



**KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS SARULLA**  
**NOMOR : 66 TAHUN 2024**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KEPALA UPT PUSKESMAS SARULLA,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- b. bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan;
- c. bahwa sehubungan dengan butir a dan b tersebut diatas perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas

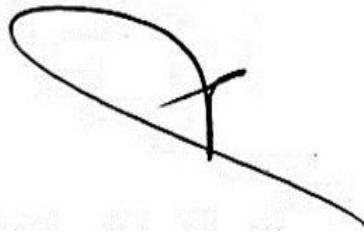
8. Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 02 Tahun 2019 Tentang Retribusi Daerah;

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS SARULLA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPT PUSKESMAS SARULLA.
- KESATU : Standar Pelayanan Publik seperti pada DIKTUM KESATU adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman pelayanan Puskesmas dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Puskesmas kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
- KEDUA : Setiap jenis pelayanan di Puskesmas wajib menerapkan standar Pelayanan Publik.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik akan dilakukan monitoring dan evaluasi secara periodik untuk perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir merupakan bagian yang tak terpisahkan dari surat keputusan ini.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan bila ada kekeliruan akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sarulla  
Pada tanggal : 5 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS SARULLA,



LEMISTON EGO SIMAMORA

Tembusan Yth. :

1. Bupati Kabupaten Tapanuli Utara sebagai laporan
2. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Tapanuli Utara sebagai laporan
3. Arsip



KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR DUTA PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK :

1. Pasien/pengguna layanan datang disambut oleh Duta dengan 3S Senyum Sapa Salam (Jika pasien dikriteriakan perlu tindakan ke Ruang Gawat Darurat maka diarahkan ke layanan Gawat Darurat serta mengikuti Alur layanan Ruang Tindakan Gawat Darurat).
2. Duta memilah status pasien layanan khusus/prioritas (Ibu hamil, Lansia, Disabilitas, Ibu dengan Balita) diberikan kalung layanan khusus/prioritas atau non layanan khusus/non prioritas diberi nomor antrian.
3. Di loket pendaftaran, petugas loket pendaftaran menerima pasien di bagian pendaftaran sesuai nomor antrian/pasien dengan status layanan khusus/prioritas (Antrian Pasien non layanan khusus/non prioritas di hentikan sejenak) dan selanjutnya pasien menyerahkan Kartu Identitas Diri (KTP/KK/SIM)/kartu berobat sesuai persyaratan ke bagian pendaftaran.
4. Petugas pendaftaran menerima syarat pendaftaran berupa Kartu Identitas Diri (KTP/KK/SIM)/ kartu berobat serta memilah status pasien Baru atau Lama serta Pasien BPJS (Dicek status kartu BPJS oleh PIC) atau Pasien Umum, kemudian menyerahkan berkas syarat ke bagian rekam medik untuk dipersiapkan rekam medik pasien.
5. Petugas rekam medik mempersiapkan berkas rekam medik yang baru atau berkas rekam medik yang lama serta menyerahkan berkas rekam medik ke petugas pendaftaran serta memberikan kartu berobat baru jika sebelumnya belum memiliki atau hilang kurtu berobatnya.
6. Petugas pendaftaran memanggil pasien untuk mengkonfirmasi kembali data pasien serta menjelaskan secara singkat hak dan kewajiban pasien.
7. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke tempat layanan yang dituju sambil membawa rekam medik pasien.

3. Jangka waktu penyelesaian :

KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)
1. Menyambut Pasien dengan 3S	1
2. Memilah pasien layanan khusus/prioritas dan layanan khusus /non prioritas	1
3. Pasien di loket pendaftaran menunjukkan kartu identitas / kartu berobat	1
4. Cek status pasien lama atau baru serta keaktifan kartu BPJS dan kartu berobat	2

	<p>5. Berkas rekam medik dipersiapkan dan kartu berobat dibuatkan serta mengantar berkas rekam medik ke loket pendaftaran</p> <p>6. Petugas meminta konfirmasi data dan menjelaskan hak dan kewajiban pasien</p> <p>7. Pasien diarahkan menuju layanan berikutnya</p>	<p>10</p> <p>4</p> <p>1</p>
4. Biaya/Tarif	<p>1. Pasien BPJS : Gratis</p> <p>2. Pasien Umum : Gratis</p> <p>Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 02 Tahun 2019 tentang retribusi daerah</p>	
5. Produk Layanan	<p>1. Nomor Antrian</p> <p>2. Kalung Layanan Khusus/Prioritas</p> <p>3. Kartu berobat</p> <p>4. Rekam Medik/Status Pasien</p>	
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarullagmail.com">puskesmassarullagmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan, saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 2 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> <li>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>7. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> </ol>	
<b>B. MANUFACTURING</b>		
7. Dasar Hukum	<p>1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>2. Perda nomor 02 Tahun 2019</p>	

