. Ruang pemeriksaan pasien</li> <li>4. Ruang bermain anak</li> <li>5. Peralatan medis dan pendukungnya</li> <li>6. Komputer dan jaringan internet</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter umum yang memiliki surat izin praktek</li> <li>2. DIII/D4/S1 Keperawatan/Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek</li> <li>3. Mampu bersikap sopan, ramah dan</li> </ol>

		<p>komunikatif</p> <p>4. Disiplin dan taat waktu pelayanan</p> <p>5. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang puskesmas</p> <p>6. Memahami tugas pokok dan fungsi</p>
4.	Pengawas Internal	<p>1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter umum minimal 1 (satu) orang</p> <p>Perawat minimal 4 (empat) orang</p>
6.	Jaminan Layanan	<p>1. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif.</p> <p>2. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</p> <p>3. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun.</p> <p>4. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</p> <p>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat</p>
8.	Evaluasi Kinerja	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali</p> <p>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>3. Survey kepuasan masyarakat.</p>

#### D. STANDAR PELAYANAN/POLI LANSIA

##### 1. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Petugas mengantar pasien ke ruang pelayanan lansia</p> <p>2. Keluarga/penanggung jawab mendaftarkan</p>

		<p>pasien dibagian pendaftaran</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>4. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>5. Petugas melakukan pengukuran vital sign</li> <li>6. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur</li> <li>7. Petugas menentukan diagnosis</li> <li>8. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai</li> </ol> <p>Jika memerlukan konsultasi/pemeriksaan lanjut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Rujuk internal : Konsultasi antar Poli/ruangan (Poli KIA, Gizi, Gigi, Labor, Sanitasi)</li> <li>b. Rujuk Eksternal : Pemeriksaan Lanjutan ke Rumah Sakit</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan/Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsultasi : 5 Menit</li> <li>• Rujukan : 5 Menit</li> <li>• Kir Dokter : 15 Menit</li> </ul> <p>Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB  Jumat : 08.00 - 11.00 WIB  Sabtu : 08.00 - 12.00 WIB</p>
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien umum : sesuai dengan peraturan Bupati Muaro Jambi Nomor 4 Tahun 2020 Tentang perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum pada Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi</li> <li>2. Pasien JKN sesuai dengan Permenkes 21 Tahun 2016 tentang Standar tarif JKN</li> </ol>
5.	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan Medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Kesehatan
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukan dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Nomor Handphone&gt;Nama Petugas : 0852-6619-1788/Dian Sprianti</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Tantan</li> <li>4. Email : <a href="mailto:puskesmastantanmuarojambi@gmail.com">puskesmastantanmuarojambi@gmail.com</a></li> <li>5. Alamat : Jl. Desa Tantan – Desa Rantau Majo Kec. Sekernan Kab. Muaro Jambi</li> </ol>

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)</li> </ol>
2.	Sasaran prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan televisi</li> <li>2. Kursi tunggu lansia</li> <li>3. Fasilitas charger handphone</li> <li>4. Ruang pemeriksaan pasien</li> <li>5. Peralatan medis dan pendukungnya</li> <li>6. Ruang pemeriksaan khusus lansia</li> <li>7. Komputer dan jaringan internet</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter umum yang memiliki surat izin praktek</li> <li>2. DIII/D4/S1 Keperawatan/Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek</li> <li>3. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif</li> <li>4. Disiplin dan taat waktu pelayanan</li> <li>5. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang puskesmas</li> <li>6. Memahami tugas pokok dan fungsi</li> </ol>
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum minimal 1 orang</p> <p>Perawat minimal 2 orang</p>
6.	Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu bersikap sopan, ramah dan</li> </ol>

	Layanan	<p>komunikatif.</p> <p>2. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</p> <p>3. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun.</p> <p>4. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</p> <p>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat</p> <p>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)</p>
8.	Evaluasi Kinerja	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali</p> <p>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>3. Survey kepuasan masyarakat.</p>

