



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TUPPU KEC. LEMBANG



Alamat : Jl. Poros Pinrang – Polman Km 38 Tuppu Kec. Lembang Kab. Pinrang Telp (0421) 3911039 Kode Pos 91254
Email: puskesmastuppulembang@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS TUPPU
NOMOR : 445/ 020/SK/PKM-TP/TU.I/I/2024

T E N T A N G

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA UPTD PUSKESMAS TUPPU
KECAMATAN LEMBANG KABUPATEN PINRANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPTD PUSKESMAS TUPPU

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Tuppu Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang tentang Standar Pelayanan pada UPT Puskesmas Tuppu Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang;

- Mengingat :
1. Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Undang – undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS TUPPU TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA PUSKESMAS TUPPU KECAMATAN LEMBANG KABUPATEN PINRANG.**

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada UPT Puskesmas Tuppu Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU keputusan ini meliputi :

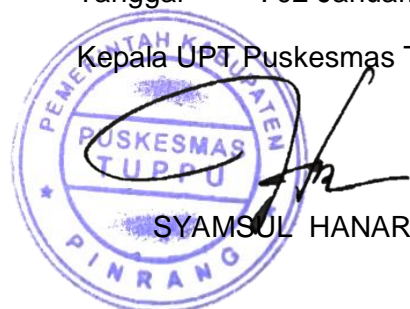
1. Standar Pelayanan Loker Pendaftaran
2. Standar Pelayanan Poli Umum
3. Standar Pelayanan Poli Gigi
4. Standar Pelayanan Poli MTBS
5. Standar Pelayanan Poli KIA
6. Standar Pelayanan Poli Keluarga Berencana
7. Standar Pelayanan Poli TB
8. Standar Pelayanan Poli Kusta
9. Standar Pelayanan Klinik Gizi
10. Standar Pelayanan Klinik Sanitasi
11. Standar Pelayanan Imunisasi
12. Standar Pelayanan UGD
13. Standar Pelayanan Laboratorium
14. Standar Pelayanan Kefarmasian
15. Standar Pelayanan Rawat Inap
16. Standar Pelayanan Kamar Bersalin
17. Standar Pelayanan Nifas
18. Standar Pelayanan Administrasi dan Manajemen
19. Standar Pelayanan Informasi dan Pengaduan
20. Standar Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat

KETIGA : Standar Pelayanan UPT Puskesmas Tuppu Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

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

Ditetapkan di : Tuppu
Tanggal : 02 Januari 2024

Kepala UPT Puskesmas Tuppu



LAMPIRAN
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS
 TUPPU NOMOR : 445/020/SK/PKM-TP/TU.I/I/2024
 TENTANG STANDAR PELAYANAN UPT
 PUSKESMAS TUPPU

STANDAR PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) 2. Kartu KIS / BPJS bagi Peserta JKN 3. Kartu Berobat untuk pasien lama 4. Membayar Retribusi Pelayanan (Pasien Umum)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien/pengunjung mengambil nomor antrian 2. Nomor antrian dibagi sesuai dengan kategori umum dan lansia/anak 3. Pasien/pengunjung menunggu nomor antriannya dipanggil oleh petugas loket pendaftaran 4. Petugas pendaftaran memeriksa persyaratan pendaftaran dan memproses data pasien 5. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien/pengunjung ke poli/ruangan selanjutnya.
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 – 10 menit
4	Biaya/Tarif	1. GRATIS : Bagi peserta JKN KIS 2. Membayar bagi pasien umum (Non JKN KIS) sesuai PERBUP NO.21 Tahun 2016 tentang tarif pelayanan kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kabupaten Pinrang.
5	Produk Pelayanan	Berkas Rekam Medis
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Pelayanan Pengaduan dibuka selama 24 Jam melalui : 1. Call Center Puskesmas Tuppu : 0823 2517 9979 (SMS/WA/Telepon Internal) 2. Kotak saran dan pengaduan 3. Survei Kepuasan Masyarakat 4. Email : puskesmastuppu1234@gmail.com 5. Media sosial Facebook : Puskesmas Tuppu Instagram : Puskesmas Tuppu Youtube : UPT Puskesmas Tuppu 6. Website : www.lapor.go.id

B. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.36 Tahun 2009 tentang kesehatan 2. PERMENKES No.43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. PERMENKES No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan BPJS No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 5. PERMENKES No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis 6. PERMENKES No. 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Kesehatan Bidang Kesehatan. 7. PERBUP No.21 Tahun 2016 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kab. Pinrang
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu 2. Sistem Antrian dan aplikasi antrian BPJS terintegrasi ke poli-poli/layanan 3. Meja kerja 4. Komputer 5. Berkas Rekam Medis 6. AC ½ PK 7. Alat tulis
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan 2. S1 Kesehatan Masyarakat 3. S1 Ekonomi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Super visi oleh penanggung jawab UKP 2. Sistem pengendalian mutu oleh menejemen mutu dan audit internal
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. D3 Rekam Medis : 1 orang 2. S1 Kesehatan Masyarakat : 2 orang 3. S1 Ekonomi : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut:</p> <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MELAKSANAKANNYA, MAKA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU“</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya 2. Komunikasi yang efektif
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan setiap bulan oleh TIM UKP di lokakarya bulanan 2. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat sekali dalam setahun



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TUPPU KEC. LEMBANG**



Jl. Poros Pinrang-Polman Km 38 Tuppu kec. Lembang Kab. Pinrang tlp (0421) 3911039 kode pos 91254

STANDAR PELAYANAN KLINIK GIZI

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat rujukan dari dokter/poli KIA 2. Membawa buku KIA
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien datang dengan membawa surat rujukan konsultasi gizi dari dokter atau poli KIA. 2. Petugas mendaftarkan pasien dan melakukan pencatatan pada buku register. 3. Pasien melakukan pengukuran antropometri (BB, PB/TB, dan LILA) . 4. Petugas menentukan status gizi pasien. 5. Petugas memberikan intervensi gizi berupa edukasi dan konsultasi gizi.
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	1. Konseling Gizi 2. Penyediaan Menu makanan Pasien Rawat Inap
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Pelayanan Pengaduan dibuka selama 24 Jam melalui :
		1. Call Center Puskesmas Tuppu : 0823 2517 9979 (SMS/WA/Telepon Internal)
		2. Kotak saran dan pengaduan
		3. Survei Kepuasan Masyarakat
		4. Email : puskesmastuppu1234@gmail.com
		5. Media sosial Facebook : Puskesmas Tuppu Instagram : Puskesmasmastuppu Youtube : UPT Puskesmas Tuppu
6. Website : www.lapor.go.id		

B. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. UU No.36 Tahun 2009 tentang kesehatan 2. PERMENKES No.43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. PERMENKES No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan BPJS No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 5. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pedoman pelayanan Publik 6. PermenPAN RB No 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. PERBUP No.21 Tahun 2016 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kab. Pinrang
2	Sarana dan Prasarana	a. Peralatan 1) Pengukuran Tinggi badan 2) Timbangan Berat Badan 3) Pita Lila 4) Pengukuran Lingkaran Kepala b. Bahan 1) Biskuit Ibu Hamil 2) Biskuit Balita 3) Vitamin c. Perlengkapan 1) Meja kerja 2) Kursi 3) Lemari penyimpanan Alat 4) AC 1 PK d. Pencatatan 1) Buku Register pelayanan 2) Alat tulis 3) Buku KIA 4) Laptop
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum Petugas Gizi
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan atasan langsung b. Dilakukan oleh Manajemen Puskesmas c. Dilaksanakan secara kontinu d. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas sebanyak 5 orang
6	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagaiberikut : “DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MELAKSANAKANNYA, MAKA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU“

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Rahasia pasien terjaga2. Bukti pemeriksaan tercatat di buku KIA dan buku register pelayanan3. Pelayanan diberikan sesuai standar teknis Penanganan Pasien Klinik Gizi dan dilayani oleh petugas yang memiliki kompetensi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Dilakukan setiap bulan oleh TIM UKP di lokakarya bulanan2. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TUPPU KEC. LEMBANG



Jl. Poros Pinrang-Polman Km 38 Tuppu kec. Lembang Kab. Pinrang tlp (0421) 3911039 kode pos 91254

STANDAR PELAYANAN IMUNISASI

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Buku KIA 2. Kartu Keluarga (KK)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien/keluarga menyerahkan buku KIA dan dipersilahkan menunggu di ruang tunggu 2. Petugas memanggil pasien dan memastikan identitas pasien 3. Petugas melakukan pemeriksaan pasien 4. Petugas menyiapkan vaksin dan spuit yang akan digunakan 5. Petugas mencuci tangan dan memakai sarung tangan 6. Petugas melaksanakan pemberian imunisasi sesuai dengan SPO yang telah ditentukan 7. Petugas merapikan alat dan mencuci tangan 8. Petugas melakukan pencatatan pada buku register dan buku KIA 9. Petugas melakukan entry data
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 – 10 menit
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	1. Pemberian Imunisasi Dasar Lengkap (HB 0, BCG, DPT-HB-HIB, Polio, IPV, PCV, MR) 2. Pemberian Imunisasi Lanjutan (DPT-HB-Hib dan MR) 3. Pemberian Imunisasi pada WUS dan Ibu Hamil (Td) 4. Pelayanan Vaksinasi Covid-19
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Pelayanan Pengaduan dibuka selama 24 Jam melalui : 1. Call Center Puskesmas Tuppu : 0823 2517 9979 (SMS/WA/Telepon Internal) 2. Kotak saran dan pengaduan 3. Survei Kepuasan Masyarakat 4. Email : puskesmastuppu1234@gmail.com 5. Media sosial Facebook : Puskesmas Tuppu Instagram : Puskesmasmastuppu Youtube : UPT Puskesmas Tuppu 6. Website : www.lapor.go.id

B. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.36 Tahun 2009 tentang kesehatan 2. PERMENKES No.43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. PERMENKES No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan BPJS No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 5. PermenPAN RB No 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 6. PERMENKES No.12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> a. Peralatan <ol style="list-style-type: none"> 1) Vaksin HB0, BCG, DPT-HB-Hib, Polio, IPV, PCV, MR, Td, Vaksin Covid-19 2) Pelarut Vaksin BCG dan MR 3) Pipet Polio 4) Spoit 0,05 ml 5) Spoit 0,5 ml 6) Spoit 5 ml 7) Safety Box 8) Sarung tangan steril b. Perlengkapan <ol style="list-style-type: none"> 1) Meja kerja 2) Kursi 3) Lemari penyimpanan Alat 4) AC ½ PK 5) Kulkas 6) Tempat sampah tertutup yang dilengkapi dengan injakan pembuka penutup c. Pencatatan <ol style="list-style-type: none"> 1) Buku Register pelayanan 2) Alat tulis 3) Buku KIA 4) Laptop 5) Printer
3	Kompetensi Pelaksana	Petugas kesehatan berpendidikan minimal D3 Keperawatan atau D3 Kebidanan yang telah mengikuti Diklat Program Imunisasi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Dilakukan atasan langsung b. Dilakukan oleh Manajemen Puskesmas c. Dilaksanakan secara kontinu d. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas sebanyak 3 orang

6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagaiberikut :</p> <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MELAKSANAKANNYA, MAKA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU“</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rahasia pasien terjaga 2. Bukti pemeriksaan tercatat di buku KIA dan buku register pelayanan 3. Pelayanan diberikan sesuai standar teknis Penanganan Pasien Poli Imunisasi dan dilayani oleh petugas yang memiliki kompetensi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan setiap bulan oleh TIM UKP di lokakarya bulanan 2. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TUPPU KEC. LEMBANG**



Jl. Poros Pinrang-Polman Km 38 Tuppu kec. Lembang Kab. Pinrang tlp (0421) 3911039 kode pos 91254

STANDAR PELAYANAN KAMAR BERSALIN

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. KTP/ KK atau akte bagi yang belum mempunyai2. Kartu JKN/KIS3. Buku KIA4. Kartu Rujukan (bagi pasien rujukan)
2	Prosedur atau Mekanisme	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas menerima pasien2. Petugas melaksanakan identifikasi pasien3. Petugas melakukan anamnesa4. Petugas melakukan pemeriksaan5. Petugas melakukan tindak lanjut6. Petugas melakukan pencatatan dan pelaporab
3	Jangka Waktu Pelayanan	Menyesuaikan jenis pelayanan
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none">1. GRATIS : Bagi peserta JKN KIS2. Membayar bagi pasien umum (Non JKN KIS) sesuai PERBUP NO.21 Tahun 2016<ol style="list-style-type: none">a. Persalinan normal Rp 600.000b. Persalinan dengan tindakan emergency dasar Rp 750.000c. Jahitan Fortio Rp 75.000d. Jahitan perineum I dan II Rp 25.000e. Jahitan perineum III dan IV Rp 35.000f. Manual plasenta Rp 200.000
5	Produk Pelayanan	Pelayanan persalinan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<p>Pelayanan Pengaduan dibuka selama 24 Jam melalui :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Call Center Puskesmas Tuppu : 0823 2517 9979 (SMS/WA/Telepon Internal)2. Kotak saran dan pengaduan3. Survei Kepuasan Masyarakat4. Email : puskesmastuppu1234@gmail.com5. Media sosial Facebook : Puskesmas Tuppu Instagram : Puskesmasmastuppu Youtube : UPT Puskesmas Tuppu6 Website : www.lapor.go.id

B. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.36 Tahun 2009 tentang kesehatan 2. PERMENKES No.43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. PERMENKES No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan BPJS No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 5. PermenPAN RB No 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 6. PERMENKES No. 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Tentang Bidang Kesehatan 7. UU No. 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan 8. PERMENKES No. 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, Dan Masa Sesudah Melahirkan, Penyelenggaraan Pelayanan Kontrasepsi, Serta Pelayanan Kesehatan Seksual 9. PERBUP No 21 Tahun 2016 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kabupaten Pinrang
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja petugas 2. Meja computer 3. Komputer 4. Jam dinding 5. Kursi 6. Kulkas 7. Tempat sampah 8. Rak pulpen 9. Rak buku 10. Tirai 11. Tangga 12. Sepatu boot 13. Brangkar 14. Sterilisator 15. Partus set 16. PEB set 17. Emergency kit 18. Heacting set 19. Perdarahan set 20. Lampu sorot 21. Suctiob bayi 22. Timbangan bayi 23. Tiang infus 24. Troli 25. Kotak obat 26. Tromol 27. Korentang 28. Kom

		<ul style="list-style-type: none"> 29. Nerbek 30. Dopler 31. Meteran 32. Celemek 33. Stetoscope 34. Tensimeter
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. D3 Kebidanan 2. D4 Kebidanan
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Supervise oleh penanggung jawab UKP 2. Sistem pengendalian mutu oleh manajemen mutu dan audit internal
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Bidan dengan Pendidikan D4 Kebidanan : 4 orang 2. Bidan dengan Pendidikan D3 Kebidanan : 22 orang
6	Janimanan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :</p> <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MELAKSANAKANNYA, MAKA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU“</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiannya 2. Komunikasi yang efektif 3. Pengendalian dan pencegahan penyakit infeksi 4. Mengurangi terjadinya cedera pasien akibat terjatuh 5. Tatalaksana terapi dan tindak lanjut sesuai dengan panduan klinis
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan setiap bulan oleh tim UKP di lokakarya bulanan 2. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat sekali dalam setahun



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TUPPU KEC. LEMBANG



Jl. Poros Pinrang-Polman Km 38 Tuppu kec. Lembang Kab. Pinrang tlp (0421) 3911039 kode pos 91254

STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Kertas Resep Obat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien menyerahkan resep di loket penerimaan resep.2. Petugas mempersilahkan pasien menunggu di ruang tunggu.3. Petugas memeriksa keaslian dan kelengkapan resep (nama obat, banyaknya obat, dosis obat, identitas pasien, dan alamat pasien).4. Petugas menyiapkan obat, memberi etiket aturan pakai sesuai resep dokter.5. Petugas memanggil pasien dan melakukan reidentifikasi pasien.6. Petugas memberikan informasi tentang obat yang akan diberikan.7. Petugas memberikan obat.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Resep non racikan <15 menit2. Resep racikan <30 menit
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien Umum : Pembayaran di loket pendaftaran2. Pasien KIS/BPJS : Gratis
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Kefarmasian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<p>Pelayanan Pengaduan dibuka selama 24 Jam melalui :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Call Center Puskesmas Tuppu : 0823 2517 9979 (SMS/WA/Telepon Internal)2. Kotak saran dan pengaduan3. Survei Kepuasan Masyarakat4. Email : puskesmastuppu1234@gmail.com5. Media sosial Facebook : Puskesmas Tuppu Instagram : Puskesmas Tuppu Youtube : UPT Puskesmas Tuppu6. Website : www.lapor.go.id

B. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 2. PERMENKES No. 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 3. PERMENKES No. 46 tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan BPJS No. 1 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 5. PERMENKES No. 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas 6. PERMENKES No. 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas PERMENKES No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas 7. Peraturan Pemerintah No. 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian 8. PermenPAN RB No. 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 9. PERBUP No. 21 tahun 2016 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kab. Pinrang
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar Obat 2. Lemari Obat 3. Rak Obat 4. Meja dan Kursi 5. Alat tulis 6. Kertas Puyer 7. Kertas Etiket 8. Perlengkapan peracikan` 9. Sak/Plastik Obat
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Apoteker dengan SIPA D3 Farmasi dengan SIPTTK</p>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh penanggung jawab UKP 2. Sistem pengendalian mutu oleh manajemen mutu dan audit internal
5	Jumlah Pelaksana	Apoteker : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :</p> <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MELAKSANAKANNYA, MAKA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGANYANG BERLAKU“</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya 2. Komunikasi yang efektif 3. Tidak ada kejadian kesalahan dalam pemberian obat
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan setiap bulan oleh tim UKP di lokakarya mini bulanan 2. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat sekali dalam setahun



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TUPPU KEC. LEMBANG**



Jl. Poros Pinrang-Polman Km 38 Tuppu kec. Lembang Kab. Pinrang tlp (0421) 3911039 kode pos 91254