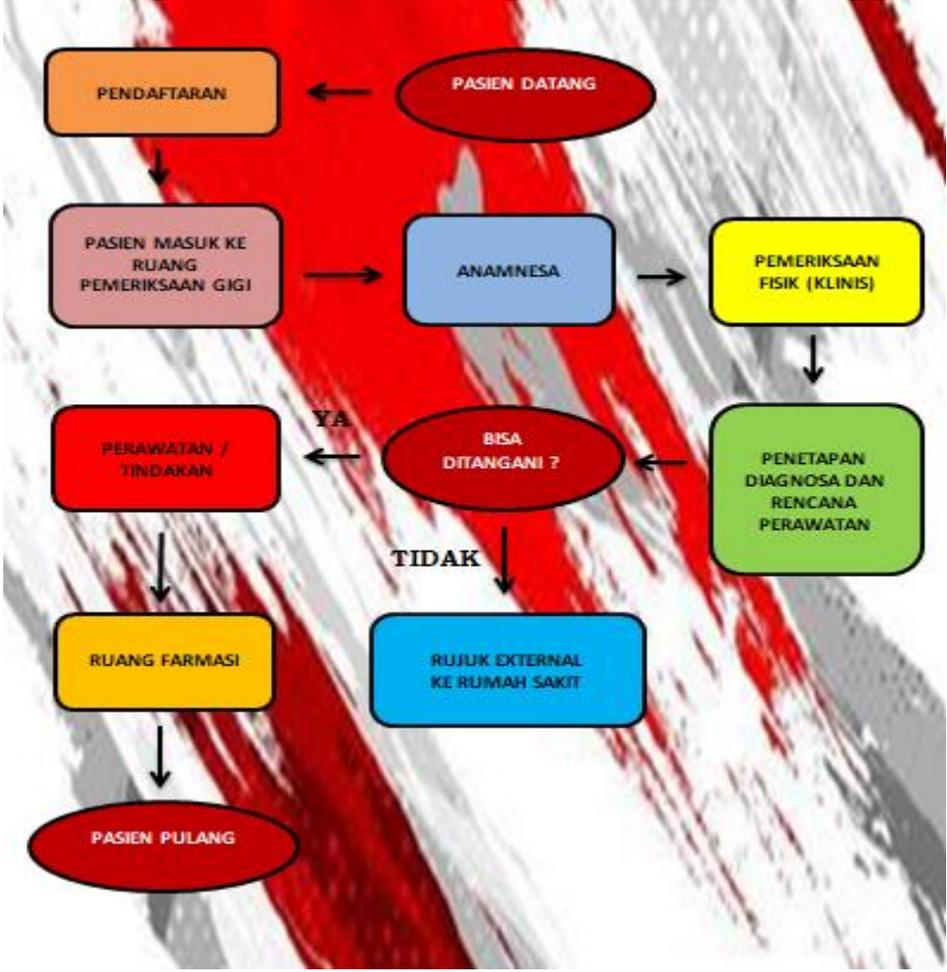
8. Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loker Pelayanan Duta</li> <li>2. Nomor Antrian</li> <li>3. Kalung Tanda layanan khusus/prioritas</li> <li>4. Loker Pelayanan khusus/Prioritas</li> <li>5. Ruang Tunggu</li> <li>6. Loker Pendaftaran</li> <li>7. Ruang Tunggu Pendaftaran</li> <li>8. Media Bacaan</li> <li>9. Tempat Charger Hp</li> <li>10. Air Minum</li> <li>11. Ruang Rekam Medik</li> <li>12. Televisi Informasi ruang tunggu pendaftaran</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan komunikasi</li> <li>2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	8 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan.</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</li> <li>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah (Home Visite)</li> </ol> </li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Layanan</li> </ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