#### E. STANDAR PELAYANAN/POLI KIA DAN KB

##### 1. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya rekam medis pasien, Buku KIA/KMS
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</p> <p>2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</p> <p>3. Petugas melakukan anamnesis</p> <p>4. Petugas melakukan pengukuran vital sign</p> <p>5. Petugas melakukan pemeriksaan/ tindakan sesuai prosedur</p> <p>6. Petugas menentukan diagnosis</p> <p>7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai</p>

		<p>Jika memerlukan konsultasi/pemeriksaan lanjut :</p> <p>a. Rujuk internal : Konsultasi antar Poli/ruangan (poli umum, Gizi, Imunisasi, Gigi, Labor)</p> <p>b. Rujuk Eksternal : Pemeriksaan Lanjutan ke Rumah Sakit</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan/Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan KIA : 25 Menit</li> <li>• Pelayanan KB : 20 Menit</li> <li>• Kesehatan Reproduksi : 20 Menit</li> <li>• Pelayanan Caten : 15 Menit</li> <li>• Pemeriksaan IVA : 30 Menit</li> </ul> <p>Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB  Jumat : 08.00 - 11.00 WIB  Sabtu : 08.00 - 12.00 WIB</p>
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien umum : sesuai dengan peraturan Bupati Muaro Jambi Nomor 4 Tahun 2020 Tentang perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum pada Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi</li> <li>2. Pasien JKN sesuai dengan Permenkes 21 Tahun 2016 tentang Standar tarif JKN</li> </ol>
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsultasi dokter, pemeriksaan medis, tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Kesehatan</li> <li>• Pelayanan KIA, KB dan Kesehatan Reproduksi, pemeriksaan IVA, Pelayanan Calon Penganten (Caten)</li> </ul>
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukan dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Nomor Handphone/Nama Petugas : 0852-6619-1788/Dian Sprianti</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Tantan</li> <li>4. Email : <a href="mailto:puskesmastantanmuarojambi@gmail.com">puskesmastantanmuarojambi@gmail.com</a></li> <li>5. Alamat : Jl. Desa Tantan – Desa Rantau Majo Kec. Sekernan Kab. Muaro Jambi</li> </ol>

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)</li> </ol>
2.	Sasaran prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan televisi</li> <li>2. Fasilitas charger handphone</li> <li>3. Ruang pemeriksaan dan konsultasi KIA/KB</li> <li>4. Ruang Laktasi</li> <li>5. Peralatan medis dan pendukungnya</li> <li>6. Komputer dan jaringan internet</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. DIII/D4/S1 Keperawatan/Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek</li> <li>2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif</li> <li>3. Disiplin dan taat waktu pelayanan</li> <li>4. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang puskesmas</li> <li>5. Memahami tugas pokok dan fungsi</li> </ol>
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Bidan minimal 4 orang
6.	Jaminan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif.</li> <li>2. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang</li> </ol>

		<p>telah ditetapkan.</p> <p>3. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun.</p> <p>4. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</p> <p>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat</p> <p>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)</p>
8.	Evaluasi Kinerja	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali</p> <p>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>3. Survey kepuasan masyarakat.</p>

#### F. STANDAR PELAYANAN/POLI MTBS DAN IMUNISASI

##### 1. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</p> <p>2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</p> <p>3. Petugas melakukan anamnesis</p> <p>4. Petugas melakukan pengukuran vital sign</p> <p>5. Petugas melakukan pemeriksaan/ tindakan sesuai prosedur</p> <p>6. Petugas menentukan diagnosis</p> <p>7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai</p> <p>Jika memerlukan konsultasi/pemeriksaan lanjut :</p> <p>a. Rujuk internal : Konsultasi antar Poli/ruangan (Poli Umum, KIA, Gizi,</p>