STANDAR PELAYANAN KELUARGA BERENCANA

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Kartu BPJS/KIS2. KTP/KK yang masih berlaku3. Kartu Peserta KB
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien datang langsung ke loket membawa kartu identitas untuk melakukan pendaftaran2. Setelah melakukan pendaftaran pasien di arahkan ke ruang KB3. Memanggil pasien sesuai no urut4. Anamnesa/Screening<ul style="list-style-type: none">- Pasien Lama: Menimbang BB, mengukur ttv, pemeriksaan fisik sesuai jenis kontrasepsi- Pasien Baru: Menimbang BB, mengukur ttv, Konseling KB- Pasien diberi kesempatan untuk memilih kontrasepsi yang diinginkan dan dilakukan pemberian inform consent5. Petugas melakukan tindakan/pelayanan kontrasepsi6. Petugas melakukan pemantauan medis, jika perlu diberikan resep7. Pemberian konseling pasca tindakan
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan kondisi masing-masing <ol style="list-style-type: none">1. Pil 3-5 menit2. Kondom 3-5 menit3. Suntik 5-8 menit4. IUD 10-15 menit5. Implan 10-20 menit
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none">1. GRATIS: Bagi peserta JKN KIS2. Membayar sesuai peraturan yang berlaku. Biaya pelayanan kesehatan berdasarkan Perbup No 21 Tahun 2016<ol style="list-style-type: none">a. Suntik Rp 15 000b. Pemasangan/Pencabutan AKDR Rp 120.000c. Pemasangan/Pencabutan Implan Rp 100.000
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Kondom2. Pil3. Suntik4. Implan5. IUD
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Pelayanan Pengaduan dibuka selama 24 Jam melalui : <ol style="list-style-type: none">1. Call Center Puskesmas Tuppu : 0823 2517 9979 (SMS/WA/Telepon Internal)2. Kotak saran dan pengaduan3. Survei Kepuasan Masyarakat4. Email : puskesmastuppu1234@gmail.com5. Media sosial<ul style="list-style-type: none">Facebook : Puskesmas TuppuInstagram : Puskesmas TuppuYoutube : UPT Puskesmas Tuppu6. Website : www.lapor.go.id

B. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. PERMENKES No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. PERMENKES No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan BPJS No.1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 5. PERMENKES No. 21 tahun 2021 tentang Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Kontrasepsi 6. PermenPAN RB No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. PERBUP No.21 Tahun 2016 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kabupaten Pinrang
2	Sarana dan Prasarana	Non Medis: 1. Meja kerja 2. Lemari penyimpanan Alat 3. Bad ginekologi 4. Safety Box 5. Alat tulis 6. Kartu Peserta 7. Kartu stok Alkon 8. Bundel 9. Tempat sampah medis dan non medis Medis : 1. Set IUD 2. Set Implan 3. Suntik Depo 4. Spoit 5. pil 6. Kondom 7. Kapas Alkohol 8. Plester 9. Lidokain 10. Betadin 11. Tensimeter 12. Alkohol 13. Korentang 14. Nierbekken 15. Tromol 16. Com Kecil 17. Meja Troli 18. Handscoen 19. Timbangan 20. Lampu Sorot 21. Masker 22. Desinfektan
3	Kompetensi Pelaksana	D3 Kebidanan

4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh penanggung jawab UKP 2. Sistem pengendalian mutu oleh manajemen mutu dan audit internal
5	Jumlah Pelaksana	Bidan : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagaiberikut :</p> <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MELAKSANAKANNYA, MAKA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU“</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaanya 2. Komunikasi yang efektif 3. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi 4. Mengurangi terjadinya ketidaknyamanan pasien selama proses pelayanan 5. Peralatan yang digunakan dalam keadaan steril
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan setiap bulan oleh Tim UKP dan UKM di lokakarya bulanan 2. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat sekali dalam setahun



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TUPPU KEC. LEMBANG



Jl. Poros Pinrang-Polman Km 38 Tuppu kec. Lembang Kab. Pinrang tlp (0421) 3911039 kode pos 91254

STANDAR PELAYANAN POLI KIA

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Sudah terdaftar di pendaftaran2. Rekam medis pasien3. Buku kesehatan ibu dan anak
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas memanggil pasien berdasarkan nomor antrian2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekammedis3. Petugas melakukan anamnesa4. Petugas melakukan pengukuran tanda-tanda vital5. Petugas melakukan pemeriksaan atau tindakan6. Petugas menentukan diagnosis7. Petugas memberikan terapi dan tindak lanjut8. Petugas melengkapi catatan rekam medis pasien9. Petugas melakukan input data di Sistem Informasi Puskesmas
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan keadaan pasien/jenis pemeriksaan
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Gratis : Bagi peserta JKN/KIS2. Pasien Umum : Pembayaran di loket pendaftaran
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pemeriksaan ANC2. Pelayanan imunisasi Catin (Calon Pengantin)3. Konsultasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Pelayanan Pengaduan dibuka selama 24 Jam melalui : <ol style="list-style-type: none">1. Call Center Puskesmas Tuppu : 0823 2517 9979 (SMS/WA/Telepon Internal)2. Kotak saran dan pengaduan3. Survei Kepuasan Masyarakat4. Email : puskesmastuppu1234@gmail.com5. Media sosial Facebook : Puskesmas Tuppu Instagram : Puskesmas Tuppu Youtube : UPT Puskesmas Tuppu6. Website : www.lapor.go.id

B. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.36 Tahun 2009 tentang kesehatan 2. PERMENKES No.43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. PERMENKES No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan BPJS No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 5. PERMENKES No.97 tahun 2014 tentang Pelayanan Antenatal Terpadu 6. PERMENKES No. 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Kesehatan Bidang Kesehatan. 7. PERMENKES No. 52 tahun 2017 tentang Eliminasi Penularan Human Immunodeficiency Virus, Sifilis dan Hepatitis B dari Ibu ke Anak 8. PERMENKES No.12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi 9. PERBUP No.21 Tahun 2016 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kab. Pinrang
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu 2. Ruang Pemeriksaan KIA 3. Stetoskop 4. Termometer 5. Tensimeter 6. Timbangan Badan 7. Ukuran tinggi badan 8. Meteran 9. Pita LILA 10. Dopler 11. Refleksi Patela 12. USG 13. Meja 14. 1 Set komputer 15. Printer 16. Senter 17. Tempat tidur pasien 18. Lemari penyimpanan arsip 19. Kursi 20. ATK 21. Kapas alkohol 22. Spoit 23. Kohort ANC 24. Poster Kesehatan
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 2. Bidan berpendidikan minimal D-3 kebidanan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Super visi oleh penanggung jawab UKP 2. Sistem pengendalian mutu oleh menejemen mutu dan audit internal
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum : 1 Orang 2. Bidan : 8 Orang

6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut:</p> <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MELAKSANAKANNYA, MAKA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU“</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diberikan secara tepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah di tetapkan di Puskesmas</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan setiap bulan oleh TIM UKP di lokakarya bulanan 2. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat sekali dalam setahun



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TUPPU KEC. LEMBANG



Jl. Poros Pinrang-Polman Km 38 Tuppu kec. Lembang Kab. Pinrang tlp (0421) 3911039 kode pos 91254

STANDAR PELAYANAN KLINIK SANITASI

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Dokumen laporan bulanan2. Adanya kasus yang terjadi baik di dalam gedung maupun di luar gedung.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Setelah ditemukan kasus dilakukan penetapan diagnosa penyakit2. Petugas melakukan pengumpulan data3. Petugas melakukan kunjungan lapangan4. Petugas membuat laporan hasil5. Petugas melaporkan hasil laporan ke lintas sektor terkait
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 x 24 jam
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Kesehatan Klinik Sanitasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Pelayanan pengaduan dibuka selama 24 Jam melalui : <ol style="list-style-type: none">1. Call Center Puskesmas Tuppu : 0823 2517 9979 (SMS/WA/Telepon Internal)2. Kotak saran dan pengaduan3. Survei Kepuasan Masyarakat4. Email : puskesmastuppu1234@gmail.com5. Media sosial Facebook : Puskesmas Tuppu Instagram : Puskesmas Tuppu Youtube : UPT Puskesmas Tuppu6. Website : www.lapor.go.id

B. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.36 Tahun 2009 tentang kesehatan 2. PERMENKES No.43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. PERMENKES No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan BPJS No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 5. PERMENKES No.37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Puskesmas 6. PermenPAN RB No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. PERBUP No.21 Tahun 2016 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kabupaten Pinrang
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Buku register 3. Protap/Tupoksi 4. Meja kursi 5. Kartu klinik sanitasi
3	Kompetensi Pelaksana	Sarjana Kesehatan Masyarakat (Kesehatan Lingkungan)
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas Tuppu 2. Penanggung jawab UKP, UKM, Kefarmasian, Laboratorium 3. Sistem pengendalian mutu oleh manajemen mutu dan audit internal
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter : 1 orang 2. Petugas Sanitasi : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagaiberikut :</p> <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MELAKSANAKANNYA, MAKA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU“</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya 2. Komunikasi yang efektif 3. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi 4. Memiliki STR
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat sekali dalam setahun 2. Penilaian Kinerja Puskesmas 3. Lokakarya Mini Bulanan 4. Audit Internal



