



**PEMERINTAH KABUPATEN MUARO JAMBI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS
NON RAWAT INAP PIR II BAJUBANG**



Simpang Ness 2, KM 36 Desa Muhajirin Kecamatan Jambi Luar Kota email: puskesmaspirbajubang@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PIR II BAJUBANG
NOMOR : 02/SK/PKM-PIR II BJB/2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)
PUSKESMAS PIR II BAJUBANG KABUPATEN MUARO JAMBI**

KEPALA PUSKESMAS PIR II BAJUBANG

- 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) Puskesmas PIR II Bajubang Kabupaten Muaro Jambi.

- Mengingat :
1. 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 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);
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 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
 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 Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
 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 Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 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 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas (Berita Negara Republik Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206);
13. Permenpan Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
15. 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;
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
17. Permenpan Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
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 Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis (Berita Negara Republik Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 829);

20. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 Tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1207);
21. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
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 27 Tahun 2023 Tentang Tarif Layanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dan Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Muaro Jambi;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PIR II BAJUBANG
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)
PUSKESMAS PIR II BAJUBANG KABUPATEN MUARO
JAMBI

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,
aparatus pengawasan dan masyarakat dalam
penyelenggaraan pelayanan publik.

KEDUA : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran
pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) ini
dibebankan pada anggaran Puskesmas PIR II Bajubang.

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

ditetapkan : Muhajirin
pada tanggal : 04 Januari 2023

KEPALA,



SHINTA ROMA ULIP, SKM, M.Si

NIP. 197908132005012008

Lampiran I

Keputusan Kepala Puskesmas PIR II Bajubang

Nomor : 02/SK/PKM-PIR II BJB/2024

Tanggal : 04 Januari 2024

Tentang : Standar Pelayanan Publik (SPP) Puskesmas
PIR II Bajubang Kabupaten Muaro Jambi.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)
PUSKESMAS PIR II BAJUBANG KABUPATEN MUARO JAMBI

A. PENDAHULUAN

Standar pelayanan publik Puskesmas PIR II Bajubang 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 masukkan 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.

B. GAMBARAN UMUM

Puskesmas PIR II Bajubang merupakan salah satu puskesmas yang terdapat di Kabupaten Muaro Jambi. Wilayah Kerja Puskesmas Pir II Bajubang memiliki luas wilayah 110,29 Km² atau berada pada koordinat (Lintang) -1,639605 dan Koordinat (Bujur) 103,53462.

Batas wilayah kerja Puskesmas PIR II Bajubang Kabupaten Muaro Jambi sebelah Utara, Timur, Selatan dan Barat dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Awin Kecamatan Pemayang Kabupaten Batanghari.
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan pijoan Kecamatan Jambi Luar Kota Kabupaten Muaro Jambi.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Sebao Kecamatan Mestong Kabupaten Muaro Jambi.
- Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Baru Kecamatan Mestong Kabupaten Muaro Jambi.

Jumlah desa wilayah kerja Puskesmas PIR II Bajubang sebanyak 3 (tiga) desa, yaitu desa Muhajirin, desa Maro Sebo dan desa Sungai Bertam.

Adapun proporsi atau pembagian luas wilayah kerja Puskesmas PIR II Bajubang besar adalah desa Muhajirin (3.654 Ha) 30,96%, desa Maro Sebo (659 Ha) 5,97%, desa Sei. Bertam (6.716 Ha) atau 60,89% dari luas wilayah kerja Puskesmas PIR II Bajubang .

Jumlah penduduk dalam wilayah kerja Puskesmas PIR II Bajubang sebanyak 7.931 Jiwa, dengan jumlah penduduk di desa Muhajirin berjumlah 3.506 Jiwa, desa Maro Sebo berjumlah 1.043 Jiwa dan desa Sungai Bertam berjumlah 3.382 Jiwa.

Adapun kepadatan penduduk di wilayah kerja Puskesmas PIR II Bajubang Kabupaten Muaro Jambi tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk Menurut Desa
Di Wilayah Kerja Puskesmas PIR II Bajubang
Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2024

No	Desa	Luas Wilayah	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk/ m ²	Rata - Rata Jiwa / KK	Jumlah Rumah Tangga (KK)
1	2	3	4	5	6	7
1.	Muhajirin	3.654 Ha	3.506 Jiwa	1 Jiwa/m ²	4 Jiwa	950 KK
2.	Maro Sebo	659 Ha	1.043 Jiwa	2 Jiwa/m ²	4 Jiwa	350 KK
3.	Sei. Bertam	6.716 Ha	3.382 Jiwa	1 Jiwa/m ²	4 Jiwa	1053 KK
Jumlah		11.022 Ha	7.931 Jiwa	2 Jiwa/m ²	4 Jiwa	2.335KK

Data dasar Puskesmas yang berada di wilayah kerja Puskesmas PIR II Bajubang Kabupaten Muaro Jambi terdiri dari 1 (satu) puskesmas induk, 3 (tiga) puskesmas pembantu dan 2 (dua) polindes serta 15 (lima belas) posyandu.

Jumlah tenaga kesehatan di wilayah kerja Puskesmas PIR II Bajubang Kabupaten Muaro Jambi pada tahun 2024 berjumlah 43 orang terdiri dari 25 orang ASN, 15 Non ASN (PTT/Kontrak).

Jumlah tenaga kesehatan di wilayah kerja Puskesmas PIR II Bajubang Kabupaten Muaro Jambi tahun 2024 dapat digambarkan pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.2
Jumlah Tenaga Kesehatan
Puskesmas PIR II Bajubang Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2024

No	Jenis Tenaga	Jumlah		Ket
		ASN	Non ASN (PTT/TKK)	
1	Dokter Umum	1	1	
2	Dokter Gigi	1	0	
3	Perawat	4	3	
4	Bidan	9	7	
5	Promosi Kesehatan	1	0	
6	Sanitasi Lingkungan	1	1	
7	Nutrisi	0	0	
8	Apoteker	0	1	
9	Pranata Laboratoriu Kesehatan	1	1	
10	Terapis Gigi dan Mulut	2	0	
11	Pengadministrasi Rekam Medis dan Informasi	1	0	
12	Pengeloa Keuangan	1	0	
13	Pengelola Pelayanan Kesehatan	0	0	
14	Asisten Apoteker	0	0	
15	Perekam Medis	0	0	
16	Pengadministrasi Karcis	1	0	
17	Petugas Keamanan	0	0	
18	Pramu Bakti	0	0	
19	Pengemudi	0	0	
20	Pengelola Kepegawaian	0	0	
21	Bendahara	0	0	
22	Analisis Keuangan	0	0	
23	Pengelola Teknologi Informasi	0	0	
	Jumlah	24	15	

Sumber : (Renbut Puskesmas PIR II Bajubang, Verifikasi 24 Januari 2024)

Adapun Visi, Misi dan gambaran umum Puskesmas PIR II Bajubang Adalah sebagai berikut:

1. Visi

Puskesmas PIR II Bajubang Kabupaten Muaro Jambi mempunyai Visi sebagai berikut: “Meningkatkan Pelayanan Prima Menuju Masyarakat Sehat di Wilayah Kerja Puskesmas PIR II Bajubang”.

2. Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, Puskesmas PIR II Bajubang memiliki misi sebagai berikut:

- Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pencegahan pengendalian infeksi.
- Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat.
- Memberdayakan masyarakat dalam bidang kesehatan.
- Meningkatkan kerjasama lintas sektor dan pembangunan berwawasan kesehatan.
- Meningkatkan kompetensi petugas.

3. Motto

Motto Puskesmas PIR II Bajubang “Profesioal, Inovatif dan Responsif.”

4. Tujuan Puskesmas PIR II Bajubang

Meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan kecamatan sehat.

5. Tata Nilai

Puskesmas PIR II Bajubang 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 Puskesmas PIR II Bajubang dalam berperilaku yang menunjang tercapainya Visi dan Misi. Nilai dasar tersebut, nantinya diharapkan dapat menjadi budaya organisasi. Nilai dasar tersebut adalah: “SEHATI“

a. Senyum Santun Serious

Melayani dengan senyuman, ramah tamah, dan serius dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Efisien

Mampu menjalankan tugas dengan tepat.

c. Harmoni

Seiya sekata dalam menjalankan tugas

d. Akuntabilitas

Melakukan setiap tindakan dengan nyata

e. Inovatif

Mencurahkan segala kemampuan diri dalam berfikir untuk menciptakan sesuatu yang baru bagi diri sendiri maupun masyarakat dan lingkungan sekitar

6. Fungsi

- a. Penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerja Puskesmas PIR II Bajubang.
- b. Penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerja Puskesmas PIR II Bajubang.
- c. Sebagai wahana pendidikan bidang kesehatan, wahana program internsip, orientasi lapang mahasiswa/i pendidikan bidang kesehatan dan atau praktek lapangan universitas dalam atau luar wilayah kerja Puskesmas PIR II Bajubang.

7. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan Puskesmas PIR II Bajubang “Kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepari janji kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

B. STANDAR PELAYANAN

1. JENIS PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Puskesmas PIR II Bajubang melayani 16 jenis pelayanan yaitu:

- 1) Pelayanan Pendaftaran
- 2) Pelayanan Rekam Medis
- 3) Pelayanan Pemeriksaan Umum
- 4) Pelayanan KIA/KB
- 5) Pelayanan Gigi dan Mulut
- 6) Pelayanan Imunisasi
- 7) Pelayanan KIE
- 8) Pelayanan Laboratorium
- 9) Pelayanan Farmasi
- 10) Pelayanan MTBS/Pemeriksaan Anak
- 11) Pelayanan Tindakan

- 12) Pelayanan Persalinan
- 13) Pelayanan Kasir
- 14) Pelayanan Pengaduan
- 15) Pelayanan Administrasi
- 16) Pelayanan Lansia

2. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Puskesmas PIR II Bajubang menerapkan Komponen Standar Pelayanan yang dibedakan menjadi 2 bagian yaitu:

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

1) Persyaratan

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan, persyaratan harus dapat dipenuhi baik secara teknis maupun administrasi, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi dan akuntabilitas artinya persyaratan mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan serta dapat dipertanggung jawabkan kebenaran dan kepastiannya.

Persyaratan dan tata cara pendaftaran pelayanan pada fasilitas pelayanan kesehatan pengunjung diwajibkan membawa identitas diri berupa KTP atau KIA atau KK dan Jaminan Kesehatan (Kartu BPJS) bagi yang Faskes pertamanya terdaftar di Puskesmas PIR II Bajubang.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dalam memberikan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur adalah merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan untuk setiap jenis layanan. Untuk menunjang dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme dan prosedur harus didukung SOP (Standar Operating Prosedur) dengan memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas. Metode pelayanan yang diberikan adalah secara tatap muka.

3) Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan adalah waktu yang diperlukan mulai saat pengunjung dilayani sampai dengan selesai di unit pelayanan tersebut. Adapun jangka waktu penyelesaian dalam penyelenggaraan pelayanan di

Puskesmas PIR II Bajubang antara 10 menit sampai dengan 60 menit tergantung dari jenis pelayanan yang diberikan.

4) Biaya / Tarif

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas PIR II Bajubang biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan mengacu kepada Peraturan Bupati Muaro Jambi Nomor 27 Tahun 2023 Tentang Tarif Layanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dan Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Muaro Jambi bagi pasien yang tidak memiliki jaminan kesehatan (BPJS). Bagi pasien yang memiliki jaminan kesehatan (BPJS) dengan faskes pertama di Puskesmas PIR II Bajubang maka pelayanan tidak dipungut biaya (gratis), sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. Bagi pasien yang memiliki jaminan kesehatan (BPJS) yang faskesnya bukan di Puskesmas PIR II Bajubang maka bisa dilayani sebagai peserta BPJS sebanyak 3 kali kunjungan, untuk kunjungan selanjutnya akan dikenakan biaya sesuai Peraturan Bupati Muaro Jambi Nomor 27 Tahun 2023 Tentang Tarif Layanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dan Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Muaro Jambi.