		Gigi, Labor, Sanitasi) b. Rujuk Eksternal : Pemeriksaan Lanjutan ke Rumah Sakit
3.	Jangka Waktu Pelayanan/Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan MTBS : 10 Menit</li> <li>• Imunisasi : 15 Menit</li> </ul> Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 - 11.00 WIB Sabtu : 08.00 - 12.00 WIB
4.	Biaya/Tarif	1. Pasien umum : sesuai dengan peraturan Bupati Muaro Jambi Nomor 4 Tahun 2020 Tentang perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum pada Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi 2. Pasien JKN sesuai dengan Permenkes 21 Tahun 2016 tentang Standar tarif JKN
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan Medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Kesehatan</li> <li>• Pelayanan MTBS dan Imunisasi</li> </ul>
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukan dan Informasi	1. Kotak saran 2. Nomor Handphone>Nama Petugas : 0852-6619-1788/Dian Sprianti 3. Facebook : Puskesmas Tantan 4. Email : <a href="mailto:puskesmastantanmuarojambi@gmail.com">puskesmastantanmuarojambi@gmail.com</a> 5. Alamat : Jl. Desa Tantan – Desa Rantau Majo Kec. Sekernan Kab. Muaro Jambi

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)

2.	Sasaran prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan televisi</li> <li>2. Fasilitas charger handphone</li> <li>3. Ruang MTBS dan Imunisasi</li> <li>4. Ruang bermain anak</li> <li>5. Ruang Konsultasi Gizi</li> <li>6. Peralatan medis dan pendukungnya</li> <li>7. Komputer dan jaringan internet</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. DIII/D4/S1 Kebidanan/Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek</li> <li>2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif</li> <li>3. Disiplin dan taat waktu pelayanan</li> <li>4. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang puskesmas</li> <li>5. Memahami tugas pokok dan fungsi</li> </ol>
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Bidan dan Perawat minimal 4 orang
6.	Jaminan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun.</li> <li>3. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

		<p>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>3. Survey kepuasan masyarakat.</p>
--	--	--

## G. STANDAR PELAYANAN/POLI KESEHATAN GIGI DAN MULUT

### 1. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</p> <p>2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</p> <p>3. Petugas melakukan anamnesis</p> <p>4. Petugas melakukan pengukuran vital sign</p> <p>5. Petugas melakukan pemeriksaan/ tindakan sesuai prosedur</p> <p>6. Petugas menentukan diagnosis</p> <p>Jika memerlukan konsultasi/pemeriksaan lanjut :</p> <p>a. Rujuk internal : Konsultasi antar Poli/ruangan (Poli Umum, Gizi, Anak, Labor)</p> <p>b. Rujuk Eksternal : Pemeriksaan Lanjutan ke Rumah Sakit</p> <p>7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan/Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsultasi : 5 - 10 Menit</li> <li>• Pencabutan Gigi Susu : 7 – 2 Menit</li> <li>• Pencabutan Gigi Tetap : 15 – 20 Menit</li> </ul> <p>Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 - 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 - 12.00 WIB</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>1. Pasien umum : sesuai dengan peraturan Bupati Muaro Jambi Nomor 4 Tahun 2020 Tentang perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum pada Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi</p> <p>2. Pasien JKN sesuai dengan Permenkes 21 Tahun 2016 tentang Standar tarif JKN</p>

5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsultasi Dokter Gigi, Pemeriksaan Kesehatan Gigi, Tindakan Tambal, Cabut Scalling/Pembersihan Karang Gigi</li> <li>• Surat Rujukan</li> </ul>
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukan dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Nomor Handphone&gt;Nama Petugas : 0852-6619-1788/Dian Sprianti</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Tantan</li> <li>4. Email : <a href="mailto:puskesmastantanmuarojambi@gmail.com">puskesmastantanmuarojambi@gmail.com</a></li> <li>5. Alamat : Jl. Desa Tantan – Desa Rantau Majo Kec. Sekernan Kab. Muaro Jambi</li> </ol>