2. NAMA UNIT PELAYANAN	PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN KESEHATAN UMUM DAN PEMERIKSAAN KHUSUS
A. SERVICE DELIVERY	
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien
2. Prosedur	<div data-bbox="613 451 1503 1447" data-label="Diagram"> <pre> graph TD     A[TERIMA PASIEN DARI PENDAFTARAN SE SUAI DENGAN NOMOR ANTRIAN] --&gt; B[PASIEN MASUK RUANG PEMERIKSAAN UMUM]     B --&gt; C[PENGIKURAN TANDA VITAL]     C --&gt; D[ANAMNE SA DAN PEMERIKSAAN]     D --&gt; E[RUJUKAN INTERNAL • RUANG TINDAKAN • RUANG KIA-KE • RUANG PEMERIKSAAN GIGI • RUANG KONSELING • POLI DOTS • RUANG LABORATORIUM • RUANG ADMINISTRASI]     D --&gt; F[RUJUKAN EKSTERNAL KE RUMAH SAKIT (Melalui petugas P-Care)]     E --&gt; G[MENULIS RESEP DAN DIANTAR PETUGAS]     F --&gt; G     G --&gt; H[RUANG FARMASI]     H --&gt; I[PASIEN PULANG]           </pre> </div> <p data-bbox="578 1472 1484 1547"><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PEMERIKSAAN UMUM :</b></p> <ol data-bbox="626 1559 1549 2237" style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas pendaftaran membawa Document rekam medik/berkas pasien dari layanan sebelumnya</li> <li>2) Petugas ruang pemeriksaan menerima dokument dan berkas pasien dan mencatat kunjungan pasien serta Petugas melakukan Skrining (Cek Tekanan Darah, Suhu, Nadi, Pernafasan, Tinggi Badan, Berat Badan, dan Lingkar Perut)</li> <li>3) Dokter melakukan Anamnese, pemeriksaan dan Tindakan pengobatan kepada pasien. Dokter memberikan rujukan internal/ Eksternal pasien bila diperlukan</li> <li>4) Dokter/Petugas mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan obat.</li> <li>5) Pasien selesai dilayani dan diarahkan menuju ruang farmasi</li> </ol>

3. Jangka waktu penyelesaian :	KATEGORI PELAYANAN		Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)
	1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas pendaftaran membawa Document rekam medik/berkas pasien dari layanan sebelumnya		1
	2. Petugas ruang pemeriksaan menerima document dan berkas pasien dan mencatat kunjungan pasien serta Petugas melakukan Skrining (Cek Tekanan Darah, Suhu, Nadi, Pernafasan, Tinggi Badan, Berat Badan, dan Lingkar Perut, Visus Mata, cek buta warna)		5
	3. Dokter melakukan Anamnese, pemeriksaan dan Tindakan pengobatan kepada pasien. Dokter memberikan rujukan internal/ Eksternal pasien bila diperlukan		5
	4. Dokter/ Petugas mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan obat.		3
	5. Pasien selesai dilayani dan diarahkan menuju ruang farmasi		1
4. Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 02 Tahun 2019 tentang retribusi daerah		
5. Produk Layanan	1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik pasien 2. Resep obat 3. Surat Rujukan 4. Surat Keterangan		
6. Penanganan Pengaduan	A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan, saran dan pengaduan C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 2 hari kerja</b> setelah pengaduan yang		

	<p>akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> <li>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> </ol>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>2. Perda nomor 02 Tahun 2019</li> </ol>
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pemeriksaan Kesehatan Umum</li> <li>2. Ruang Tunggu</li> <li>3. Alat Skrining awal(Stetoskop,Timbangan,Alat Ukur Tinggi Badan,Alat Ukur Lingkar Perut,Alat Ukur Tekanan Darah,Alat pengukur Suhu Badan, Senter, Alat Visus mata dan test buta warna)</li> <li>4. Meja dan kursi pelayanan</li> <li>5. Tempat tidur pemeriksaan</li> <li>6. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki STR dan SIP</li> <li>2. Memiliki sertifikat kompetensi</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	5 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</li> <li>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</li> </ol> </li> </ol>
12. Jaminan Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> </ol>

dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"><li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li><li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li><li>4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan</li></ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kepala Puskesmas</li><li>2. Kepala Tata Usaha</li><li>3. Koordinator Layanan</li></ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