5) Produk Pelayanan

Adapun produk pelayanan di Puskesmas PIR II Bajubang adalah pelayanan Kesehatan sesuai dengan jenis- jenis pelayanan yang ada di Puskesmas PIR II Bajubang, yaitu:

- 1) Pelayanan Pendaftaran
- 2) Pelayanan Rekam Medis
- 3) Pelayanan Pemeriksaan Umum
- 4) Pelayanan KIA/KB
- 5) Pelayanan Gigi dan Mulut
- 6) Pelayanan Imunisasi
- 7) Pelayanan KIE
- 8) Pelayanan Laboratorium
- 9) Pelayanan Farmasi
- 10) Pelayanan MTBS/Pemeriksaan Anak

- 11) Pelayanan Tindakan
 - 12) Pelayanan Persalinan
 - 13) Pelayanan Kasir
 - 14) Pelayanan Pengaduan
 - 15) Pelayanan Administrasi
 - 16) Pelayanan Lansia
- 6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap penyelenggaraan Pelayanan di Puskesmas PIR II Bajubang bisa disampaikan melalui Kotak saran yang telah disediakan atau bisa juga melalui petugas yang bertugas di meja informasi/pengaduan. Pengaduan bisa juga disampaikan melalui email : puskesmaspirbajubang@gmail.com atau lewat nomor telepon SMS dan *Whatsapp* 085266426459.

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

1) Dasar Hukum

Dasar hukum adalah regulasi yang digunakan sebagai dasar dalam penyelenggaraan pelayanan di setiap jenis layanan yang ada di Puskesmas PIR II Bajubang sebagaimana terlampir.

2) Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas

Sarana prasarana dan fasilitas adalah merupakan peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Sarana, prasarana dan fasilitas dalam rangka menunjang pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas PIR II Bajubang adalah sebagai berikut:

1. Ruang Pendaftaran dan Rekam Medis
2. Ruang Tunggu yang dilengkapi dengan
 - a. Televisi
 - b. Kipas Angin
 - c. Kursi tunggu pasien
 - d. Kursi khusus penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil
 - e. Meja informasi

- f. Pamflet/ Brosus tentang kesehatan
 - g. Kursi Roda
3. Ruang Pemeriksaan Umum
 4. Ruang Tindakan/Gawat Darurat
 5. Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut
 6. Ruang KIA/KB
 7. Ruang Imunisasi
 8. Ruang MTBS/Pemeriksaan Anak
 9. Ruang Lansia
 10. Ruang Persalinan
 11. Ruang KIE
 12. Ruang Pemeriksaan Khusus
 13. Ruang Laboratorium
 14. Ruang Farmasi
 15. Ruang Sterilisasi Alat Kesehatan
 16. Pojok ASI/Laktasi
 17. Ruang Pengaduan
 18. Aula
 19. Toilet
 20. Parkir

3) Kompetensi Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas PIR II Bajubang didukung oleh tenaga yang kompeten sesuai kompetensi yang dibutuhkan di masing masing jenis layanan. Disamping itu juga dilaksanakan peningkatan kompetensi petugas secara berkala melalui seminar, workshop maupun pelatihan, serta bimbingan teknis dari Dinas Kesehatan Kabupaten Muaro Jambi.

4) Pengawasan Internal

Untuk menjamin mutu penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan maka Puskesmas PIR II Bajubang telah melakukan pengawasan internal dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh Tim Kendali Mutu, Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan oleh Kepala Puskesmas.

5) Jumlah Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas PIR II Bajubang didukung oleh 43 pegawai yang terdiri dari 24 ASN dan 15 tenaga kontrak daerah/PTT. Terdiri dari tenaga medis, paramedis bidan dan perawat, tenaga kesehatan lainnya serta tenaga administrasi.

6) Jaminan Pelayanan

Dalam upaya memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat berupa kepastian pelayanan sesuai dengan standar maka Puskesmas PIR II Bajubang menetapkan visi, misi, moto, janji layanan dan maklumat pelayanan

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dengan menetapkan dan menerapkan visi, misi, motto dan janji layanan Puskesmas PIR II Bajubang serta maklumat pelayanan yang berisikan tentang pernyataan kesanggupan untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku, berarti Puskesmas PIR II Bajubang komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.

8) Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana sangat diperlukan baik secara periodik dan berkesinambungan dengan tujuan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan keberhasilan serta mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan yang selanjutnya dilakukan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Evaluasi kinerja dilaksanakan melalui kegiatan mini lokakarya bulanan setiap awal bulan dan evaluasi kinerja setiap 6 bulan sekali.

C. DASAR HUKUM

1. 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 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);
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 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
 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 Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
 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 Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 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 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas (Berita Negara Republik Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
14. 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;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
16. Permenpan Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
17. Permenpan Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
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 Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis (Berita Negara Republik Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 829);
20. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 Tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1207);

21. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
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;

D. 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.

E. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Standar Pelayanan Publik Puskesmas PIR II Bajubang adalah sebagai berikut:

- 1) Pelayanan Pendaftaran
- 2) Pelayanan Rekam Medis
- 3) Pelayanan Pemeriksaan Umum
- 4) Pelayanan KIA/KB
- 5) Pelayanan Gigi dan Mulut
- 6) Pelayanan Imunisasi

- 7) Pelayanan KIE
- 8) Pelayanan Laboratorium
- 9) Pelayanan Farmasi
- 10) Pelayanan MTBS/Pemeriksaan Anak
- 11) Pelayanan Tindakan
- 12) Pelayanan Persalinan
- 13) Pelayanan Kasir
- 14) Pelayanan Pengaduan
- 15) Pelayanan Administrasi
- 16) Pelayanan Lansia

Ditetapkan : Muhajirin
pada tanggal : 04 Januari 2023



KEPALA,

SHINTA ROMA ULIP, SKM, M.Si

NIP. 197908132005012008

Lampiran II

Keputusan Kepala Puskesmas PIR II Bajubang

Nomor : 02/SK/PKM-PIR II BJB/2024

Tanggal : 04 Januari 2024

Tentang : Standar Pelayanan Publik (SPP) Puskesmas
PIR II Bajubang Kabupaten Muaro Jambi.

STANDAR PELAYANAN DI MASING MASING UNIT LAYANAN

1. Pelayanan Pendaftaran

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. KTP / KK / KIA 2. Kartu Berobat Pasien 3. Kartu BPJS yang faskesnya terdaftar di Puskesmas PIR II Bajubang
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	Alur : 

		<p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengunjung Mengambil Nomor Antrian 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 3. Petugas meminta kartu identitas pasien (KTP/KK/KIA), Kartu berobat dan Kartu BPJS 4. Petugas melakukan identifikasi pasien 5. Petugas menulis nomor, nama dan nomor telepon 6. Pasien lama yang tidak membawa Kartu berobat, petugas membuat Kartu berobat baru dengan mencari datanya di aplikasi SIK 7. Petugas menginput data kunjungan pasien di excel dan menulis di buku register 8. Petugas menuliskan tanggal kunjungan di buku rekam medis pasien 9. Petugas mengembalikan Kartu identitas pasien 10. Petugas mempersilahkan pasien untuk duduk menunggu di ruang tunggu sampai dipanggil di masing masing ruang pelayanan 11. Petugas membawa buku rekam medis ke masing masing ruang pelayanan
3.	Jangka Waktu Pelayanan/ Jam buka pelayanan	<p>Pasien baru : 10 Menit Pasien lama : 8 menit Senin – kamis : 08.00 – 13.00 WIB Jumat : 08.00 - 10.30 WIB Sabtu : 08.00 - 11.30 WIB</p>
4.	Biaya / Tarif	<p>Umum : Sesuai Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2023 tentang Perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum Pada Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi. JKN : Gratis (Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.</p>

5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran pasien 2. Pelayanan Rekam Medis pasien
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan, dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi/Pengaduan 3. <i>Facebook</i> (FB) : Pkm PIR II 4. <i>Instagram</i> (IG) : puskesmas_pir2bajubang 5. <i>Website</i> : 6. Email : puskesmaspirbajubang@gmail.com 7. Telpon dan WA 085266426459 (Suprayitno,Am.Kep) 8. SP4N-LAPOR! Lapor.go.id / SMS Ke 1708

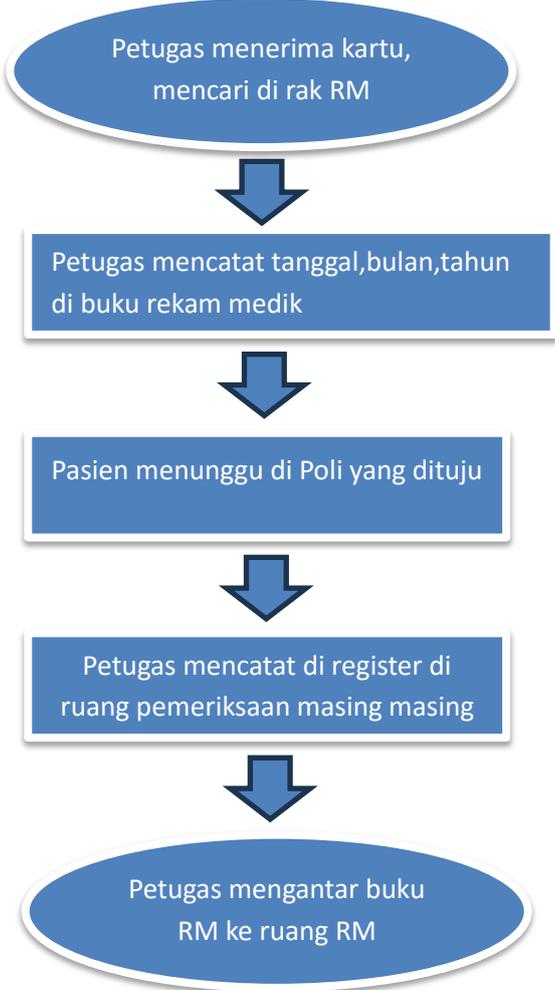
Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan
(*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Undang-Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik kedokteran ✓ Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang kesehatan ✓ Peraturan menteri kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat ✓ Peraturan Bupati Nomor 27 tahun 2023 tentang tarif layanan pada badan layanan umum daerah rumah sakit umum daerah dan pusat kesehatan masyarakat kabupaten muaro jambi ✓ Peraturan Menteri kesehatan nomor 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien
8.	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu antrian 2. Kertas 3. Bolpoint 4. Buku Rekam Medis 5. Pengeras suara 6. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan Televisi 7. Meja pendaftaran

		8. Laptop dan jaringan internet
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan Komputer dan Teknologi Informasi secara otodidak 2. D3 Kebidanan, S1 Hukum 3. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 4. Disiplin dan taat waktu pelayanan 5. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 6. Memahami tugas pokok dan fungsi
10.	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisi dilakukan oleh atasan langsung ✓ Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	2 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. ✓ Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. ✓ Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun. ✓ Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan ✓ Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali ✓ Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan ✓ Survey kepuasan masyarakat.