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)</li> </ol>
2.	Sasaran prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan televisi</li> <li>2. Fasilitas charger handphone</li> <li>3. Ruang Pemeriksaan Kesehatan Gigi</li> <li>4. Peralatan medis dan pendukungnya</li> <li>5. Komputer dan jaringan internet</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter gigi yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek</li> <li>2. DIII/D4 Keperawatan Gigi yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek</li> <li>3. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif</li> <li>4. Disiplin dan taat waktu pelayanan</li> </ol>

		5. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang puskesmas 6. Memahami tugas pokok dan fungsi
4.	Pengawas Internal	1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas.
5.	Jumlah Pelaksana	Dokter Gigi 1 Orang Perawat Gigi Minimal 2 Orang
6.	Jaminan Layanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun. 3. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8.	Evaluasi Kinerja	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey kepuasan masyarakat.

## H. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

### 1. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat permintaan pemeriksaan Laboratorium
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien datang 2. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium 3. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien dibuku register

		<p>4. Pasien dipanggil sesuai nomor urut</p> <p>5. Pasien yang tidak memiliki JKN diminta membayar terlebih dahulu dikasir</p> <p>6. Petugas melakukan pengambilan sampel</p> <p>7. Proses pemeriksaan laboratorium</p> <p>8. Penyerahan hasil kepada poli yang merujuk</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan/Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemeriksaan Darah : Maks 30 Menit</li> <li>• Malaria : 60 Menit</li> <li>• BTA : 60 Menit</li> <li>• Pemeriksaan Urine : 20 Menit</li> <li>• Pemeriksaan : 10 Menit</li> <li>• Rapid Antibodi : 15 Menit</li> <li>• Rapid Antigen : 15 Menit</li> </ul> <p>Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 - 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 - 12.00 WIB</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>1. Pasien umum : sesuai dengan peraturan Bupati Muaro Jambi Nomor 4 Tahun 2020 Tentang perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum pada Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi</p> <p>2. Pasien JKN sesuai dengan Permenkes 21 Tahun 2016 tentang Standar tarif JKN</p>
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hematologi, Kimia darah, Urinalis, Imunologi, serologi, preparant mikrobiologi, fases.</li> </ul>
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukan dan Informasi	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Nomor Handphone&gt;Nama Petugas : 0852-6619-1788/Dian Sprianti</p> <p>3. Facebook : Puskesmas Tantan</p> <p>4. Email : <a href="mailto:puskesmastantanmuarojambi@gmail.com">puskesmastantanmuarojambi@gmail.com</a></p> <p>5. Alamat : Jl. Desa Tantan – Desa Rantau Majo Kec. Sekernan Kab. Muaro Jambi</p>

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan Negara</p>

		<p>Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)</p>
2.	Sasaran prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan televisi</li> <li>2. Fasilitas charger handphone</li> <li>3. Ruang Pemeriksaan Laboratorium</li> <li>4. Peralatan medis dan pendukungnya</li> <li>5. Komputer dan jaringan internet</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. DIII/D4 Analis Kesehatan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek</li> <li>2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif</li> <li>3. Disiplin dan taat waktu pelayanan</li> <li>4. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang puskesmas</li> <li>5. Memahami tugas pokok dan fungsi</li> </ol>
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Analis Kesehatan Minimal 2 (dua) orang</p>
6.	Jaminan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun.</li> <li>3. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan</li> </ol>

		dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat.</li> </ol>

## I. STANDAR PELAYANAN FARMASI

### 1. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Resep dari Poli
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang dengan resep</li> <li>2. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai nomor urut</li> <li>3. Petugas mengambil resep untuk diberi nomor urut</li> <li>4. Petugas melakukan screening resep</li> <li>5. Peracikan obat</li> <li>6. Penyerahan obat disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan/Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resep racikan : 5 - 10 Menit Per resep</li> <li>• Resep non racikan : 3 menit per resep</li> <li>• Penyerahan dan pemberian informasi obat maksimal 2 menit pe pasien</li> </ul> <p>Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB  Jumat : 08.00 - 11.00 WIB  Sabtu : 08.00 - 12.00 WIB</p>
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan obat racikan dan non racikan</li> <li>• Pemberian Informasi obat (PIO)</li> </ul>
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukan dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Nomor Handphone/Nama Petugas : 0852-6619-1788/Dian Sprianti</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Tantan</li> <li>4. Email : <a href="mailto:puskesmastantanmuarojambi@gmail.com">puskesmastantanmuarojambi@gmail.com</a></li> </ol>