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TUPPU KEC. LEMBANG**



Jl. Poros Pinrang-Polman Km 38 Tuppu kec. Lembang Kab. Pinrang tlp (0421) 3911039 kode pos 91254

STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Sudah terdaftar di pendaftaran2. Blanko rujukan dari dokter di pelayanan kesehatan puskesmas3. Kwitansi pembayaran dari kasir bagi pasien non BPJS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium dari ruang pemeriksaan umum, gigi, KIA/KB.2. Pasien dipersilahkan duduk di ruang tunggu sambil menunggu panggilan dari petugas laboratorium.3. Pasien diidentifikasi berdasarkan nama, tanggal, alamat, dan jenis pemeriksaan.4. Pasien menerima penjelasan oleh petugas tentang tindakan yang akan dilakukan terkait sampel yang akan diambil.5. Petugas melakukan tindakan pengambilan sampel pada pasien sesuai dengan jenis lembar permintaan pemeriksaan.6. Pasien dipersilahkan untuk menunggu hasil laboratorium di luar ruangan.7. Pengolahan dan pemeriksaan sampel dilakukan sesuai prosedur jenis pemeriksaan laboratorium yang diperlukan.8. Petugas melakukan pencatatan hasil pemeriksaan di buku register laboratorium.9. Pasien menerima hasil pemeriksaan laboratorium untuk diserahkan pada dokter atau poli yang merujuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Menyesuaikan jenis pemeriksaan
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none">1. GRATIS: Bagi peserta JKN KIS2. Membayar bagi pasien umum (Non JKN KIS) sesuai PERBUP NO.21 Tahun 2016 tentang tarif pelayanan kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kabupaten Pinrang
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pemeriksaan hematologi2. Pemeriksaan kimia darah : gula darah, kolesterol, asam urat, SGOT, SGPT.3. Pemeriksaan urine rutin4. Pemeriksaan Serologi: widal slide, HIV, HbsAG, sifilis, Rapid Antigen COVID-195. Pemeriksaan mikrobiologi (BTA)6. Pemeriksaan parasitologi (Malaria)

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Pelayanan Pengaduan dibuka selama 24 Jam melalui : 1. Call Center Puskesmas Tuppu : 0823 2517 9979 (SMS/WA/Telepon Internal) 2. Kotak saran dan pengaduan 3. Survei Kepuasan Masyarakat 4. Email : puskesmastuppu1234@gmail.com 5. Media sosial Facebook : Puskesmas Tuppu Instagram : Puskesmas Tuppu Youtube : UPT Puskesmas Tuppu 6. Website : www.lapor.go.id
---	-----------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

B. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. UU No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. PERMENKES No.43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. PERMENKES No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan BPJS No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 5. PERMENKES No.37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Puskesmas 6. PermenPAN RB No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. PERBUP No.21 Tahun 2016 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kabupaten Pinrang
2	Sarana dan Prasarana	Non medis: 1. Meja kerja 2. Lemari penyimpanan Alat 3. AC ½ PK 4. Meja Tembok 5. Kulkas 6. Alat tulis 7. Blanko hasil pemeriksaan Medis : 1. Sentrifuge listrik 2. Fotometer 3. Urine analyzer 4. Hematologi analyzer 5. Mikropipet 5 ul 6. Mikropipet 500 ul 7. Timer 8. Rak tabung 9. Tip kuning 10. Tip biru 11. Gelas ukur 12. Biological Mikroskop 13. Mikroskop 14. Pipet tetes 15. Tourniquet 16. Multichek Nesco

		<ul style="list-style-type: none"> 17. Easy TouchGC Hb 18. Batang pengaduk 19. Objek glass 20. Lancet dan autoclik 21. Tabung EDTA 22. Tabung vakum tutup merah 23. Hand tally Counter 24. Kit malaria 25. Reagen
3	Kompetensi Pelaksana	D3 Analis Kesehatan
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Super visi oleh penangung jawab UKP 2. Sistem pengendalian mutu oleh menejemen mutu dan audit internal
5	Jumlah Pelaksana	Analisis laboratorium : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagaiberikut :</p> <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MELAKSANAKANNYA, MAKA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU“</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaanya 2. Komunikasi yang efektif 3. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi 4. Mengurangi terjadinya cedera pasien akibat jatuh 5. Peralatan yang terkalibrasi dan reagen yang baik
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan setiap bulan oleh TIM UKP di lokakarya bulanan 2. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat sekali dalam setahun



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TUPPU KEC. LEMBANG**



Jl. Poros Pinrang-Polman Km 38 Tuppu kec. Lembang Kab. Pinrang tlp (0421) 3911039 kode pos 91254

STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Sudah terdaftar di pendaftaran2. Blanko rujukan dari dokter di pelayanan kesehatan puskesmas3. Kwitansi pembayaran dari kasir bagi pasien non BPJS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium dari ruang pemeriksaan umum, gigi, KIA/KB.2. Pasien dipersilahkan duduk di ruang tunggu sambil menunggu panggilan dari petugas laboratorium.3. Pasien diidentifikasi berdasarkan nama, tanggal, alamat, dan jenis pemeriksaan.4. Pasien menerima penjelasan oleh petugas tentang tindakan yang akan dilakukan terkait sampel yang akan diambil.5. Petugas melakukan tindakan pengambilan sampel pada pasien sesuai dengan jenis lembar permintaan pemeriksaan.6. Pasien dipersilahkan untuk menunggu hasil laboratorium di luar ruangan.7. Pengolahan dan pemeriksaan sampel dilakukan sesuai prosedur jenis pemeriksaan laboratorium yang diperlukan.8. Petugas melakukan pencatatan hasil pemeriksaan di buku register laboratorium.9. Pasien menerima hasil pemeriksaan laboratorium untuk diserahkan pada dokter atau poli yang merujuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Menyesuaikan jenis pemeriksaan
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none">1. GRATIS: Bagi peserta JKN KIS2. Membayar bagi pasien umum (Non JKN KIS) sesuai PERBUP NO.21 Tahun 2016 tentang tarif pelayanan kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kabupaten Pinrang
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pemeriksaan hematologi2. Pemeriksaan kimia darah : gula darah, kolesterol, asam urat, SGOT, SGPT.3. Pemeriksaan urine rutin4. Pemeriksaan Serologi: widal slide, HIV, HbsAG, sifilis, Rapid Antigen COVID-195. Pemeriksaan mikrobiologi (BTA)6. Pemeriksaan parasitologi (Malaria)

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Pelayanan Pengaduan dibuka selama 24 Jam melalui : 1. Call Center Puskesmas Tuppu : 0823 2517 9979 (SMS/WA/Telepon Internal) 2. Kotak saran dan pengaduan 3. Survei Kepuasan Masyarakat 4. Email : puskesmastuppu1234@gmail.com 5. Media sosial Facebook : Puskesmas Tuppu Instagram : Puskesmas Tuppu Youtube : UPT Puskesmas Tuppu 6. Website : www.lapor.go.id
---	-----------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

B. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. UU No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. PERMENKES No.43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. PERMENKES No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan BPJS No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 5. PERMENKES No.37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Puskesmas 6. PermenPAN RB No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. PERBUP No.21 Tahun 2016 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kabupaten Pinrang
2	Sarana dan Prasarana	Non medis: 1. Meja kerja 2. Lemari penyimpanan Alat 3. AC ½ PK 4. Meja Tembok 5. Kulkas 6. Alat tulis 7. Blanko hasil pemeriksaan Medis : 1. Sentrifuge listrik 2. Fotometer 3. Urine analyzer 4. Hematologi analyzer 5. Mikropipet 5 ul 6. Mikropipet 500 ul 7. Timer 8. Rak tabung 9. Tip kuning 10. Tip biru 11. Gelas ukur 12. Biological Mikroskop 13. Mikroskop 14. Pipet tetes 15. Tourniquet 16. Multichek Nesco

		<ul style="list-style-type: none"> 17. Easy TouchGC Hb 18. Batang pengaduk 19. Objek glass 20. Lancet dan autoclik 21. Tabung EDTA 22. Tabung vakum tutup merah 23. Hand tally Counter 24. Kit malaria 25. Reagen
3	Kompetensi Pelaksana	D3 Analis Kesehatan
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Super visi oleh penangung jawab UKP 2. Sistem pengendalian mutu oleh menejemen mutu dan audit internal
5	Jumlah Pelaksana	Analisis laboratorium : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagaiberikut :</p> <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MELAKSANAKANNYA, MAKA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU“</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaanya 2. Komunikasi yang efektif 3. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi 4. Mengurangi terjadinya cedera pasien akibat jatuh 5. Peralatan yang terkalibrasi dan reagen yang baik
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan setiap bulan oleh TIM UKP di lokakarya bulanan 2. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat sekali dalam setahun



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TUPPU KEC. LEMBANG**



Jl. Poros Pinrang-Polman Km 38 Tuppu kec. Lembang Kab. Pinrang tlp (0421) 3911039 kode pos 91254

STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	a. Kartu identitas (KTP) b. Surat pengantar untuk dibuatkan surat rekomendasi/keterangan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Klien datang b. Klien menuju pusat informasi c. Klien menuju ruang Tata Usaha untuk dibuatkan surat keterangan/surat rekomendasi d. Klien ke pojok SKM e. Klien pulang
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 – 10 menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 20.000
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi/Keterangan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Pelayanan Pengaduan dibuka selama 24 Jam melalui : 1. Call Center Puskesmas Tuppu : 0823 2517 9979 (SMS/WA/Telepon Internal) 2. Kotak saran dan pengaduan 3. Survei Kepuasan Masyarakat 4. Email : puskesmastuppu1234@gmail.com 5. Media sosial Facebook : Puskesmas Tuppu Instagram : Puskesmasmastuppu Youtube : UPT Puskesmas Tuppu 6. Website : www.lapor.go.id

B. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.36 Tahun 2009 tentang kesehatan 2. PERMENKES No.43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. PERMENKES No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan BPJS No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 5. PermenPAN RB No 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 6. PERBUP No.21 Tahun 2016 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kab. Pinrang
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop 3. Printer 4. Meja dan Kursi
3	Kompetensi Pelaksana	Sarjana Kesehatan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh Penanggung jawab Admin 2. Sistem pengendalian mutu oleh manajemen mutu dan audit internal
5	Jumlah Pelaksana	Tim Manajemen
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagaiberikut :</p> <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MELAKSANAKANNYA, MAKA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU“</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya 2. Komunikasi yang efektif
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan setiap bulan oleh Tim Admin pada lokmin bulanan 2. Survei indeks kepuasan masyarakat sekali dalam setahun



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TUPPU KEC. LEMBANG**



Jl. Poros Pinrang-Polman Km 38 Tuppu kec. Lembang Kab. Pinrang tlp (0421) 3911039 kode pos 91254

STANDAR PELAYANAN POLI MTBS

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Sudah terdaftar di loket pendaftaran2. Berkas rekam medis pasien3. Buku KIA
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas memanggil pasien sesuai antrean2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis3. Petugas melakukan anamnesa4. Petugas melakukan pengukuran tanda-tanda vital (pernapasan, suhu badan, dan nadi)5. Petugas melakukan pengukuran tinggi, berat badan, dan lingkar kepala6. Petugas mengarahkan pasien ke ruang poli umum7. Petugas melakukan pencatatan dan pelaporan
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 Menit
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Gratis : Bagi peserta JKN/KIS2. Pasien umum : Pembayaran di loket pendaftaran
5	Produk Pelayanan	Pelayanan kesehatan umum balita
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Pelayanan Pengaduan dibuka selama 24 Jam melalui : <ol style="list-style-type: none">1. Call Center Puskesmas Tuppu : 0823 2517 9979 (SMS/WA/Telepon Internal)2. Kotak saran dan pengaduan3. Survei Kepuasan Masyarakat4. Email : puskesmastuppu1234@gmail.com5. Media sosial Facebook : Puskesmas Tuppu Instagram : Puskesmasmastuppu Youtube : UPT Puskesmas Tuppu6. Website : www.lapor.go.id

B. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.36 Tahun 2009 tentang kesehatan 2. PERMENKES No.43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. PERMENKES No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan BPJS No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 5. PermenPAN RB No 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 6. UU 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran 7. Permenkes Nomor 25 Tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak 8. PERMENKES No.20 tahun 2016 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Terapis Gigi dan Mulut 9. PERBUP No.21 Tahun 2016 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kab. Pinrang
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat tidur periksa 2. Kursi periksa 3. Thermometer 4. Senter 5. Stetoskop 6. Meteran 7. Timbangan 8. Pengukur Tinggi Badan
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan) 2. Bidan (Minimal D-3 Keperawatan)
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanggung Jawab UKP 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 orang 2. Perawat : 1 Orang 3. Bidan : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagaiberikut :</p> <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MELAKSANAKANNYA, MAKA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG- UNDANGAN YANG BERLAKU“</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diberikan secara tepat, aman dan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan stadar oprasional prosedur yang telah ditetapkan di Puskesmas</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Survei indeks kepuasan masyarakat sekali dalam setahun



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TUPPU KEC. LEMBANG**



Jl. Poros Pinrang-Polman Km 38 Tuppu kec. Lembang Kab. Pinrang tlp (0421) 3911039 kode pos 91254

STANDAR PELAYANAN NIFAS

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Sudah terdaftar di pendaftaran2. Berkas rekam medis3. Buku KIA
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien/ Keluarga datang kebagian pendafrtan di UGD/pasien dari ruang bersalin2. Pasien dilakukan penanganan pertama di bagian UGD/dari ruang bersalin3. Setelah dilakukan penanganan, pasien direfer ke ruang Nifas dengan pemberitahuan petugas sebelumnya.4. Petugas menyiapkan kamar sesuai hak rawat pasien.5. Petugas memberikan pelayan medis dan kebidanan sesuai kondisi pasien.6. Petugas memulangkan pasien jika sudah memenuhi kriteria pemulangan pasien.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Menyesuaikan jenis pelayanan
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none">1. GRATIS: Bagi peserta JKN KIS2. Membayar bagi pasien umum (Non JKN KIS) sesuai PERBUP NO.21 Tahun 2016 tentang tarif pelayanan kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kabupaten Pinrang
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan Konsultasi dokter dan bidan2. Observasi vital SIGN.3. Perawatan tali pusat.4. Memandikan Bayi.5. Aff Infus.6. Edukasi dan pemberian informasi baik dari dokter dan bidan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Pelayanan Pengaduan dibuka selama 24 Jam melalui : <ol style="list-style-type: none">1. Call Center Puskesmas Tuppu : 0823 2517 9979 (SMS/WA/Telepon Internal)2. Kotak saran dan pengaduan3. Survei Kepuasan Masyarakat4. Email : puskesmastuppu1234@gmail.com5. Media sosial Facebook : Puskesmas Tuppu Instagram : Puskesmasmastuppu Youtube : UPT Puskesmas Tuppu6. Website : www.lapor.go.id

B. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.36 Tahun 2009 tentang kesehatan 2. PERMENKES No.43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. PERMENKES No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan BPJS No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 5. PermenPAN RB No 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 6. PERMENKES No. 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Tentang Bidang Kesehatan 7. UU No. 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan 8. PERMENKES No. 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, Dan Masa Sesudah Melahirkan, Penyelenggaraan Pelayanan Kontrasepsi, Serta Pelayanan Kesehatan Seksual 9. PERBUP No 21 Tahun 2016 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kabupaten Pinrang
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> a. Peralatan <ol style="list-style-type: none"> 1) Kamar 3 Bed (ada bedside cabinet dan Lemari Pasien) 2) Tensi 3) Pengukur suhu 4) Safety Box 5) Sarung tangan steril 6) Tiang Infus b. Perlengkapan <ol style="list-style-type: none"> 1) Meja dan Kursi Administrasi (Pencatatan dan Pelaporan). 2) Alat Tulis. 3) Tempat sampah tertutup yang dilengkapi dengan injakan pembuka penutup c. Pencatatan <ol style="list-style-type: none"> 1) Buku Register pelayanan. 2) Rekam medis pasien. 3) Buku KIA.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter 2. Petugas kesehatan berpendidikan minimal D3 Kebidanan dan mempunyai STR serta SIPB 3. Mampu berkomunikasi baik secara lisan maupun tulisan. 4. Mampu memberikan asuhan kebidanan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan atasan langsung 2. Dilakukan oleh Manajemen Puskesmas 3. Dilaksanakan secara kontinu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5	Jumlah Pelaksana	Penanggung jawab ruangan 4 orang dan semua bidan yang bertugas di puskesmas.

6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagaiberikut :</p> <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MELAKSANAKANNYA, MAKA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG- UNDANGAN YANG BERLAKU“</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rahasia pasien terjaga 2. Bukti pemeriksaan tercatat di buku KIA dan buku register pelayanan 3. Pelayanan diberikan sesuai standar teknis Penanganan Pasien Kebidanan dan dilayani oleh petugas yang memiliki kompetensi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan setiap bulan oleh TIM UKP di lokakarya bulanan 2. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TUPPU KEC. LEMBANG**



Jl. Poros Pinrang-Polman Km 38 Tuppu kec. Lembang Kab. Pinrang tlp (0421) 3911039 kode pos 91254