2. Pelayanan Rekam Medis

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu berobat pasien 2. KTP/KK/Buku KIA 3. Kartu BPJS
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>Alur :</p>  <pre> graph TD A([Petugas menerima kartu, mencari di rak RM]) --> B[Petugas mencatat tanggal, bulan, tahun di buku rekam medik] B --> C[Pasien menunggu di Poli yang dituju] C --> D[Petugas mencatat di register di ruang pemeriksaan masing masing] D --> E([Petugas mengantar buku RM ke ruang RM]) </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima kartu berobat/kartu bpjs kemudian petugas mencari di rak rekam medis berdasarkan nomor indeks kartu berobat 2. Petugas mencatat tanggal, bulan dan tahun pasien berobat di buku rekam medik 3. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di Poli yang dituju 4. Setelah pasien di periksa dan diobati di poli

		<p>masing-masing kemudian petugas poli mencatat di register hasil pemeriksaan pasien</p> <p>5. Setelah petugas poli mencatat semua kunjungan di poli masing-masing kemudian buku rekam medik diantar ke petugas rekam medis untuk disusun kembali berdasarkan nomor indeks kartu berobat pasien.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan/ Jam buka pelayanan	<p>Jangka waktu pelayanan : 5 menit</p> <p>Senin – kamis : 08.00 – 13.00 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 – 10.30 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 11.30 WIB</p>
4.	Biaya / Tarif	<p>Umum : Sesuai Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2023 Tentang tarif layanan pada badan layanan umum daerah rumah sakit umum daerah dan pusat Kesehatan masyarakat kabupaten muaro jambi.</p> <p>JKN : Gratis (Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan).</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>Hasil pemeriksaan medis, laboratorium, tindakan, dan pengobatan.</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan, dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi/Pengaduan 3. <i>Facebook</i> (FB) : Pkm PIR II 4. <i>Instagram</i> (IG) : puskesmas_pir2bajubang 5. <i>Website</i> : 6. Email : puskesmaspirbajubang@gmail.com 7. Telpon dan WA 085266426459 (Suprayitno,Am.Kep) 8. SP4N-LAPOR! Lapor.go.id / SMS Ke 1708

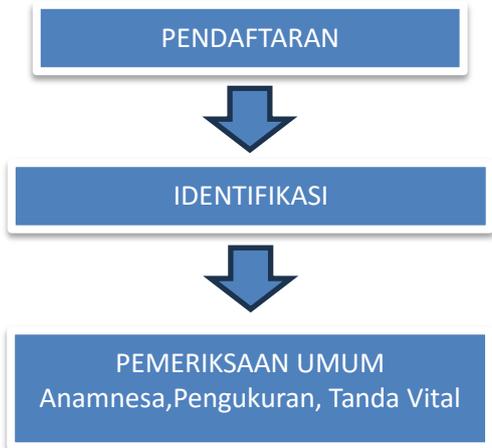
Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan
(*Manufacturing*)

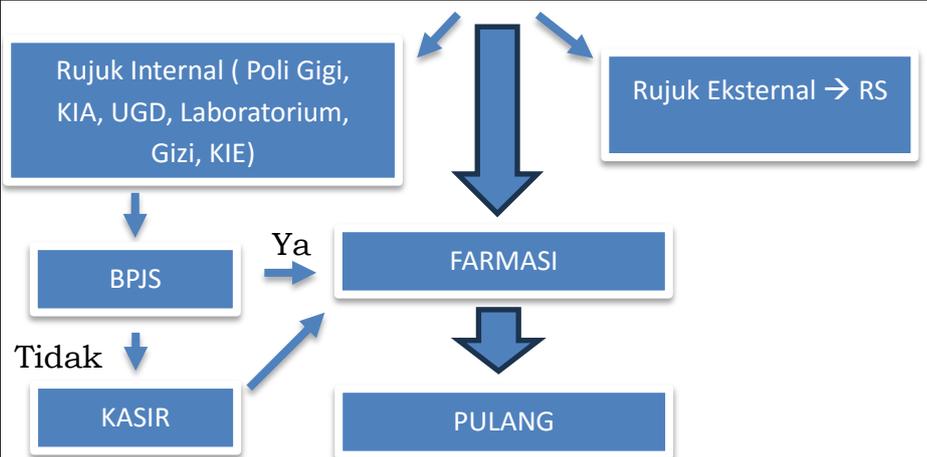
No.	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Undang undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan ✓ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335) ✓ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis (Berita Negara Republik Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 829);
8.	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alat Tulis Kantor (ATK) ✓ Rekam Medis ✓ Lemari/rak tempat penyimpanan rekam medis ✓ Komputer
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan Komputer dan Teknologi Informasi secara otodidak 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan 4. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 5. Memahami tugas pokok dan fungsi
10.	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisi dilakukan oleh atasan langsung ✓ Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. ✓ Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. ✓ Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi

		memadai dan santun. ✓ Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan ✓ Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali ✓ Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan ✓ Survey kepuasan masyarakat.

3. Pelayanan Umum

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran atau membawa rujukan internal dari unit layanan terkait. 2. Tersedianya buku rekam medis pasien.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>Alur :</p>  <pre> graph TD A[PENDAFTARAN] --> B[IDENTIFIKASI] B --> C[PEMERIKSAAN UMUM Anamnesa, Pengukuran, Tanda Vital] </pre>



Prosedur :

1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian dari buku rekam medis yang sudah tersedia.
2. Petugas melakukan identifikasi pasien.
3. Petugas paramedis melakukan skrining, anamnesa keluhan pasien, pengukuran berat badan, tinggi badan dan tanda tanda vital lainnya.
4. Petugas medis melakukan pemeriksaan fisik pasien sesuai kebutuhan untuk penegakan diagnosa.
5. Petugas memberikan pengantar jika diperlukan pemeriksaan laboratorium dan memberikan rujukan internal bila diperlukan konsultasi ke unit layanan lain.
6. Petugas memberikan rujukan ke Rumah Sakit bila diperlukan.
7. Petugas memberikan konseling, edukasi dan informasi (KIE) kepada pasien terkait kondisi kesehatannya.
8. Petugas mencatat hasil pemeriksaan ke dalam buku rekam medis.
9. Petugas farmasi memberikan resep obat kepada pasien untuk pengambilan obat di ruang farmasi.

3.	Jangka Waktu Pelayanan/ Jam buka pelayanan	Jangka waktu pelayanan : 10 menit Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 - 11.00 WIB Sabtu : 08.00 - 12.00 WIB
4.	Biaya / Tarif	Umum : Sesuai Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2023 tentang Tarif Layanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dan Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Muaro Jambi. JKN : Gratis (Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
5.	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Kesehatan, Surat Keterangan Buta Warna.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan, dan Informasi	1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi/Pengaduan 3. <i>Facebook</i> (FB) : Pkm PIR II 4. <i>Instagram</i> (IG) : puskesmas_pir2bajubang 5. <i>Website</i> : 6. Email : puskesmaspirbajubang@gmail.com 7. Telpon dan WA 085266426459 (Suprayitno,Am.Kep) 8. SP4N-LAPOR! Lapor.go.id / SMS Ke 1708

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

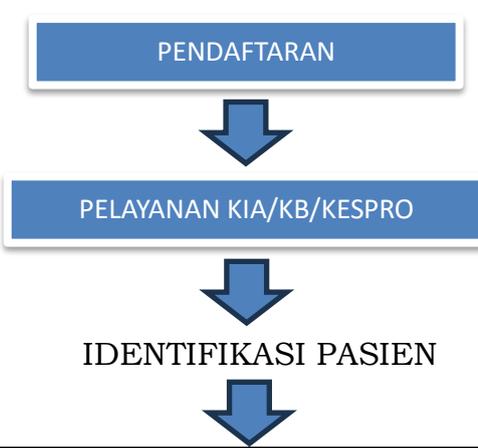
No.	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran ✓ Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan ✓ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

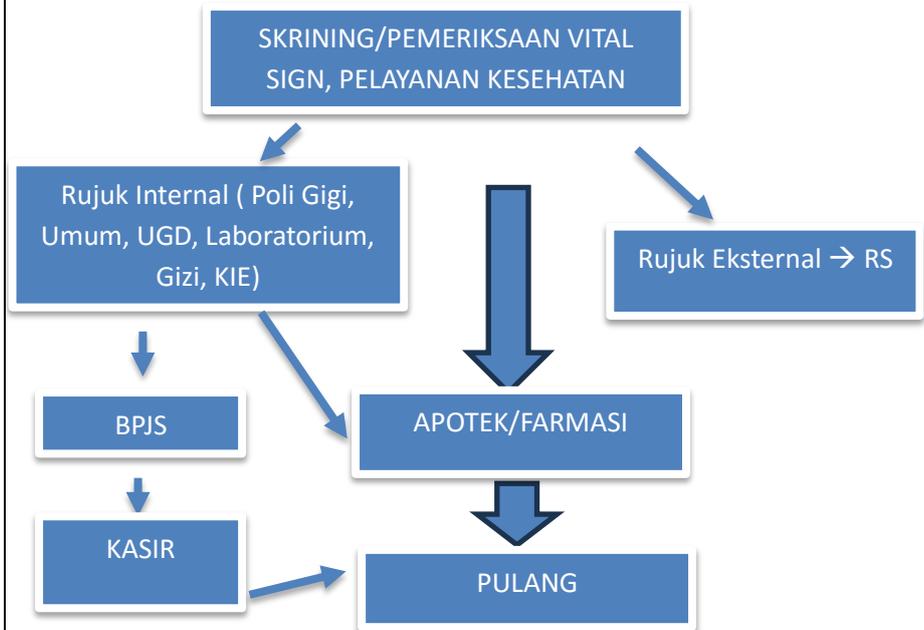
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien ✓ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama ✓ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal
8.	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter 2. Stetoskop 3. Timbangan Berat Badan 4. Senter 5. Meja dan Kursi 6. Komputer 7. ATK 8. Tempat tidur periksa 9. Hand sanitizer 10. Alkes lain sesuai kebutuhan
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum yang memiliki surat izin praktek 2. DIII/D4/SI Keperawatan/kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek 3. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 4. Disiplin dan taat waktu pelayanan 5. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 6. Memahami tugas pokok dan fungsi
10.	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisi dilakukan oleh atasan langsung ✓ Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum minimal 1 orang</p> <p>Perawat minimal 2 orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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/pelanggan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	✓ Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya. ✓ Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	✓ Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan ✓ Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali ✓ Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan ✓ Survey kepuasan masyarakat.

4. Pelayanan KIA/KB

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Melakukan Registrasi di Loker Pendaftaran atau membawa rujukan internal dari unit layanan terkait. 2. Buku Pink KIA bagi ibu hamil/ nifas. 3. Kartu KB bagi yang ber KB 4. Fotocopy KK / KTP 5. Tersedianya Buku Rekam Medis
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	Alur :  <pre> graph TD A[PENDAFTARAN] --> B[PELAYANAN KIA/KB/KESPRO] B --> C[IDENTIFIKASI PASIEN] </pre>



Prosedur :

1. Petugas menerima buku rekam medis dari petugas pendaftaran.
2. Petugas memanggil pasien sesuai nomer antrian di buku rekam medis.
3. Petugas melakukan identifikasi pasien.
4. Petugas melakukan screening, anamnes, pemeriksaan tanda vital pada pasien
5. Petugas memberikan pelayanan kesehatan :
 - a. Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil
→ Petugas melakukan kajian awal klinis berupa anamnesa, pemeriksaan fisik ibu, pemeriksaan janin/ bayi dalam kandungan
 - b. Pelayanan Kesehatan Reproduksi
→ Petugas melakukan kajian awal klinis berupa anamnesa, pemeriksaan fisik dan reproduksi.
6. Petugas melakukan rujukan internal untuk pasien yang memerlukan layanan terpadu.
7. Petugas mengantar pasien ke ruang tujuan rujukan internal dan menyerahkan formulir rujukan internal dan buku rekam medis yang sudah diisi lengkap.
8. Setelah menerima jawaban rujukan internal petugas