		5. Alamat : Jl. Desa Tantan – Desa Rantau Majo Kec. Sekernan Kab. Muaro Jambi
--	--	--

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)</li> </ol>
2.	Sasaran prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan televisi</li> <li>2. Gudang penyimpanan obat</li> <li>3. Ruang pelayanan farmasi</li> <li>4. Peralatan medis dan pendukungnya</li> <li>5. Komputer dan jaringan internet</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asisten Apoteker yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek</li> <li>2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif</li> <li>3. Disiplin dan taat waktu pelayanan</li> <li>4. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang puskesmas</li> <li>5. Memahami tugas pokok dan fungsi</li> </ol>
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Asisten Apoteker Minimal 2 (dua) orang
6.	Jaminan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki</li> </ol>

		kompetensi memadai dan santun. 3. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien/pelanggan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8.	Evaluasi Kinerja	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey kepuasan masyarakat.

#### J. STANDAR PELAYANAN KONSELING GIZI

##### 1. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedia rekam medis pasien/rujukan internal
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien datang 2. Pasien menyerahkan surat permintaan konseling gizi 3. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register 4. Pasien dipanggil sesuai nomor urut 5. Petugas memberikan konseling gizi/ intervensi Gizi 6. Petugas mengarahkan pasien kembali ke Poli yang merujuk
3.	Jangka Waktu Pelayanan/Jam Pelayanan	• Konseling Gizi : 15 – 30 Menit Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 - 11.00 WIB Sabtu : 08.00 - 12.00 WIB
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk	Konseling Gizi

	Pelayanan	
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukan dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Nomor Handphone/Nama Petugas : 0852-6619-1788/Dian Sprianti</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Tantan</li> <li>4. Email : <a href="mailto:puskesmastantanmuarojambi@gmail.com">puskesmastantanmuarojambi@gmail.com</a></li> <li>5. Alamat : Jl. Desa Tantan – Desa Rantau Majo Kec. Sekernan Kab. Muaro Jambi</li> </ol>

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)</li> </ol>
2.	Sasaran prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan televisi</li> <li>2. Fasilitas charger handphone</li> <li>3. Ruang Konseling Gizi</li> <li>4. Komputer dan jaringan internet</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarjana gizi yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek</li> <li>2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif</li> <li>3. Disiplin dan taat waktu pelayanan</li> <li>4. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang puskesmas</li> <li>5. Memahami tugas pokok dan fungsi</li> </ol>
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas.</li> </ol>
5.	Jumlah	Tenaga Gizi minimal 1 (satu) orang

	Pelaksana	
6.	Jaminan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun.</li> <li>3. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat.</li> </ol>

#### **K. STANDAR PELAYANAN KLINIK SANITASI**

##### 1. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya rekam medis pasien/rujukan internal
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang</li> <li>2. Pasien menyerahkan surat permintaan konseling penyakit berbasis lingkungan</li> <li>3. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register</li> <li>4. Pasien dipanggil sesuai nomor urut</li> <li>5. Petugas memberikan konseling sanitasi</li> <li>6. Petugas mengarahkan pasien kembali ke poli yang merujuk</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan/Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konseling Sanitasi : 15 – 30 Menit</li> <li>Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB</li> <li>Jumat : 08.00 - 11.00 WIB</li> <li>Sabtu : 08.00 - 12.00 WIB</li> </ul>
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk	Konseling Kesehatan Lingkungan