STANDAR PELAYANAN POLI GIGI

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Sudah terdaftar di pendaftaran 2. Berkas rekam medis
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai antrean 2. Petugas melakukan anamnesa 3. Petugas melakukan pemeriksaan fisik (Klinis) 4. Pasien mengisi lembar informed consent 5. Petugas melakukan penetapan diagnosa dan rencana perawatan 6. Bisa ditangani a. Ya Ada penyakit sistemik Ya : Rujuk internal unit terkait Tidak : <ul style="list-style-type: none">• Perawatan / tindakan• Instruksi / penyuluhan post tindakan• Pemberian resep bila perlu• Lembar resep• Pasien pulang b. Tidak : Rujuk RSUD
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Anamnesa pasien : 3 menit 2. Pemeriksaan pasien: 10 menit 3. Pencabutan gigi susu :20 menit 4. Pencabutan gigi tetap : 20- 45 menit 5. Melakukan penambalan gigi : 15-30 menit 6. Scalling atas atau bawah : 30 menit 7. Menerima dan melakukan rujukan 5 menit 8. Menerima konsultasi dari pasien 15 menit
4	Biaya/Tarif	1. GRATIS: Bagi peserta JKN KIS 2. Membayar bagi pasien umum (Non JKN KIS) sesuai PERBUP NO.21 Tahun 2016 tentang tarif pelayanan kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kabupaten Pinrang
5	Produk Pelayanan	1. Resep 2. Surat rujukan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Pelayanan Pengaduan dibuka selama 24 Jam melalui : 1 Call Center Puskesmas Tuppu : 0823 2517 9979 (SMS/WA/Telepon Internal) 2 Kotak saran dan pengaduan 3 Survei Kepuasan Masyarakat 4 Email : puskesmastuppu1234@gmail.com 5 Media sosial Facebook : Puskesmas Tuppu Instagram : Puskesmastuppu Youtube : UPT Puskesmas Tuppu 6 Website : www.lapor.go.id

B. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.36 Tahun 2009 tentang kesehatan 2. PERMENKES No.43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. PERMENKES No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan BPJS No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 5. PermenPAN RB No 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 6. UU 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran 7. UU No 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan Nomenklatur Perawat Gigi berubah menjadi Terapis Gigi dan Mulut 8. PERMENKES No.20 tahun 2016 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Terapis Gigi dan Mulut 9. PERBUP No.21 Tahun 2016 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kab. Pinrang
2	Sarana dan Prasarana	<p>Non medis:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja kerja 2. Kursi 3. Cermin 4. Lemari penyimpanan Alat 5. Sterilisator 6. AC 1 PK 7. Alat tulis 8. Alat kebersihan 9. Tempat sampah <p>Medis :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bahan <ul style="list-style-type: none"> • Eugenol • Alcohol • Betadine • Oco • Glass inomer • Composite • Tambalan sementara • Ethylchloride • Topical anesthetic gel • Cotton roll • Tampon steril • Kapas • handscoon • Hand sanitizer • Suprgispon • Calcium hydroxide paste • Aloclair plus gel • NaCOI • Emergency kit

		<p>2. Alat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dental unit • Handpiece • Low speed • Tang gigi permanen • Tang gigi sulung • Bur • Alat diagnostic • Nierbeken • Platis feeling instrument • Bein • Crayer • Scaller • Ctyo jet • Koreng tang • Troli • Gelas kumur • Light curing • Tensi meter • Phantom gigi
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter gigi 2. Terapis gigi dan mulut
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Super visi oleh penanggung jawab UKP 2. Sistem pengendalian mutu oleh menejemen mutu dan audit internal
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter gigi : 1 orang Terapis gigi dan mulut : 2 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagaiberikut :</p> <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MELAKSANAKANNYA, MAKA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGANYANG BERLAKU“</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaanya 2. Komunikasi yang efektif 3. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi 4. Mengurangi terjadinya cedera pasien akibat jatuh 5. Peralatan yang terkalibrasi dan reagen yang baik
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan setiap bulan oleh TIM UKP di lokakarya bulanan 2. Survei indeks kepuasan masyarakat sekali dalam setahun



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TUPPU KEC. LEMBANG**



Jl. Poros Pinrang-Polman Km 38 Tuppu kec. Lembang Kab. Pinrang tlp (0421) 3911039 kode pos 91254

STANDAR PELAYANAN POLI KUSTA

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permintaan pemeriksaan bercak dari dokter 2. Berkas rekam medis
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien datang membawa surat permintaan pemeriksaan Bercak dari dokter 2. Petugas mendata pasien dan melakukan pencatatan pada Buku Register 3. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai SOP 4. Petugas menetapkan klasifikasi Kusta MB dan PB 5. Petugas memberikan pengobatan MDT 12 Blister selama 18 Bulan untuk klasifikasi Kusta MB, Pengobatan MDT 6 Blister selama 12 Bln untuk klasifikasi Kusta PB.
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 Menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	1. Konseling Kusta 2. Pemeriksaan bercak Sesuai SOP
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Pelayanan Pengaduan dibuka selama 24 Jam melalui : 1. Call Center Puskesmas Tuppu : 0823 2517 9979 (SMS/WA/Telepon Internal) 2. Kotak saran dan pengaduan 3. Survei Kepuasan Masyarakat 4. Email : puskesmastuppu1234@gmail.com 5. Media sosial Facebook : Puskesmas Tuppu Instagram : Puskesmastuppu Youtube : UPT Puskesmas Tuppu 6. Website : www.lapor.go.id

B. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.36 Tahun 2009 tentang kesehatan 2. PERMENKES No.43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. PERMENKES No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan BPJS No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 5. PermenPAN RB No 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 6. Permenkes Nomor 82 Tahun 2014 tentang penanggulangan penyakit menular.
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan Kursi 2. Alat tulis 3. Kapas 4. Sarung tangan
3	Kompetensi Pelaksana	Sarjana Keperawatan Ners
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi dan Penanggung jawab UKP 2. Sistem Pengendalian Mutu dan Manajemen Mutu dan audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	Perawat pelaksana 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagaiberikut :</p> <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MELAKSANAKANNYA, MAKA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU“</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya 2. komunikasi yang efektif 3. Tidak ada kejadian dan kesalahan dalam menentukan Klasifikasi Kusta
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan setiap bulan oleh Tim UKP di lokakarya Bulanan.



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TUPPU KEC. LEMBANG



Jl. Poros Pinrang-Polman Km 38 Tuppu kec. Lembang Kab. Pinrang tlp (0421) 3911039 kode pos 91254

STANDAR PELAYANAN POLI UMUM

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Sudah terdaftar di pendaftaran2. Berkas rekam medis
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis3. Petugas melakukan anamnesa4. Petugas melakukan pengukuran tanda-tanda vital5. Petugas melakukan pemeriksaan/ tindakan sesuai prosedur6. Petugas menentukan diagnosa7. Petugas memberikan terapi/ tindak lanjut yang diperlukan
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Anamnesa pasien : 5-10 menit2. Pemeriksaan pasien: 10 menit3. Menerima dan melakukan rujukan 5-10 menit4. Menerima konsultasi dari pasien 15 menit
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none">1. GRATIS: Bagi peserta JKN KIS2. Membayar bagi pasien umum (Non JKN KIS) sesuai PERBUP NO.21 Tahun 2016 tentang tarif pelayanan kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kabupaten Pinrang
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Konsultasi dokter2. Pemeriksaan medis3. Tindakan medis4. Surat rujukan5. Surat keterangan kesehatan6. Surat keterangan buta warna
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<p>Pelayanan Pengaduan dibuka selama 24 Jam melalui :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Call Center Puskesmas Tuppu : 0823 2517 9979 (SMS/WA/Telepon Internal)2. Kotak saran dan pengaduan3. Survei Kepuasan Masyarakat4. Email : puskesmastuppu1234@gmail.com5. Media sosial Facebook : Puskesmas Tuppu Instagram : Puskesmastuppu Youtube : UPT Puskesmas Tuppu6. Website : www.lapor.go.id

B. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. UU No.36 Tahun 2009 tentang kesehatan 2. PERMENKES No.43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. PERMENKES No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan BPJS No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 5. PermenPAN RB No 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 6. UU 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran 7. PERBUP No.21 Tahun 2016 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kab. Pinrang
2	Sarana dan Prasarana	Non medis: 1. Tempat Tidur 2. Meja Periksa 3. Kursi Petugas 4. Meja mancatat 5. Kursi putar 6. Lemari Alat 7. Komputer dan Printer 8. Lemari rak Dokumen 9. Alat tulis 10. Wastafel 11. Alat kebersihan 12. Tempat sampah 13. AC ½ PK Medis : 1. Tensi meter 2. Stetoskop 3. Senter 4. Timbangan Dewasa 5. Snellen chart 6. Trial Lensa Mata 7. Reflex Hammer 8. Penlight 9. Spekulum hidung 10. Kacamata Tindakan 11. Spatel 12. Tensimeter berdiri
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter umum 2. Perawat
4	Pengawasan Internal	1. Super visi oleh penangung jawab UKP 2. Sistem pengendalian mutu oleh menejemen mutu dan audit internal
5	Jumlah Pelaksana	Dokter umum : 1 orang Perawat : 6 orang

6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagaiberikut :</p> <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MELAKSANAKANNYA, MAKA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGANYANG BERLAKU“</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaanya 2. Komunikasi yang efektif 3. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi 4. Mengurangi terjadinya cedera pasien akibat jatuh 5. Peralatan yang terkalibrasi dan reagen yang baik
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan setiap bulan oleh TIM UKP di lokakarya bulanan 2. Survei indeks kepuasan masyarakat sekali dalam setahun



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TUPPU KEC. LEMBANG



Jl. Poros Pinrang-Polman Km 38 Tuppu kec. Lembang Kab. Pinrang tlp (0421) 3911039 kode pos 91254

STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Kartu BPJS/KIS 2. KTP/KK
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Serah terima pasien oleh perawat pengantar dari UGD. 2. Petugas menyapa pasien dan keluarga, kemudian mengantar ke kamar perawatan yang telah disiapkan. 3. Petugas menjelaskan kepada pasien dan keluarga tentang fasilitas yang ada di ruang perawatan, prosedur penggunaannya serta tata tertib puskesmas. 4. Setiap selesai melaksanakan orientasi harus tercatat pada check list dan ditandatangani oleh kedua belah pihak. 5. Melakukan visite terpadu setiap pagi. 6. Petugas melaksanakan instruksi dokter sesuai dengan SPO yang telah ditentukan. 7. Petugas membuat asuhan keperawatan. 8. Petugas memulangkan pasien jika sudah memenuhi kriteria pemulangan pasien. 9. Petugas menyelesaikan dan melengkapi administrasi pemulangan pasien.
M	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit Respon time 15 menit
4	Biaya/Tarif	1. GRATIS: Bagi peserta JKN KIS 2. Membayar sesuai peraturan yang berlaku. Biaya pelayanan kesehatan berdasarkan PERBUP No 21 Tahun 2016 a. Rawat inap perhari (1-TT) :Rp 150.000 b. Rawat inap perhari (> 2-TT) : Rp 120.000 c. Rawat satu hari (One Day Care) : Rp 120.000
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Rawat Inap
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Pelayanan Pengaduan dibuka selama 24 Jam melalui : 1. Call Center Puskesmas Tuppu : 0823 2517 9979 (SMS/WA/Telepon Internal) 2. Kotak saran dan pengaduan 3. Survei Kepuasan Masyarakat 4. Email : puskesmastuppu1234@gmail.com 5. Media sosial Facebook : Puskesmas Tuppu Instagram : Puskesmas Tuppu Youtube : UPT Puskesmas Tuppu 6. Website : www.lapor.go.id

B. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. PERMENKES No.43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. PERMENKES No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan BPJS No.1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 5. PermenPAN RB No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 6. PERBUP No.21 Tahun 2016 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kabupaten Pinrang
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satu set komputer 2. Jaringan internet 3. Alat Tulis kantor dan meja 4. Alat pelindung diri (APD) sesuai ketentuan yang berlaku 5. Alat pemeriksa fisik (Sphygmometer, stetoskop, Termometer, disesuaikan dengan kondisi pasien 6. Satu set alat GV 7. Tabung Oksigen 8. Obat-obatan dan alat yang diperlukan sesuai kondisi pasien 9. Tempat tidur pasien dan perlengkapannya 10. Papan informasi atau nama pasein rawat inap 11. Tempat sampah medis dan non medis 12. Ruang perawat jaga 13. Toilet khusus pasein rawat inap
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter 2. Perawat berpendidikan minimal D3 Keperawatan 3. STR/SIP Aktif
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Super visi oleh penanggung jawab UKP 2. Sistem pengendalian mutu oleh menejemen mutu dan audit internal
5	Jumlah Pelaksana	Perawat : 24 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :</p> <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MELAKSANAKANNYA, MAKA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG- UNDANGAN YANG BERLAKU“</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas melaksanakan tindakan dengan memperhatikan prosedur pengendalian penyakit infeksi (PPI) dan prosedur kesehatan pasien 2. APAR (alat pemadam kebakaran) 3. CCTV 4. Jalur Evakuasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan setiap bulan oleh TIM UKP di lokakarya bulanan 2. Survei indeks kepuasan masyarakat sekali dalam setahun



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TUPPU KEC. LEMBANG



Jl. Poros Pinrang-Polman Km 38 Tuppu kec. Lembang Kab. Pinrang tlp (0421) 3911039 kode pos 91254

STANDAR PELAYANAN RUANG INFORMASI DAN PENGADUAN

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		Informasi	Pengaduan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Membawa kartu identitas pemohon(KTP)2. Bersedia memberikan alasan informasi dibutuhkan.	<ol style="list-style-type: none">1. Membawa kartu identitas pengadu (KTP)2. Bersedia menjelaskan secara detail pengaduan yang ingin dilaporkan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon datang Membawa Persyaratan Untuk mendapatkan informasi2. Pemohon mengisi Formulir Pelayanan Informasi3. Petugas memeriksa dan memverifikasi permintaan apabila memenuhi syarat petugas memberikan informasi yang diminta	<ol style="list-style-type: none">1. Pengadu datang membawa persyaratan untuk melaporkan pengaduan2. Pengadu menuju ke Meja Petugas mengisi Formulir Layanan Pengaduan dan diperiksa oleh Petugas informasi dan diarahkan ke petugas pengaduan3. Petugas pengaduan menginput pengaduan
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 2 Hari	<ol style="list-style-type: none">1. Apabila Aduan bukan wewenang Puskesmas 1 x 24 Jam2. Apabila Aduan Wewenang Puskesmas 2 x 24 Jam3. Apabila aduan melibatkan lintas sektor 6 x 24 jam
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (kecuali melalui sms dan telpon tarif berdasarkan ketentuan dari operator)	Tidak dipungut biaya (kecuali melalui sms dan telpon tarif berdasarkan ketentuan dari operator)
5	Produk Pelayanan	Informasi Puskesmas Tuppu yang menjadi tanggung jawab atas penyelenggaraan Pemerintah Dinas Kesehatan Kabupaten Pinrang	Jawaban atas pengaduan yang diadakan oleh masyarakat terkait Penyelenggaraan Pemerintah Dinas Kesehatan Kabupaten Pinrang.
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Call Center Puskesmas Tuppu : 0823 2517 9979 (SMS/WA/Telepon Internal)2. Kotak saran dan pengaduan3. Survei Kepuasan Masyarakat4. Email : puskesmastuppu1234@gmail.com5. Media sosial Facebook : Puskesmas Tuppu Instagram : Puskesmasmastuppu Youtube : UPT Puskesmas Tuppu6. Website : www.lapor.go.id	<ol style="list-style-type: none">1. Call Center Puskesmas Tuppu : 0823 2517 9979 (SMS/WA/Telepon Internal)2. Kotak saran dan pengaduan3. Survei Kepuasan Masyarakat4. Email : puskesmastuppu1234@gmail.com5. Media sosial Facebook : Puskesmas Tuppu Instagram : Puskesmasmastuppu Youtube : UPT Puskesmas Tuppu6. Website : www.lapor.go.id

B. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.36 Tahun 2009 tentang kesehatan 2. PERMENKES No.43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. PERMENKES No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan BPJS No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 5. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 6. PermenPAN RB No 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. UU Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan.
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pojok RINDU 2. Kursi 3. Meja 4. Samsung Tablet
3	Kompetensi Pelaksana	Minimal D3 kesehatan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh penanggung jawab UKP 2. Sistem pengendalian mutu oleh manajemen mutu dan audit internal
5	Jumlah Pelaksana	Tim informasi dan pengaduan : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagaiberikut :</p> <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MELAKSANAKANNYA, MAKA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU“</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaanya 2. Komunikasi yang efektif
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan setiap bulan oleh TIM UKP di lokakarya bulanan 2. Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat sekali dalam setahun



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TUPPU KEC. LEMBANG**



Jl. Poros Pinrang-Polman Km 38 Tuppu kec. Lembang Kab. Pinrang tlp (0421) 3911039 kode pos 91254

STANDAR PELAYANAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Kartu identitas (KTP/ KK)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien datang 2. Pasien menuju pusat informasi 3. Pasien melakukan pendaftaran 4. Pasien menuju unit layanan 5. Pasien ke pojok SKM 6. Pasien pulang
3	Jangka Waktu Pelayanan	Menjawab pertanyaan Survey Kepuasan Masyarakat 3 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Kuesioner
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Pelayanan Pengaduan dibuka selama 24 Jam melalui : 1 Call Center Puskesmas Tuppu : 0823 2517 9979 (SMS/WA/Telepon Internal) 2 Kotak saran dan pengaduan 3 Survei Kepuasan Masyarakat 4 Email : puskesmastuppu1234@gmail.com 5 Media sosial Facebook : Puskesmas Tuppu Instagram : Puskesmasmastuppu Youtube : UPT Puskesmas Tuppu 6 Website : www.lapor.go.id

B. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.36 Tahun 2009 tentang kesehatan 2. PERMENKES No.43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. PERMENKES No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan BPJS No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 5. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 6. PermenPAN RB No 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. UU Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. 8. PermenPAN RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pojok SKM 2. Kursi 3. Meja 4. Samsung Tablet
3	Kompetensi Pelaksana	Petugas SKM
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Super visi oleh penangung jawab UKP 2. Sistem pengendalian mutu oleh menejemen mutu dan audit internal
5	Jumlah Pelaksana	Tim SKM
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagaiberikut :</p> <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MELAKSANAKANNYA, MAKA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG- UNDANGANYANG BERLAKU“</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaanya 2. Komunikasi yang efektif 3. Mengurangi terjadinya cedera pasien akibat jatuh
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan setiap bulan oleh TIM UKP di lokakarya bulanan 2. Laporan Survei indeks kepuasan masyarakat sekali dalam setahun



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TUPPU KEC. LEMBANG**



Jl. Poros Pinrang-Polman Km 38 Tuppu kec. Lembang Kab. Pinrang tlp (0421) 3911039 kode pos 91254