		<p>menjelaskan hasilnya kepada pasien.</p> <p>9. Petugas melakukan rujukan eksternal yang diperlukan atas indikasi.</p> <p>10. Petugas memberikan terapi pengobatan dan tindakan sesuai hasil pemeriksaan pasien.</p> <p>11. Petugas memberikan pendidikan dan penyuluhan kesehatan yang sesuai pada pasien atau keluarganya.</p> <p>12. Petugas memberikan resep obat bila pasien mendapat obat dan mempersilahkan mengambil di ruang farmasi.</p> <p>13. Petugas mengembalikan buku Pink KIA / kartu KB/ Kartu Caten yang sudah diisi lengkap tentang hasil pemeriksaan pasien.</p> <p>14. Petugas melakukan pencatatan hasil kegiatan.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan/ Jam buka pelayanan	<p>Jangka waktu pelayanan :</p> <p>ANC terpadu 40 - 60 menit.</p> <p>ANC lanjutan 20 - 30 menit.</p> <p>Kesehatan Reproduksi dan ibu nifas 20 - 45 menit tergantung kasus.</p> <p>IVA/Papsmear 30 - 45 menit.</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	<p>Umum : Sesuai Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2023 tentang Tarif Layanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dan Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Muaro Jambi.</p> <p>JKN : Gratis (Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan).</p>

5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Kesehatan ibu hamil , Imunisasi Bumil 2. Pemeriksaan USG 3. Pemeriksaan Kesehatan ibu nifas 4. Pelayanan KB 5. Pelayanan kesehatan reproduksi Termasuk Caten,IVA/Papsmear
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan, dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi/Pengaduan 3. <i>Facebook</i> (FB) : Pkm PIR II 4. <i>Instagram</i> (IG) : puskesmas_pir2bajubang 5. <i>Website</i> : 6. Email : puskesmaspirbajubang@gmail.com 7. Telpon dan WA 085266426459 (Suprayitno,Am.Kep) 8. SP4N-LAPOR! Lapor.go.id / SMS Ke 1708

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

No.	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran ✓ Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan ✓ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien ✓ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama ✓ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal ✓ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat Tidur Pasien 2. Meja dan kursi

	dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 3. Alat kesehatan, pendukung dan BMHP 4. Buku Pink KIA 5. Kartu KB 6. Kartu caten 7. Internet
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIII/D4/S1 Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan 4. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 5. Memahami tugas pokok dan fungsi
10.	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisi dilakukan oleh atasan langsung ✓ Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	Bidan minimal 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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/pelanggan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya. ✓ Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing masing alat.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas ✓ Rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali ✓ Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan ✓ Survey kepuasan masyarakat.

5. Pelayanan Gigi dan Mulut

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Melakukan Registrasi di Loker Pendaftaran atau membawa rujukan internal dari unit layanan terkait. 2. Tersedianya Buku Rekam Medis.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>Alur :</p> <pre> graph TD A[PENDAFTARAN] --> B[PELAYANAN GIGI DAN MULUT] B --> C[IDENTIFIKASI PASIEN] C --> D[SKRINING/PEMERIKSAAN VITAL SIGN/TINDAKAN] D --> E[PETUGAS MELAKUKAN TINDAKAN SESUAI DIAGNOSA] E --> F[Rujuk Internal (Pelayanan Umum, Laboratorium, Gizi, KIE)] E --> G[Rujuk Eksternal -> RS] F --> H[BPJS] H -- Ya --> I[FARMASI] H -- Tidak --> J[KASIR] J --> I G --> I I --> K[PULANG] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrean dari buku rekam medis yang tersedia

		<ol style="list-style-type: none">2. Petugas mempersilahkan pasien masuk dan petugas melakukan identifikasi pasien.3. Petugas mencuci tangan dan menggunakan alat pelindung diri4. Petugas melakukan pemeriksaan vital sign pada pasien.5. Pasien dipersilakan duduk di dental unit6. Petugas melakukan anamnesa terhadap keluhan pasien7. Petugas melakukan pemeriksaan dan menentukan diagnose8. Petugas mencatat hasil anamnesa dan pemeriksaan pasien ke dalam buku rekam medis (Odontogram)9. Petugas menjelaskan tentang perawatan yang akan dilakukan10. Petugas akan melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan11. Bila diperlukan tindakan petugas akan meminta persetujuan tindakan kepada pasien/keluarganya dengan penandatanganan informed consent12. Petugas melakukan tindakan sesuai dengan diagnosa yang ditentukan13. Petugas akan memberikan rujukan internal ke unit layanan lain bila diperlukan14. Petugas akan memberikan rujukan ke rumah sakit bila diperlukan.15. Petugas memberikan resep obat kepada pasien untuk pengambilan obat di ruang farmasi serta mempersilahkan pasien untuk menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir bagi pasien umum
--	--	---

3.	Jangka Waktu Pelayanan/ Jam buka pelayanan	Jangka waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi : 5-10 Menit • Pencabutan Gigi susu : 7-12 Menit • Pencabutan Gigi Tetap ; 15-20 Menit Senin – kamis : 08.15 – 12.00 WIB Jumat : 08.15 - 11.00 WIB Sabtu : 08.15 - 12.00 WIB
4.	Biaya / Tarif	Umum : Sesuai Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2023 tentang Tarif layanan pada badan layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dan Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Muaro Jambi. JKN : Gratis (Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
5.	Produk Pelayanan	1. Konsultasi kesehatan gigi. 2. Pemeriksaan kesehatan gigi. 3. Tindakan tambal, cabut gigi, pembersihan karang gigi 4. Rujukan ke Rumah Sakit
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan, dan Informasi	1. Kotak Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi/Pengaduan 3. <i>Facebook</i> (FB) : Pkm PIR II 4. <i>Instagram</i> (IG) : puskesmas_pir2bajubang 5. <i>Website</i> : 6. Email : puskesmaspirbajubang@gmail.com 7. Telpon dan WA 085266426459 (Suprayitno,Am.Kep) 8. SP4N-LAPOR! Lapor.go.id / SMS Ke 1708

Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan
(Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	✓ Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang

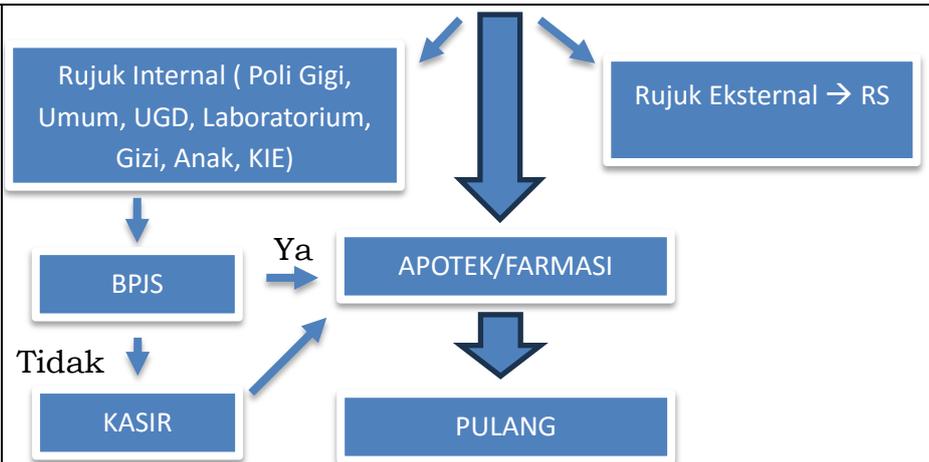
		<p>Praktik Kedokteran</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan ✓ Peraturan menteri kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien ✓ Peraturan menteri kesehatan Nomor 27 tahun 2017 tentang pencegahan dan di fasilitas kesehatan Tingkat pertama ✓ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal ✓ Peraturan menteri kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat kesehatan Masyarakat
8.	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemeriksaan Gigi 2. Dental Unit 3. Alat medis Pendukung 4. Bahan Medis Habis Pakai 5. APD 6. Komputer dan Internet 7. ATK
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIII/D4 Keperawatan Gigi yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan 4. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 5. Memahami tugas pokok dan fungsi
10.	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisi dilakukan oleh atasan langsung ✓ Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	Perawat Gigi 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	✓ Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun. ✓ Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien/pelanggan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya. ✓ Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing masing alat.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan ✓ Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali ✓ Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan ✓ Survey kepuasan masyarakat.

6. Pelayanan Imunisasi

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran 2. Tersedianya buku rekam medis 3. Buku Pink KIA / Kartu Imunisasi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>Alur :</p>  <pre> graph TD A[PENDAFTARAN] --> B[PELAYANAN IMUNISASI] B --> C[SKRINING/PEMERIKSAAN VITAL SIGN/TINDAKAN] </pre>



Prosedur :

1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di buku rekam medis
2. Petugas melakukan identifikasi pasien
3. Petugas merencanakan imunisasi yang akan diberikan dengan melihat status imunisasi di buku Pink KIA pasien
4. Petugas menanyakan keadaan kesehatan pasien saat ini kepada orang tuanya dan melakukan pemeriksaan fisik (mengukur BB dan suhu tubuh)
5. Apabila anak dalam keadaan sakit petugas memberitahu orang tua pasien agar menunda pelaksanaan imunisasi dan akan dirujuk ke ruang pelayanan anak
6. Apabila anak dalam keadaan sehat tetapi dengan berat badann kurang petugas akan memberikan imunisasi dan setelah itu akan dirujuk ke ruang konsultasi gizi
7. Apabila anak dalam keadaan sehat petugas akan menyiapkan imunisasi yang akan diberikan
8. Petugas menjelaskan kepada orang tua anak tentang tindakan imunisasi yang akan diberikan dan efek samping imunisasi
9. Petugas mencatat di buku pink KIA
10. Petugas menyiapkan alat, vaksin dan memakai

		<p>handscoon</p> <p>11. Petugas mempersilahkan orang tua untuk duduk dengan posisi rileks dengan memangku anaknya yang akan diberikan imunisasi</p> <p>12. Petugas memberikan tindakan imunisasi sesuai catatan pemberian imunisasi</p> <p>13. Petugas mengevaluasi reaksi vaksinasi 5 – 10 menit</p> <p>14. Petugas melakukan penanganan reaksi KIPI jika terjadi KIPI</p> <p>15. Petugas menginformasikan jadwal kunjungan imunisasi berikutnya</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan/ Jam buka pelayanan	<p>Jangka waktu pelayanan : 15 Menit</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	<p>Umum : Sesuai Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2023 tentang Tarif layanan pada badan layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dan Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Muaro Jambi.</p> <p>JKN : Gratis (Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.</p>
5.	Produk Pelayanan	Imunisasi dasar bagi bayi dan balita
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan, dan Informasi	<p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Petugas di Meja Informasi/Pengaduan</p> <p>3. <i>Facebook</i> (FB) : Pkm PIR II</p> <p>4. <i>Instagram</i> (IG) : puskesmas_pir2bajubang</p> <p>5. <i>Website</i> :</p> <p>6. Email : puskesmaspirbajubang@gmail.com</p> <p>7. Telpon dan WA 085266426459 (Suprayitno,Am.Kep)</p> <p>8. SP4N-LAPOR! Lapor.go.id / SMS Ke 1708</p>

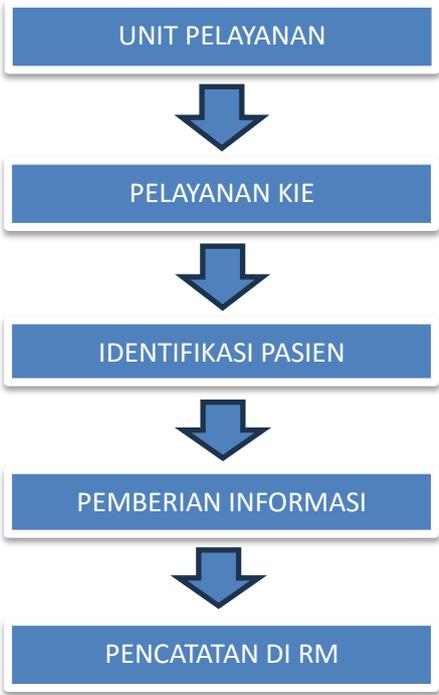
Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan
(*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 66 tahun 2014 tentang Pemantauan Pertumbuhan, Perkembangan dan Gangguan Tumbuh Kembang Anak 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Imunisasi
8.	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coldchain dan Coolbox 2. Vaksin dan BMHP 3. Alat pengukur berat badan 4. Alat pengukur tinggi badan 5. Formulir rujukan internal 6. Komputer dan Internet
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIII/D4/S1 Keperawatan / Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif.