	Pelayanan	
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukan dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Nomor Handphone/Nama Petugas : 0852-6619-1788/Dian Sprianti</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Tantan</li> <li>4. Email : <a href="mailto:puskesmastantanmuarojambi@gmail.com">puskesmastantanmuarojambi@gmail.com</a></li> <li>5. Alamat : Jl. Desa Tantan – Desa Rantau Majo Kec. Sekernan Kab. Muaro Jambi</li> </ol>

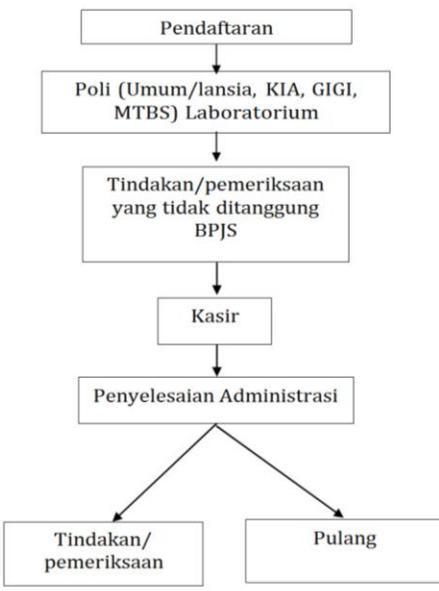
2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)</li> </ol>
2.	Sasaran prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan televisi</li> <li>2. Fasilitas charger handphone</li> <li>3. Ruang klinik sanitasi</li> <li>4. Komputer dan jaringan internet</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. DIII/D4 kesehatan lingkungan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek</li> <li>2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif</li> <li>3. Disiplin dan taat waktu pelayanan</li> <li>4. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang puskesmas</li> <li>5. Memahami tugas pokok dan fungsi</li> </ol>
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas.</li> </ol>

5.	Jumlah Pelaksana	Tenaga Kesehatan Lingkungan minimal 1 (satu) orang
6.	Jaminan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun.</li> <li>3. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat.</li> </ol>

#### L. STANDAR PELAYANAN KASIR

##### 1. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Lembar retribusi
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A[Pendaftaran] --&gt; B["Poli (Umum/lansia, KIA, GIGI, MTBS) Laboratorium"]     B --&gt; C["Tindakan/pemeriksaan yang tidak ditanggung BPJS"]     C --&gt; D[Kasir]     D --&gt; E[Penyelesaian Administrasi]     E --&gt; F["Tindakan/pemeriksaan"]     E --&gt; G[Pulang] </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang dengan lembar retribusi</li> <li>2. Petugas melakukan pengecekan billing nota pembayaran</li> <li>3. Penyelesaian administrasi</li> </ol>

3.	Jangka Waktu Pelayanan/Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kurang dari 5 menit</li> </ul> Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 - 11.00 WIB Sabtu : 08.00 - 12.00 WIB
4.	Biaya/Tarif	1. Pasien umum : sesuai dengan peraturan Bupati Muaro Jambi Nomor 4 Tahun 2020 Tentang perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum pada Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi 2. Pasien JKN sesuai dengan Permenkes 21 Tahun 2016 tentang Standar tarif JKN
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Kasir
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukan dan Informasi	1. Kotak saran 2. Nomor Handphone>Nama Petugas : 0852-6619-1788/Dian Sprianti 3. Facebook : Puskesmas Tantan 4. Email : <a href="mailto:puskesmantantanmuarojambi@gmail.com">puskesmantantanmuarojambi@gmail.com</a> 5. Alamat : Jl. Desa Tantan – Desa Rantau Majo Kec. Sekernan Kab. Muaro Jambi

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)
2.	Sasaran prasarana dan/atau fasilitas	1. ATK 2. Ruangan dan kelengkapannya 3. Komputer dan jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal lulusan SMA yang sudah diberi orientasi tentang ketugasan kasir

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif.</li> <li>3. Disiplin dan taat waktu pelayanan</li> <li>4. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas</li> <li>5. Memahami tugas pokok dan fungsi</li> </ol>
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas kasir minimal satu orang
6.	Jaminan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif.</li> <li>2. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</li> <li>3. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun.</li> <li>4. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat.</li> </ol>