STANDAR PELAYANAN POLI TB

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Sudah terdaftar di pendaftaran2. Surat rujukan dari dokter di pelayanan kesehatan Puskesmas.3. Pengumpulan dahak dari kader TB
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien melakukan pendaftaran di loket2. Pasien melakukan pemeriksaan dokter di poli umum .3. Poli Umum melakukan rujukan balik ke ruang Poli TB4. Petugas TB menerima rujukan dari Poli umum.5. Melakukan anamnesa pasien di buku register terduga pasien TB 066. Melakukan edukasi cara pengambilan dahak yang benar dan pemberian pot dahak ke pasien untuk pengambilan dahak di ruang pojok sputum.7. Melakukan penginputan terduga TB diaplikasi SITB8. Pengiriman dahak ke Laboratorium Rumah Sakit untuk pemeriksaan dahak TCM (Tes Cepat Molekuler9. Pasien diberikan pemahaman hasil dahak setelah dikirim ke rumah sakit untuk pemeriksaan TCM lewat On Call oleh petugas.10. Pasien disampaikan tentang hasil dahak yg dikirim oleh Rumah sakit. Jika hasilnya Positif disarankan untuk pengobatan TB dan jika negatif pasien disarankan kembali ke Poli umum dan disampaikan hasilnya jika keluhan pasien tidak ada perbaikan maka pasien dirujuk ke rumah sakit untuk pemeriksaan Rontgen, jika hasil Rontgennya Positif maka disarankan untuk pengobatan TB.11. Melakukan pengobatan TB12. Melakukan pencatatan hasil TB pada pasien yang positif dibuku register penderita TB 03.13. Edukasi pengobatan TB dan pemberian obat TB14. Merujuk ke Laboratorium Puskesmas untuk Pemeriksaan HIV15. Jika Hasil HIV Positif dirujuk balik dan diskroning HIV oleh petugas HIV dan jika hasilnya negatif pasien disarankan pulang dan disampaikan obat TB diminum secara teratur.

		<p>Pengumpulan terduga TB oleh Kader</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kunjungan rumah pasien terduga 2. Kader mengumpulkan dahak dan membawa keruang polik TB 3. Petugas melakukan registrasi di buku terduga pasien TB 06 4. Pengumpulan dahak dalam kulkas dan petugas mengirim ke laboratorium di Rumah sakit untuk pemeriksaan TCM 5. Hasil dahak lewat On Call antara petugas dan kader .
3	Jangka Waktu Pelayanan	Menyesuaikan jenis pemeriksaan
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan dan pengumpulan dahak terduga TB oleh petugas dan kader TB. 2. Pemberian pengobatan pada penderita TB oleh petugas TB. 3. Pemeriksaan mikrobiologi foll UP penderita TB oleh petugas Laboratorium. 4. Pemeriksaan Tes uji Tuberculin bagi kontak serumah pasien TB oleh petugas TB
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<p>Pelayanan Pengaduan dibuka selama 24 Jam melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Call Center Puskesmas Tuppu : 0823 2517 9979 (SMS/WA/Telepon Internal) 2. Kotak saran dan pengaduan 3. Survei Kepuasan Masyarakat 4. Email : puskesmastuppu1234@gmail.com 5. Media sosial Facebook : Puskesmas Tuppu Instagram : Puskesmastuppu Youtube : UPT Puskesmas Tuppu 6. Website : www.lapor.go.id

B. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.36 Tahun 2009 tentang kesehatan 2. PERMENKES No.43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. PERMENKES No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan BPJS No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 5. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 6. PermenPAN RB No 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. UU No. 4 Tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular. 8. Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 1991 tentang Penanggulangan Wabah Penyakit Menular. 9. PERMENKES No.67 Tahun 2016 tentang Penanggulangan Tuberculosis. 10. Peraturan Presiden No.67 Tahun 2021 tentang Penanggulangan Tuberculosis. 11. PERMENKES NO.37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Puskesmas
2	Sarana dan Prasarana	<p>Non medis:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja kerja 2. Kursi petugas dan Pasien 3. Lemari penyimpanan Obat dan BHP 4. Rak Buku dan laporan 5. Meja Tembok pemeriksaan foll Up TB dan westafel. 6. Alat tulis ,buku register terduga TB 06,buku Penderita TB 03,blanko pengiriman sputum TB 05,Kartu penderita TB 01,02,blanko informed consen,blanko rujukan balik,blanko lab. 7. Kulkas tempat dahak 8. Sapu dan kain pel 9. Rak Sampah Non Medis <p>Medis :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. APD handscon,masker,baju APD 2. Pot Dahak 3. Kaca slide 4. Reagen Nealsen 5. Timbangan 6. Lampu spiritus 7. Spiritus 8. Korek Api 9. lidi 10. Pipet tetes 11. pingset 12. Rak pemeriksaan 13. Plakban pengepakan

		<ul style="list-style-type: none"> 14. Termos 15. Spoit 5cc 16. Spoit 1 cc 17. Kapas Alkohol 18. Tuberculin 19. Safeti Box 20. Hansanitaizer 21. sunligh 22. Cairan lysol/portex 23. Rak sampah Medis
3	Kompetensi Pelaksana	Profesi Keperawatan Ners
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh penanggung jawab UKP dan UKM 2. Sistem pengendalian mutu oleh menejemen mutu dan audit internal
5	Jumlah Pelaksana	2 Perawat ,1 Analis Laboratorium,7 kader Yamali
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagaiberikut :</p> <p>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MELAKSANAKANNYA, MAKA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG- UNDANGANYANG BERLAKU“</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaanya 2. Komunikasi yang efektif 3. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi 4. Mengurangi terjadinya cedera pasien akibat jatuh 5. Peralatan yang terkalibrasi dan reagen yang baik
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan setiap bulan oleh TIM UKP dan UKM di lokakarya bulanan 2. Survei indeks kepuasan masyarakat sekali dalam setahun



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TUPPU KEC. LEMBANG**



Jl. Poros Pinrang-Polman Km 38 Tuppu kec. Lembang Kab. Pinrang tlp (0421) 3911039 kode pos 91254

STANDAR PELAYANAN UGD

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Kartu BPJS/KIS2. KTP/KK3. Untuk permintaan surat visum membawa surat pengantar dari kepolisian
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas menerima pasien.2. Petugas melaksanakan triase.3. Pengisian informed consent oleh keluarga pasien.4. Petugas melakukan identifikasi pasien baik langsung maupun tidak langsung.5. Petugas melakukan anamnesa.6. Petugas melakukan observasi tanda-tanda vital (Tekanan darah, suhu, nadi, pernapasan).7. Petugas melakukan tindak lanjut.8. Petugas menulis laporan kegiatan dan tindakan di rekam medis.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Anamnesa: 3 menit2. Pemeriksaan fisik: 4 menit3. Tindakan medis/penanganan tergantung kasus
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none">1. GRATIS : Bagi peserta JKN KIS2. Membayar bagi pasien umum (Non JKN KIS) sesuai PERBUP NO.21 Tahun 2016 tentang tarif pelayanan kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kabupaten Pinrang.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Resep2. Informed consent3. Surat rujukan4. Surat keterangan visum
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<p>Pelayanan Pengaduan dibuka selama 24 Jam melalui :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Call Center Puskesmas Tuppu : 0823 2517 9979 (SMS/WA/Telepon Internal)2. Kotak saran dan pengaduan3. Survei Kepuasan Masyarakat4. Email : puskesmastuppu1234@gmail.com5. Media sosial Facebook : Puskesmas Tuppu Instagram : Puskesmas Tuppu Youtube : UPT Puskesmas Tuppu6. Website : www.lapor.go.id

B. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. PERMENKES No.43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. PERMENKES No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan BPJS No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 5. UU No. 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 6. PERMENKES No. 47 tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan 7. PermenPAN RB No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 8. PERBUP No.21 Tahun 2016 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Kabupaten Pinrang
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana <ul style="list-style-type: none"> • Ruang penerimaan • Ruang tunggu • Toilet 2. Prasarana Medis <ul style="list-style-type: none"> • Brankar penerima pasien • Triase • Ruang tindakan • Ruang resusitasi 3. Peralatan medis <ul style="list-style-type: none"> • Nasofaring tube • Suction • Oksigen • Oksigen Cannula • EKG • Nebulizer • Stetoskop • Termometer • Tensimeter • Hecting set • Urine bag • Lampu sorot • Tiang infus • Bidai • Handscun 4. Obat Sediaan Infus dan Injeksi <ul style="list-style-type: none"> • Infus RL • Infus Dextrose • Infus NaCl • Lidokain inj • Aminofilin inj

3	Kompetensi Pelaksana	Dokter dan Perawat Terampil
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh penanggung jawab UKP 2. Sistem pengendalian mutu oleh manajemen mutu
5	Jumlah Pelaksana	Dokter : 1 orang Perawat : 24 orang
6	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut : “DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MELAKSANAKANNYA, MAKA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU“
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tidak ada kesalahan identitas dan di jamin kerahasiannya 2. Komunikasi yang efektif 3. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Dilakukan setiap bulan oleh TIM UKP di lokakarya bulanan. 2. Survei indeks kepuasan masyarakat sekali dalam setahun.