		<p>3. Disiplin dan taat waktu pelayanan</p> <p>4. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas</p> <p>5. Memahami tugas pokok dan fungsi</p>
10.	Pengawas Internal	<p>✓ Supervisi dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>✓ Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</p>
11.	Jumlah Pelaksana	Perawat dan Bidan minimal 4 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	<p>✓ Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</p> <p>✓ Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun.</p> <p>✓ Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien/pelanggan.</p>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>✓ Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.</p> <p>✓ Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing masing alat.</p> <p>✓ Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>✓ Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan</p> <p>✓ Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali</p> <p>✓ Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>✓ Survey kepuasan masyarakat.</p>

7. Pelayanan KIE

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Rujukan internal dari Unit pelayanan lain2. Tersedianya buku rekam medis
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>Alur :</p>  <pre>graph TD; A[UNIT PELAYANAN] --> B[PELAYANAN KIE]; B --> C[IDENTIFIKASI PASIEN]; C --> D[PEMBERIAN INFORMASI]; D --> E[PENCATATAN DI RM];</pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Petugas menerima rujukan internal dari unit layanan lain.2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di buku rekam medis.3. Petugas melakukan identifikasi pasien.4. Petugas melakukan anamnesa/ recall riwayat penyakit pasien.5. Petugas (dokter, perawat, bidan, petugas apoteker, dsb) akan memberikan informasi dan edukasi kepada pasien atau keluarga mengenai Penyakit /Tindakan yang akan dilakukan kepada pasien.6. Petugas melakukan verifikasi/menanyakan ulang kepada pasien dan keluarga tentang informasi yang telah diberikan.

		<p>7. Bila pasien dan keluarga pasien belum mengerti dengan KIE yang di berikan oleh petugas maka petugas kesehatan akan mengulang kembali penjelasan KIE.</p> <p>8. Bila pasien dan keluarga pasien sudah mengerti dengan KIE yang telah di jelaskan maka petugas kesehatan akan memberikan tanda stemple (KIE sudah di jelaskan pasien sudah mengerti) di rekam medis.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan/ Jam buka pelayanan	<p>Jangka waktu pelayanan : 15 Menit</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	<p>Umum : Sesuai Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2023 tentang Tarif layanan pada badan layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dan Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Muaro Jambi.</p> <p>JKN : Gratis (Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.</p>
5.	Produk Pelayanan	Konsultasi, Informasi, Edukasi masalah kesehatan dan gizi serta sanitasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan, dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi/Pengaduan 3. <i>Facebook</i> (FB) : Pkm PIR II 4. <i>Instagram</i> (IG) : puskesmas_pir2bajubang 5. <i>Website</i> : 6. Email : puskesmaspirbajubang@gmail.com 7. Telpon dan WA 085266426459 (Suprayitno,Am.Kep) 8. SP4N-LAPOR! Lapor.go.id / SMS Ke 1708

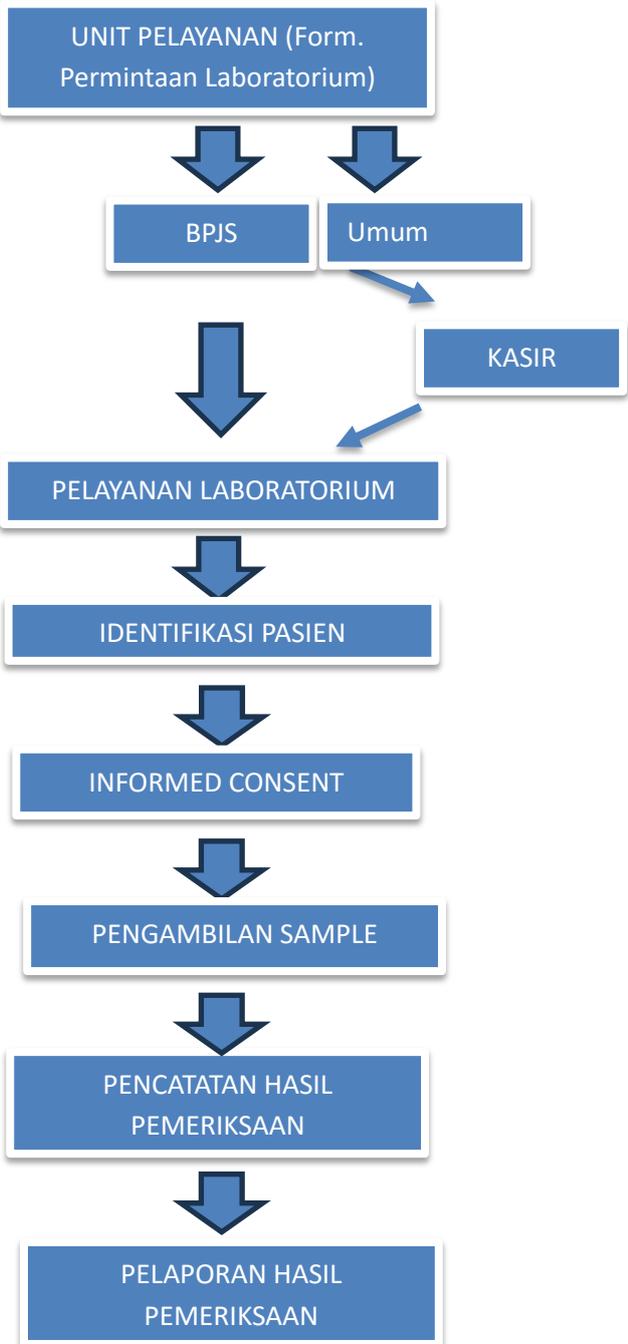
Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan
(Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran ✓ Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan ✓ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat ✓ Keputusan Menteri Kesehatan Nomor Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. ✓ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien ✓ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama ✓ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2023 tentang Peraaturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 Kesehatan Lingkungan. ✓ Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1995/MENKES/RI/XII/2010 Tentang Standar Antropometri Penilaian Status Gizi Anak ✓ Peraturan Pemerintah RI No. 33 tahun 2012 tentang Pemberian ASI Eksklusif
8.	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi 2. Food Model 3. Media informasi 4. Laptop 5. ATK
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIII/D4/S1Kedokteran/Kebidanan/Keperawatan/Gizi/S anitasi yang memiliki surat tanda registrasi.

		<ul style="list-style-type: none"> 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan 4. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 5. Memahami tugas pokok dan fungsi
10.	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisi dilakukan oleh atasan langsung ✓ Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 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/pelanggan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya. ✓ Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing masing alat.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan ✓ Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali ✓ Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan ✓ Survey kepuasan masyarakat.

8. Pelayanan Laboratorium

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Formulir Permintaan Laboratorium dari unit layanan terkait.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>Alur :</p>  <pre> graph TD A[UNIT PELAYANAN (Form. Permintaan Laboratorium)] --> B[BPJS] A --> C[Umum] C --> D[KASIR] D --> E[PELAYANAN LABORATORIUM] B --> E E --> F[IDENTIFIKASI PASIEN] F --> G[INFORMED CONSENT] G --> H[PENGAMBILAN SAMPLE] H --> I[PENCATATAN HASIL PEMERIKSAAN] I --> J[PELAPORAN HASIL PEMERIKSAAN] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima formulir permintaan laboratorium yang dibawa pasien dari unit layanan terkait

	<ol style="list-style-type: none">2. Petugas memanggil pasien sesuai nomer antrian dan menanyakan status pasien umum atau bpjs, bila pasien umum petugas memberikan kwitansi retribusi untuk pembayaran di kasir.3. Petugas melakukan identifikasi pasien dan pemeriksaan laboratorium yang diminta dengan yang ada di formulir permintaan, apabila ditemukan ketidaksesuaian antara identitas pasien dan pemeriksaan laboratorium yang diminta dengan formulir, petugas akan menyampaikan ke unit pengirim dan mengirimkan kembali formulir untuk diperbaiki4. Petugas menjelaskan kepada pasien tentang prosedur pemeriksaan laboratorium yang akan dilakukan, biaya serta waktu pemeriksaan5. Petugas meminta persetujuan pasien dengan menandatangani surat persetujuan tindakan / informed consent.6. Petugas mempersiapkan alat dan bahan yang diperlukan untuk pengambilan spesimen sesuai permintaan pemeriksaan7. Petugas melakukan pengambilan spesimen yang diperlukan sesuai permintaan pemeriksaan8. Petugas mencatat data pasien pada register laboratorium dan menyampaikan ke pasien untuk menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir bagi pasien umum9. Petugas meminta pasien untuk menunggu hasil10. Petugas melakukan pemeriksaan specimen11. Petugas mengisi hasil pemeriksaan di formulir hasil pemeriksaan12. Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan kepada Pasien dan mengarahkan ke tempat unit layanan terkait
--	---

3.	Jangka Waktu Pelayanan/ Jam buka pelayanan	<p>Jangka waktu pelayanan :</p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2">HEMATOLOGI</td> </tr> <tr> <td>Hemoglobin (HB)</td> <td>± 20 menit</td> </tr> <tr> <td>Lekosit</td> <td>± 45 Menit</td> </tr> <tr> <td>Trombosit</td> <td>± 45 Menit</td> </tr> <tr> <td>Golongan Darah dan Rhesus</td> <td>± 20 menit</td> </tr> <tr> <td colspan="2">KIMIA KLINIK</td> </tr> <tr> <td>Cholesterol</td> <td>± 15 menit</td> </tr> <tr> <td>Asam Urat</td> <td>± 15 menit</td> </tr> <tr> <td>Glukosa darah</td> <td>± 15 menit</td> </tr> <tr> <td colspan="2">IMUNO SEROLOGI</td> </tr> <tr> <td>Anti HIV</td> <td>± 45 Menit</td> </tr> <tr> <td>Shypilis</td> <td>± 45 Menit</td> </tr> <tr> <td>HbsAg</td> <td>± 45 Menit</td> </tr> <tr> <td colspan="2">MIKROBIOLOGI / PARASITOLOGI</td> </tr> <tr> <td>BTA</td> <td>± 7 hari</td> </tr> <tr> <td>Malaria (Mikroskopis)</td> <td>± 100 Menit</td> </tr> <tr> <td colspan="2">URINALISIS</td> </tr> <tr> <td>Urine rutin (Carik Celup)</td> <td>± 25 menit</td> </tr> <tr> <td colspan="2">FECES</td> </tr> <tr> <td>Analisis Tinja</td> <td>± 45 menit</td> </tr> </table>	HEMATOLOGI		Hemoglobin (HB)	± 20 menit	Lekosit	± 45 Menit	Trombosit	± 45 Menit	Golongan Darah dan Rhesus	± 20 menit	KIMIA KLINIK		Cholesterol	± 15 menit	Asam Urat	± 15 menit	Glukosa darah	± 15 menit	IMUNO SEROLOGI		Anti HIV	± 45 Menit	Shypilis	± 45 Menit	HbsAg	± 45 Menit	MIKROBIOLOGI / PARASITOLOGI		BTA	± 7 hari	Malaria (Mikroskopis)	± 100 Menit	URINALISIS		Urine rutin (Carik Celup)	± 25 menit	FECES		Analisis Tinja	± 45 menit
HEMATOLOGI																																										
Hemoglobin (HB)	± 20 menit																																									
Lekosit	± 45 Menit																																									
Trombosit	± 45 Menit																																									
Golongan Darah dan Rhesus	± 20 menit																																									
KIMIA KLINIK																																										
Cholesterol	± 15 menit																																									
Asam Urat	± 15 menit																																									
Glukosa darah	± 15 menit																																									
IMUNO SEROLOGI																																										
Anti HIV	± 45 Menit																																									
Shypilis	± 45 Menit																																									
HbsAg	± 45 Menit																																									
MIKROBIOLOGI / PARASITOLOGI																																										
BTA	± 7 hari																																									
Malaria (Mikroskopis)	± 100 Menit																																									
URINALISIS																																										
Urine rutin (Carik Celup)	± 25 menit																																									
FECES																																										
Analisis Tinja	± 45 menit																																									
4.	Biaya / Tarif	<p>Umum : Sesuai Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2023 tentang Tarif Layanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dan Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Muaro Jambi.</p> <p>JKN : Gratis (Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan).</p>																																								
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hematologi ✓ Kimia klinik ✓ Imuno Serologi ✓ Mikrobiologi /Parasitologi ✓ Urinalisis ✓ Feces 																																								