**M. STANDAR PELAYANAN TINDAKAN (GAWAT DARURAT)**

1. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Keadaan Darurat, Rekam Medis pasien
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pendaftaran] --&gt; B[Ruang Tindakan (gawat darurat)]     B --&gt; C[Pemeriksaan/Tindakan]     C --&gt; D((BPJS))     C --&gt; E[Rujuk Eksternal (Rumah Sakit)]     D --&gt; F[Ya]     D --&gt; G[Tidak]     F --&gt; H[Apotek]     G --&gt; I[Kasir]     H --&gt; J[Pulang]     I --&gt; J                     </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang</li> <li>2. Keluarga pasien atau penanggung jawab melakukan pendaftaran pasien</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>4. Petugas melakukan pengukuran vital sign</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur</li> <li>6. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai</li> <li>7. Apabila diperlukan petugas merujuk pasien</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan/Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal : 30 Menit</li> <li>Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB</li> <li>Jumat : 08.00 - 11.00 WIB</li> <li>Sabtu : 08.00 - 12.00 WIB</li> </ul>
4.	Biaya/Tarif	3. Pasien Umum : sesuai dengan peraturan

		<p>Bupati Muaro Jambi No: 4 Tahun 2020 Tentang perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum Pada Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi</p> <p>4. Pasien JKN sesuai dengan Permenkes 21 Tahun 2016 tentang standar tarif JKN</p>
5.	Produk Pelayanan	Tindakan Medis, Gawat Darurat
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukan dan Informasi	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Nomor Handphone&gt;Nama Petugas : 0852-6619-1788/Dian Sprianti</p> <p>3. Facebook : Puskesmas Tantan</p> <p>4. Email : <a href="mailto:puskesmastantanmuarojambi@gmail.com">puskesmastantanmuarojambi@gmail.com</a></p> <p>5. Alamat : Jl. Desa Tantan – Desa Rantau Majo Kec. Sekernan Kab. Muaro Jambi</p>

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)</p>
2.	Sasaran prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang Tindakan/gawat darurat</p> <p>2. Ruang administrasi</p> <p>3. Peralatan medis pendukung</p> <p>4. Komputer dan jaringan internet</p> <p>5. Ambulance untuk rujukan pasien</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Dokter umum yang memiliki surat izin praktek</p> <p>2. DIII/D4/SI Keperawatan/kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif.</li> <li>4. Disiplin dan taat waktu pelayanan</li> <li>5. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang puskesmas</li> <li>6. Memahami tugas pokok dan fungsi</li> </ul>
4.	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokter Umum minimal 2 (dua) orang</li> <li>Perawat minimal 6 (enam) orang</li> </ul>
6.	Jaminan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun.</li> <li>3. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing masing alat</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat.</li> </ul>

Ditetapkan di : Tantan  
pada tanggal : \_\_\_\_\_ 2023

KEPALA  
UPTD PUSKESMAS TANTAN,

**R. FAUZI, S.Kep**  
Penata Tk. 1, III/d  
NIP.196804161989031002

LAMPIRAN III : Surat Keputusan Kepala UPTD  
Puskesmas Tantan  
Nomor : 800/ /PKM-TTN/2023  
Tanggal : 2023  
Tentang Standar Pelayanan Publik  
(SPP) UPTD Puskesmas Tantan  
Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2023

**UPTD PUSKESMAS TANTAN  
KABUPATEN MUARO JAMBI**

**MAKLUMAT PELAYANAN**

**“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP  
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR  
PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA  
TIDAKMENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA  
SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
YANG BERLAKU”**

Ditetapkan di : Tantan  
pada tanggal : \_\_\_\_\_ 2023

KEPALA  
UPTD PUSKESMAS TANTAN,

**R. FAUZI, S.Kep**  
Penata Tk. 1, III/d  
NIP.196804161989031002