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan, dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi/Pengaduan 3. <i>Facebook</i> (FB) : Pkm PIR II 4. <i>Instagram</i> (IG) : puskesmas_pir2bajubang 5. <i>Website</i> : 6. Email : puskesmaspirbajubang@gmail.com 7. Telpon dan WA 085266426459 (Suprayitno,Am.Kep) 8. SP4N-LAPOR! Lapor.go.id / SMS Ke 1708
----	---	--

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

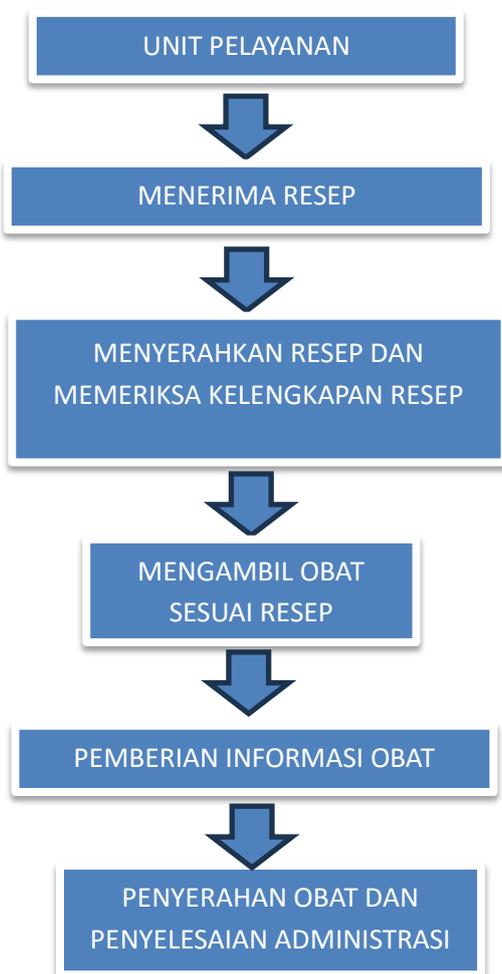
No.	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran 4. Peraturan Menteri Kesehatan No. 1792 tahun 2010 tentang Pedoman Pemeriksaan Kimia Klinik 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Puskesmas 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2013 tentang cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang Baik 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2013 tentang cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik

		yang Baik
8.	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Kesehatan dan BMHP Pendukung 2. Reagen Laboratorium
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analis laboratorium dengan pendidikan minimal D3 Teknologi Laboratorium Medis 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan 4. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 5. Memahami tugas pokok dan fungsi
10.	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisi dilakukan oleh atasan langsung ✓ Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	Analis kesehatan Minimal dua orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. ✓ Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun. ✓ Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien/pelanggan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya. ✓ Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing masing alat. ✓ Reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan ✓ Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan ✓ Survey kepuasan masyarakat.
--	---

9. Pelayanan Farmasi

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Resep Dokter dari Unit Pelayanan terkait
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>Alur :</p>  <pre> graph TD A[UNIT PELAYANAN] --> B[MENERIMA RESEP] B --> C[MENYERAHKAN RESEP DAN MEMERIKSA KELENGKAPAN RESEP] C --> D[MENGAMBIL OBAT SESUAI RESEP] D --> E[PEMBERIAN INFORMASI OBAT] E --> F[PENYERAHAN OBAT DAN PENYELESAIAN ADMINISTRASI] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima resep yang dibawa para petugas para medis dari ruang poli umum 2. Petugas membaca dan memeriksa kelengkapan resep 3. Menuliskan nama pasien dan aturan pakai obat

		<p>pada etiket biru untuk obat pemakaian obat luar dan etiket putih untuk pemakaian dalam</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Mengambil obat sesuai resep 5. Memasukkan obat kedalam klip obat atau menempel etiket obat pada kemasan botol (botol sirup/ kotak salep). 6. Memeriksa kembali jenis dan jumlah obat 7. Memanggil pasien sesuai nomor antrian resep 8. Melakukan identifikasi pasien 9. Memberikan informasi tentang obat kepada pasien/keluarga pasien 10. Memastikan pasien/keluarga paham tentang cara penggunaan obat 11. Menyerahkan obat kepada pasien 12. Menyimpan resep dikotak resep
3.	Jangka Waktu Pelayanan/ Jam buka pelayanan	<p>Jangka waktu pelayanan :</p> <p>10 menit untuk obat non racikan</p> <p>20 menit untuk obat racikan</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	<p>Umum : Sesuai Peraturan Bupati Nomor 27 tahun 2023 tentang Tarif Layanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dan Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Muaro Jambi.</p> <p>JKN : Gratis (Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.</p>
5.	Produk Pelayanan	Pemberian Obat
6.	Penanganan Pengaduan,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi/Pengaduan

	Saran, Masukan, dan Informasi	3. <i>Facebook</i> (FB) : Pkm PIR II 4. <i>Instagram</i> (IG) : puskesmas_pir2bajubang 5. <i>Website</i> : 6. Email : puskesmaspirbajubang@gmail.com 7. Telpon dan WA 085266426459 (Suprayitno,Am.Kep) 8. SP4N-LAPOR! Lapor.go.id / SMS Ke 1708
--	-------------------------------------	--

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

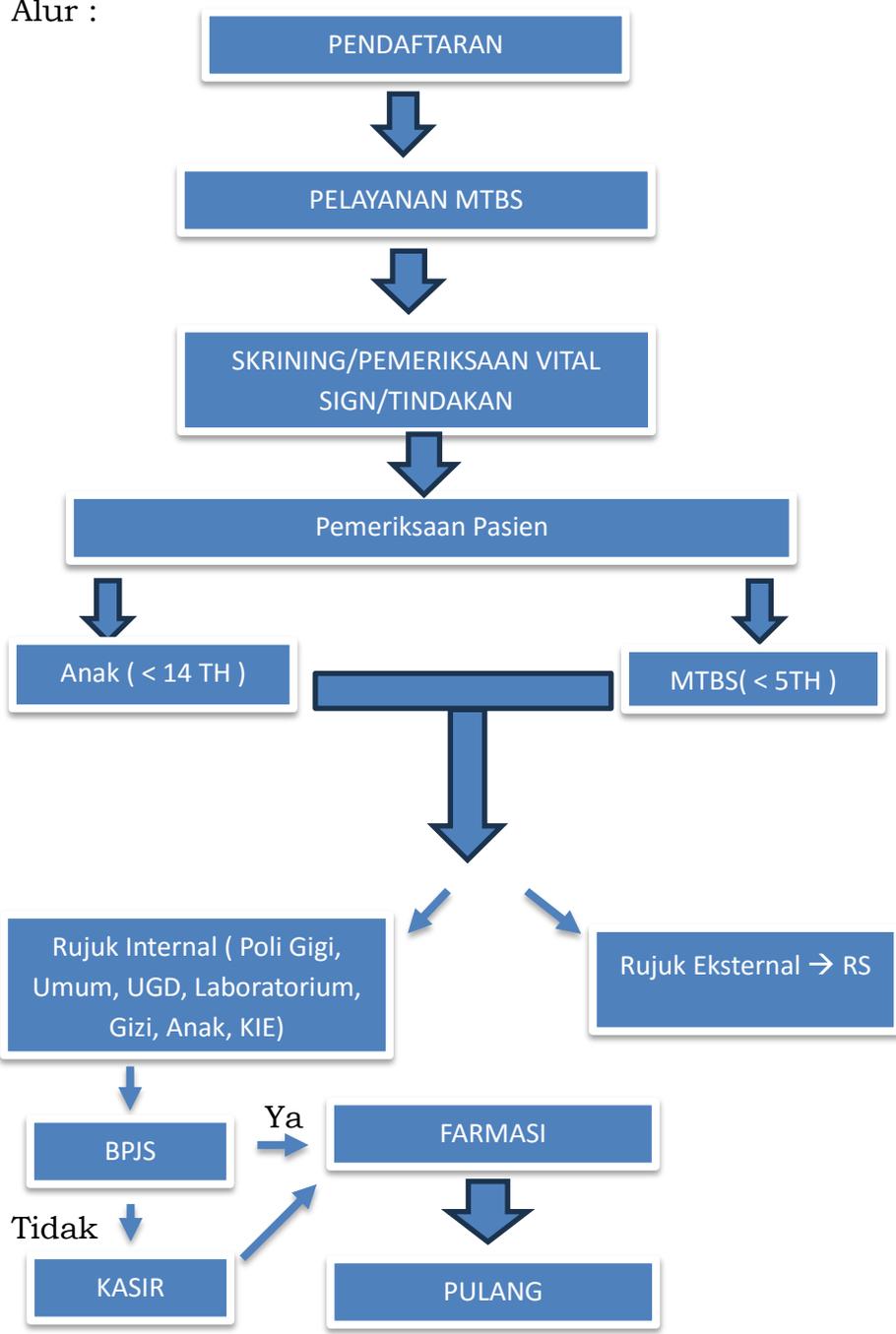
No.	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	1. Undang Undang Nomor 5 tahun 1997 tentang Psikotropika 2. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 3. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2015 tentang peredaran, penyimpanan, pemusnahan dan pelaporan narkotika, psikotropika 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 tahun 2016 tentang Kefarmasian Puskesmas 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 tahun 2017 tentang Apotek 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 9. Formularium Nasional
8.	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas	1. Obat – obatan 2. Klip obat 3. ATK 6. Mortir gerusan obat 7. Kertas kemasan obat puyer

		8. Kertas label obat 9. Lemari obat 10. Lemari obat psikotropika
9.	Kompetensi Pelaksana	1. D3 Farmasi 2. Perawat 3. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 4. Disiplin dan taatwaktupelayanan 5. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 6. Memahami tugas pokok dan fungsi
10.	Pengawas Internal	✓ Supervisi dilakukan oleh atasan langsung ✓ Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	2 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	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/pelanggan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	✓ Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya. ✓ Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing masing alat. ✓ Obat, vaksin yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	✓ Evaluasi kinerja dilakukan melalui loka karya mini bulanan ✓ Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali ✓ Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

	✓ Survey kepuasan masyarakat.
--	-------------------------------

10. Pelayanan MTBS/Pemeriksaan Anak

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran 2. Tersedianya buku rekam medis
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	Alur :  <pre> graph TD A[PENDAFTARAN] --> B[PELAYANAN MTBS] B --> C[SKRINING/PEMERIKSAAN VITAL SIGN/TINDAKAN] C --> D[Pemeriksaan Pasien] D --> E[Anak (< 14 TH)] D --> F[MTBS (< 5TH)] E --> G[Rujuk Internal (Poli Gigi, Umum, UGD, Laboratorium, Gizi, Anak, KIE)] F --> H[Rujuk Eksternal -> RS] G --> I[BPJS] G --> J[KASIR] I -- Ya --> K[FARMASI] I -- Tidak --> L[PULANG] J -- Ya --> K J -- Tidak --> L K --> L </pre>

		<p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian dalam buku rekam medis2. Petugas melakukan identifikasi pasien,3. Petugas melakukan anamnesa kepada orang tua pasien terkait keluhan, lamanya sakit dan pengobatan yang sudah diberikan4. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai form MTBS berupa:<ol style="list-style-type: none">a. Adanya tanda bahaya umumb. Berat Badan/ tinggi badanc. Respirasid. Suhu Tubuhe. Masalah telingaf. Status gizig. Status pemberian vitamin Ah. Imunisasii. Masalah / keluhan lainnya bila ada5. Petugas melakukan klasifikasi jenis penyakit6. Petugas mempersilahkan pasien untuk diperiksa oleh dokter untuk mendapatkan tindakan atau pengobatan yang diperlukan7. Dokter akan melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan8. Dokter akan memberikan rujukan ke Rumah sakit bila diperlukan9. Dokter memberikan advis pengobatan sesuai hasil pemeriksaan yang dilakukan dan diagnosa yang diperoleh10. Petugas menyerahkan resep obat kepada orang tua pasien untuk pengambilan obat di ruang farmasi11. Petugas mencatat di buku register ruangan
--	--	---

3.	Jangka Waktu Pelayanan/ Jam buka pelayanan	Jangka waktu pelayanan : 15 Menit Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 - 11.00 WIB Sabtu : 08.00 - 12.00 WIB
4.	Biaya / Tarif	Umum : Sesuai Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2023 tentang Tarif Layanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dan Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Muaro Jambi. JKN : Gratis (Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
5.	Produk Pelayanan	1. Pelayanan Kesehatan Anak 2. Pemantauan tumbuh kembang anak
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan, dan Informasi	1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi/Pengaduan 3. <i>Facebook</i> (FB) : Pkm PIR II 4. <i>Instagram</i> (IG) : puskesmas_pir2bajubang 5. <i>Website</i> : 6. Email : puskesmaspirbajubang@gmail.com 7. Telpon dan WA 085266426459 (Suprayitno,Am.Kep) 8. SP4N-LAPOR! Lapor.go.id / SMS Ke 1708

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

No.	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017

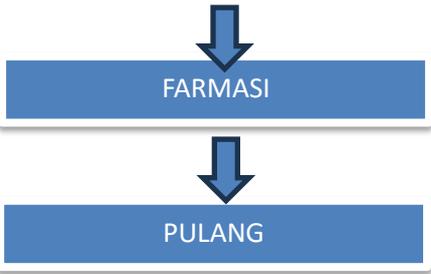
		<p>tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 66 tahun 2014 tentang Pemantauan Pertumbuhan, Perkembangan dan Gangguan Tumbuh Kembang Anak</p> <p>6. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</p>
8.	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Timbangan Badan 2. Alat pengukur tinggi/ panjang badan 3. Alat pengukur lingkaran kepala 4. Bolpoint 5. Kertas 6. Formulir rujukan internal 7. Kertas Resep
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter 2. DIII/D4/SI kebidanan/Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek 3. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 4. Disiplin dan taat waktu pelayanan 5. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 6. Memahami tugas pokok dan fungsi
10.	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisi dilakukan oleh atasan langsung ✓ Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	Dokter, Bidan 2 Orang, Tenaga Gizi
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. ✓ Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun.

		✓ Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien/pelanggan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	✓ Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan ✓ Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali ✓ Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan ✓ Survey kepuasan masyarakat.

11. Pelayanan Tindakan (Gawat Darurat)

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	<pre> graph TD A[PENDAFTARAN] --> B[IDENTIFIKASI PASIEN] B --> C[PEMERIKSAAN TTV] C --> D[TINDAKAN (SESUAI SOP)] D --> E[BPJS] D --> F[RUJUKAN EKSTERNAL] </pre>

		<div style="text-align: center;">  </div> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Keluarga pasien atau penanggung jawab melakukan Pendaftaran pasien 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas paramedis melakukan pemeriksaan vital. 5. Petugas medis melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai SOP, 6. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yangsesuai 7. Apabila diperlukan petugas merujuk pasien 8. Keluarga pasien mengambli obat di Farmasi 9. pasien pulang
3.	<p>Jangka Waktu Pelayanan /Jam Pelayanan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Minimal : 30 Menit <p>Senin – kamis : 08.00 – 13. WIB Jumat : 08.00 - 11.00 WIB Sabtu : 08.00 - 12.00 WIB</p>
4.	<p>Biaya/Tarif</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2023 tentang Tarif Layanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dan Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Muaro Jambi. 2. Pasien JKN sesuai dengan Permenkes 21

		Tahun 2016 tentang standar tarif JKN
5.	Produk Pelayanan	Tindakan Medis, Gawat Darurat
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukkan dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi/Pengaduan 3. <i>Facebook</i> (FB) : Pkm PIR II 4. <i>Instagram</i> (IG) : puskesmas_pir2bajubang 5. <i>Website</i> : 6. Email : puskesmaspirbajubang@gmail.com 7. Telpon dan WA 085266426459 (Suprayitno,Am.Kep) 8. SP4N-LAPOR! Lapor.go.id / SMS Ke 1708

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

No.	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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)
8.	Sasaran Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tindakan/gawat darurat 2. Bed tempat tidur 2 3. Lampu sorot 4. Peralatan medis pendukung

9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum yang memiliki surat izin praktek 2. DIII/D4/SI Keperawatan/kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek 3. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 4. Disiplin dan taat waktu pelayanan 5. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 6. Memahami tugas pokok dan fungsi
10.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum minimal 2 orang</p> <p>Perawat minimal 2 orang</p> <p>Bidan minimal 1 orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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/ pelanggan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<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>
-----	----------------------------	---

12. Pelayanan Persalinan

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pasien Umum : Buku KIA, KTP/KK</p> <p>2. Pasien BPJS : Buku KIA, KTP/KK,</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>Alur :</p> <pre> graph TD PD[PASIEN DATANG] --> RB[RUANG BERSALIN] PK[POLI KIA] --> RB RB --> IP[IDENTIFIKASI PASIEN] IP --> AP[ANAMNESA, PEMERIKSAAN TANDA VITAL] AP --> PAT[PATOLOGI] PAT --> KD[KONSUL DOKTER] KD --> RRS[RUJUK RS] AP --> INP[INPARTU] INP --> OP[OBSERVASI PERSALINAN DAN PERTOLONGAN PERSALINAN SESUAI SOP] PK --> OP </pre>

		<div data-bbox="837 159 1481 555" data-label="Diagram"> <pre> graph TD In[] --> RF[RUANG FARMASI] RF --> P[PULANG] RF --> K[KASIR] BPJS[BPJS] -- YA --> RF BPJS -- TIDAK --> K </pre> </div> <p data-bbox="566 548 730 582">Prosedur :</p> <ol data-bbox="614 604 1476 1590" style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke Ruang bersalin 2. Petugas menanyakan dan melihat buku KIA 3. Petugas memastikan identitas pasien 4. Petugas melakukan anamnesis 5. Petugas mengarahkan pasien untuk BAK dan membersihkan daerah sekitar kemaluan 6. Petugas melakukan pengukuran vital sign, palpasi, VT, laboratorium sederhana 7. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur/ SOP Asuhan persalinan Normal/ Tindakan Pra Rujukan kebidanan (Kasus Gadar) 8. Petugas memfasilitasi persetujuan tindakan medis (Informed consent) 9. Petugas memberikan resep dan mengarahkan ke ruang farmasi untuk pasien yang telah dilaksanakan pertolongan persalinan. 10. Melakukan pemantauan nifas dan memulangkan pasien setelah selesai pemantauan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan/ Jam buka pelayanan	<p data-bbox="566 1617 1428 1702">Mulai dari pasien datang sampai dengan pemantauan sesuai kasus</p> <ul data-bbox="614 1724 1348 1993" style="list-style-type: none"> • Pemeriksaan awal Sesuai kasus 15 menit Asuhan persalinan • Persalinan Normal 60 – 90 menit • Persalinan dengan penyulit 60 – 120 menit • Pemantauan masa nifas 6-24 jam

		<ul style="list-style-type: none"> • Pra Rujukan kasus Gadar 30 - 60 menit (Sesuai kasus)
4.	Biaya / Tarif	<p>Umum : Sesuai Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2023 tentang Tarif Layanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dan Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Muaro Jambi.</p> <p>JKN : Gratis (Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan).</p>
5.	Produk Pelayanan	Pertolongan Persalinan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan, dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi/Pengaduan 3. <i>Facebook</i> (FB) : Pkm PIR II 4. <i>Instagram</i> (IG) : puskesmas_pir2bajubang 5. <i>Website</i> : 6. Email : puskesmaspirbajubang@gmail.com 7. Telpon dan WA 085266426459 (Suprayitno,Am.Kep) 8. SP4N-LAPOR! Lapor.go.id / SMS Ke 1708

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

No.	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan

		Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, dan Pelayanan Kesehatan Seksual
8.	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja, Kursi 2. Meja Obgyn 3. Partus set, hecing set 4. APD 5. Obat dan BMHP 6. ATK
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek 2. DIII/D4/S1 Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek 3. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 4. Disiplin dan taat waktu pelayanan 5. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 6. Memahami tugas pokok dan fungsi
10.	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisi dilakukan oleh atasan langsung ✓ Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	Bidan Minimal 2 Orang dan 1 Orang Dokter
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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/pelanggan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya. ✓ Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing masing alat. ✓ Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin

		masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas ✓ Rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali ✓ Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan ✓ Survey kepuasan masyarakat.

13. Pelayanan Kasir

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Lembar Form Retribusi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>Alur :</p>  <pre> graph TD A[UNIT PELAYANAN] --> B[Tindakan/pemeriksaan yang tidak ditanggung BPJS] B --> C[KASIR] C --> D[PENYELESAIAN ADMINISTRASI] D --> E[PULANG] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang dengan lembar retribusi 2. Petugas melakukan pengecekan nota pembayaran 3. Penyelesaian administrasi

3.	Jangka Waktu Pelayanan/ Jam buka pelayanan	Jangka waktu pelayanan : 5 Menit Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 - 11.00 WIB Sabtu : 08.00 - 12.00 WIB
4.	Biaya / Tarif	Umum : Sesuai Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2023 tentang Tarif Layanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dan Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Muaro Jambi. JKN : Gratis (Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
5.	Produk Pelayanan	Mendapatkan kuitansi/bukti pembayaran
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan, dan Informasi	1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi/Pengaduan 3. <i>Facebook</i> (FB) : Pkm PIR II 4. <i>Instagram</i> (IG) : puskesmas_pir2bajubang 5. <i>Website</i> : 6. Email : puskesmaspirbajubang@gmail.com 7. Telpon dan WA 085266426459 (Suprayitno,Am.Kep) 8. SP4N-LAPOR! Lapor.go.id / SMS Ke 1708

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

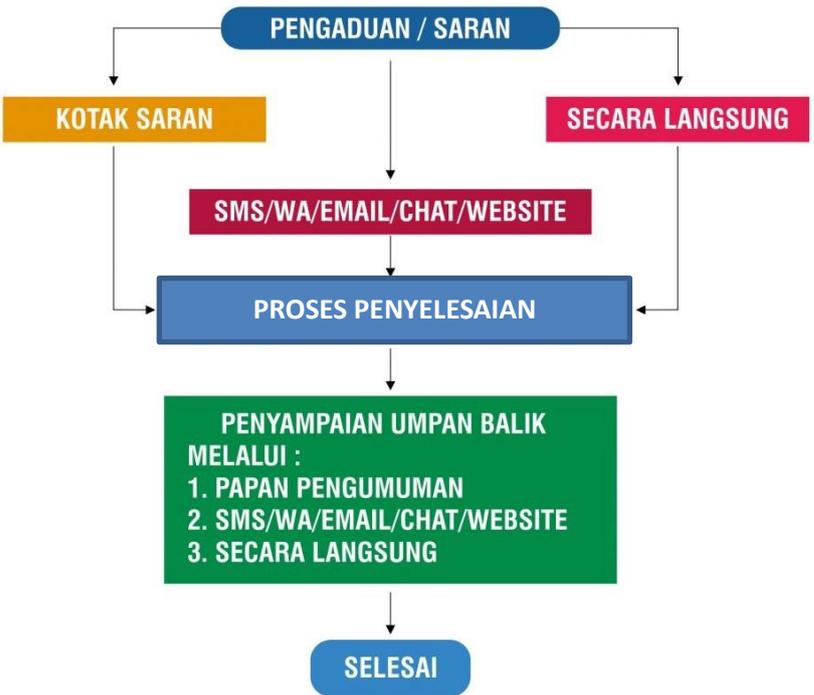
No.	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia

		<p>Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.</p> <p>5. Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum Pada Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi.</p>
8.	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi 3. ATK 4. Komputer dan Internet
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal D3 yang sudah diberi orientasi tentang ketugasan kasir 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan 4. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 5. Memahami tugas pokok dan fungsi
10.	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisi dilakukan oleh atasan langsung ✓ Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Petugas kasir minimal satu orang</p> <p>Bendahara penerimaan satu orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. • Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun. • Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien/pelanggan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.
14.	Evaluasi Kinerja	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini

	Pelaksana	bulanan ✓ Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali ✓ Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan ✓ Survey kepuasan masyarakat.
--	-----------	--

14. Pelayanan Pengaduan

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Data Diri 2. Bukti dukung pengaduan (Jika Ada)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>Alur :</p>  <pre> graph TD A([PENGADUAN / SARAN]) --> B[KOTAK SARAN] A --> C[SMS/WA/EMAIL/CHAT/WEBSITE] A --> D([SECARA LANGSUNG]) B --> E([PROSES PENYELESAIAN]) C --> E D --> E E --> F[SELESAI] E --> G[PENYAMPAIAN UMPAN BALIK MELALUI : 1. PAPAN PENGUMUMAN 2. SMS/WA/EMAIL/CHAT/WEBSITE 3. SECARA LANGSUNG] G --> F </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas menerima laporan pengaduan secara langsung/telp /kotak saran/SMS/Whatsapp/web/email setiap hari Petugas mencatat data pelapor (nama, alamat, dan

		<p>nomor Handphone jika ada) dan isi pada buku register.</p> <p>3. Petugas bersama Tim pelayanan pengaduan serta unit terkait membahas tindak lanjut laporan pengaduan dan dicatat didalam buku register.</p> <p>4. Penyampaian informasi tindak lanjut pengaduan kepada pelapor</p> <p>5. Keluhan/aduan yang sudah ditindak lanjuti dipublikasikan pada papan pengumuman setiap satu bulan sekali.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan/ Jam buka pelayanan	Jangka waktu penanganan pengaduan : 1 s/d 14 hari
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Penanganan pengaduan masyarakat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan, dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi/Pengaduan 3. <i>Facebook</i> (FB) : Pkm PIR II 4. <i>Instagram</i> (IG) : puskesmas_pir2bajubang 5. <i>Website</i> : 6. Email : puskesmaspirbajubang@gmail.com 7. Telpon dan WA 085266426459 (Suprayitno,Am.Kep) 8. SP4N-LAPOR! Lapor.go.id / SMS Ke 1708

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

No.	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan

		<p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p>
8.	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. Alat Tulis Kantor (ATK)</p> <p>2. Handphone</p> <p>3. Kotak saran</p> <p>4. Papan pengumuman hasil tindak lanjut keluhan/aduan</p> <p>5. Komputer dan jaringan internet</p> <p>6. Ruangan dan kelengkapannya</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Petugas yang tergabung dalam tim mutu manajemen puskesmas.</p> <p>2. Petugas mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif.</p> <p>3. Petugas disiplin dan taat waktu pelayanan</p> <p>4. Petugas memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas</p> <p>5. Petugas memahami tugas pokok dan fungsi</p>
10.	Pengawas Internal	<p>✓ Supervisi dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>✓ Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</p>
11.	Jumlah Pelaksana	3 Orang
12.	Jaminan	1. Petugas melaksanakan layanan sesuai dengan

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

15. Pelayanan Administrasi

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Surat pengantar dari dokter pemeriksa</p> <p>2. KTP/ Surat Keterangan Pengganti KTP</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>Alur :</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[SURAT PENGANTAR] --> B[PETUGAS ADMIN MEMBUAT SURAT KETERANGAN SESUAI DENGAN PERMINTAAN] </pre> </div>

		<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[] --> B[PETUGAS MENCOCOKKAN DATA] B --> C[PETUGAS MENGAGENDAKAN SURAT] C --> D[DOKTER TANDA TANGAN] D --> E[PENGARSIPAN] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Administrasi umum menerima surat pengantar dari dokter pemeriksa 2. Petugas administrasi membuat surat keterangan sesuai dengan permintaan dalam surat pengantar 3. Petugas Administrasi mencocokkan data sesuai dengan identitas (KTP) 4. Petugas Administrasi mengagendakan surat 5. Petugas adminitrasi mengantar surat keterangan ke dokter pemeriksa dan meminta tanda tangan 6. Petugas adminitansi mengarsipkan surat keterangan
3.	Jangka Waktu Pelayanan/ Jam buka pelayanan	<p>Jangka waktu pelayanan : Kurang dari 60 menit</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	<p>Umum : Sesuai Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2023 tentang Tarif Layanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dan Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Muaro Jambi.</p>

		JKN : Gratis (Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Surat Keterangan Kesehatan dan lain – lain
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan, dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi/Pengaduan 3. <i>Facebook</i> (FB) : Pkm PIR II 4. <i>Instagram</i> (IG) : puskesmas_pir2bajubang 5. <i>Website</i> : 6. Email : puskesmaspirbajubang@gmail.com 7. Telpon dan WA 085266426459 (Suprayitno,Am.Kep) 8. SP4N-LAPOR! Lapor.go.id / SMS Ke 1708

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

No.	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
8.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer dan jaringan internet

	dan/atau fasilitas	3. Ruang dan kelengkapannya
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas yang tergabung dalam tim administrasi. 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan 4. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 5. Memahami tugas pokok dan fungsi
10.	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisi dilakukan oleh atasan langsung ✓ Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	2 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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/pelanggan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya. ✓ Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat. ✓ Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan ✓ Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali ✓ Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan ✓ Survey Kepuasan Masyarakat.

16. Pelayanan Lansia

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran atau membawa rujukan internal dari unit layanan terkait. 2. Tersedianya buku rekam medis pasien.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>Alur :</p> <pre> graph TD A[PENDAFTARAN] --> B[PELAYANAN LANSIA] B --> C[IDENTIFIKASI PASIEN] C --> D[SKRINING, ANAMNESA, PEMERIKSAAN VITAL] D --> E[MELAKUKAN PEMERIKSAAN PASIEN OLEH TENAGA MEDIS] E --> F[Rujuk Internal (Poli Gigi, KIA, Laboratorium, Gizi, KIE)] E --> G[Rujuk Eksternal → RS] E --> H[FARMASI] F --> I[BPJS] F --> J[KASIR] I -- Ya --> H J -- Tidak --> H H --> K[PULANG] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian dari buku rekam medis yang sudah tersedia. Petugas para medis melakukan identifikasi pasien.

		<p>3. Petugas para medis melakukan skrining, anamnesa keluhan pasien, pengukuran tanda vital, berat badan, tinggi badan, IMT.</p> <p>4. Petugas para medis melakukan pemeriksaan fisik pasien sesuai kebutuhan untuk penegakan diagnosa.</p> <p>5. Petugas para medis memberikan pengantar jika diperlukan pemeriksaan laboratorium dan memberikan rujukan internal bila diperlukan konsultasi ke unit layanan lain.</p> <p>6. Petugas para medis memberikan rujukan ke Rumah Sakit bila diperlukan.</p> <p>7. Petugas para medis memberikan konseling, edukasi dan informasi (KIE) kepada pasien terkait kondisi kesehatannya.</p> <p>8. Petugas para medis mencatat hasil pemeriksaan ke dalam buku rekam medis.</p> <p>9. Petugas para medis memberikan resep obat kepada pasien untuk pengambilan obat di ruang farmasi.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan/ Jam buka pelayanan	<p>Jangka waktu pelayanan : 10 menit</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	<p>Umum : Sesuai SK Nomor 27 Tahun 2023 Tentang Tarif layanan pada badan layanan umum daerah rumah sakit umum daerah dan pusat kesehatan masyarakat kabupaten Muaro Jambi.</p> <p>JKN : Gratis (Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan).</p>
5.	Produk	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis,

	Pelayanan	Surat Rujukan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan, dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi/Pengaduan 3. <i>Facebook</i> (FB) : Pkm PIR II 4. <i>Instagram</i> (IG) : puskesmas_pir2bajubang 5. <i>Website</i> : 6. Email : puskesmaspirbajubang@gmail.com 7. Telpon dan WA 085266426459 (Suprayitno,Am.Kep) 8. SP4N-LAPOR! Lapor.go.id / SMS Ke 1708

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

No.	Komponen	Uraian
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran ✓ Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan ✓ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 67 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Lanjut Usia di Pusat Kesehatan Masyarakat ✓ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien ✓ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama ✓ Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat ✓ Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.
8.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter 2. Stetoskop

	dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 3. Timbangan Berat Badan 4. Senter 5. Meja dan Kursi 6. Komputer 7. ATK 8. Tempat tidur periksa 9. Hand sanitizer 10. Alkes lain sesuai kebutuhan
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum yang memiliki surat izin praktek 2. DIII/SI Keperawatan/kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek 3. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 4. Disiplin dan taat waktu pelayanan 5. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 6. Memahami tugas pokok dan fungsi
10.	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisi dilakukan oleh atasan langsung ✓ Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum minimal 1 orang</p> <p>Perawat/Bidan minimal 3 orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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/pelanggan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya. ✓ Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing masing alat.

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">✓ Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan✓ Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali✓ Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan✓ Survey kepuasan masyarakat.
-----	----------------------------	---

ditetapkan : Muhajirin
pada tanggal : 04 Januari 2024

KEPALA,



SHINTA ROMA ULIP, SKM, M.Si

NIP. 197908132005012008

Lampiran III

Keputusan Kepala Puskesmas PIR II Bajubang

Nomor : 02/SK/PKM-PIR II BJB/2024

Tanggal : 04 Januari 2024

Tentang : Standar Pelayanan Publik (SPP)
Puskesmas PIR II Bajubang Kabupaten
Muaro Jambi.

**PUSKESMAS PIR II BAJUBANG
KABUPATEN MUARO JAMBI**

MAKLUMAT PELAYANAN

**SEGENAP PIMPINAN BESERTA STAF PENYELENGGARA
PELAYANAN PUSKESMAS PIR II BAJUBANG MENYATAKAN :**

- 1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan Pelayanan Sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.**
- 2. Berkomitmen untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan melakukan perbaikan pelayanan secara terus menerus.**
- 3. Apabila dalam penyampaian penyelenggaraan pelayanan kami tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, kami siap memberikan kompensasi kepada pemohon dan siap meneriam sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.**

ditetapkan : Muhajirin
pada tanggal : 04 Januari 2024

KEPALA,



SHINTA ROMA ULI.P, SKM, M.Si
NIP. 197908132005012008