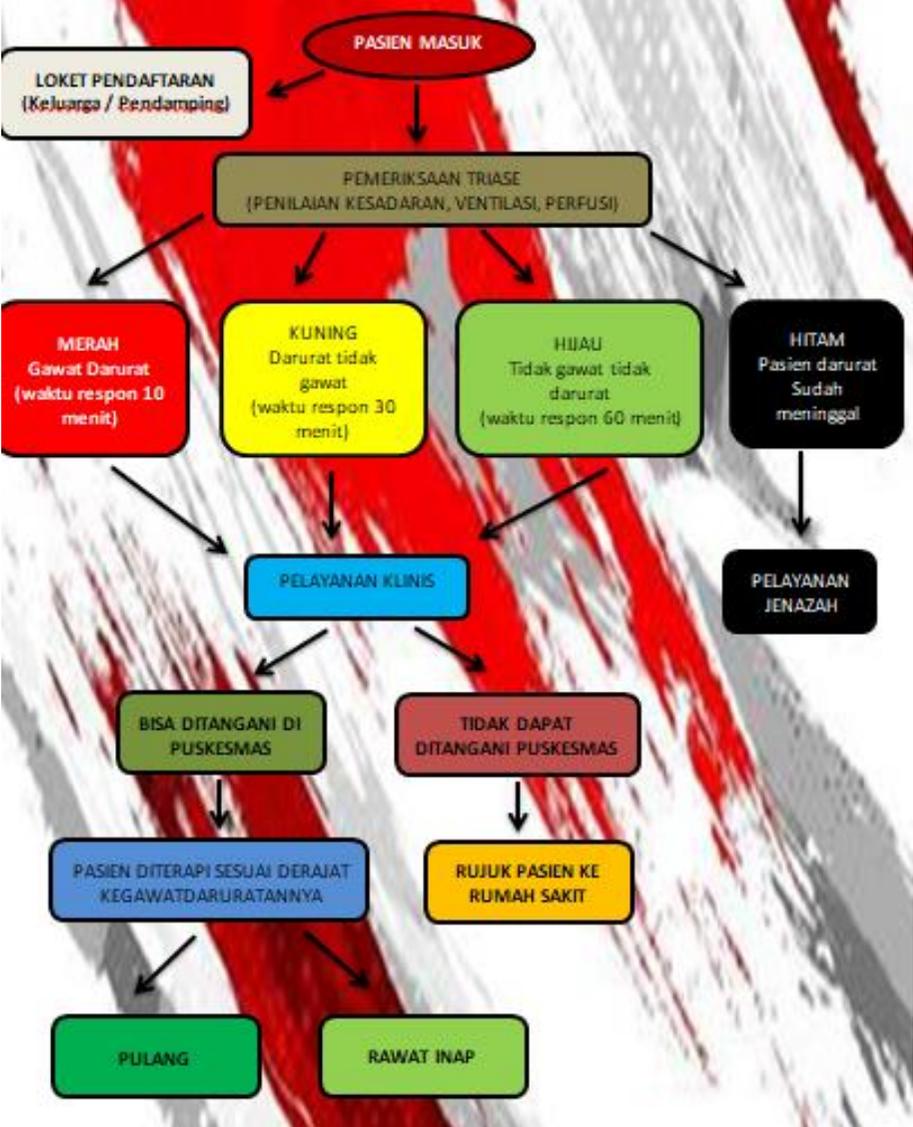
3. NAMA UNIT PELAYANAN	PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT (RUANG KESEHATAN GIGI DAN MULUT)
A. SERVICE DELIVERY	
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien
2. Prosedur	 <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN GIGI DAN MULUT :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas pendaftaran membawa Document rekam medik/berkas pasien dari layanan sebelumnya</li> <li>2) Petugas ruang pemeriksaan Gigi dan Mulut menerima document dan berkas pasien dan mencatat kunjungan pasien serta Petugas melakukan Skrining (Cek Tekanan Darah, Suhu, Nadi, Pernafasan, Tinggi Badan, Berat Badan)</li> <li>3) Dokter melakukan Anamnese, pemeriksaan dan Tindakan pengobatan kepada pasien. Dokter memberikan rujukan internal/ eksternal pasien bila diperlukan</li> <li>4) Dokter/Petugas mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan obat.</li> <li>5) Pasien selesai dilayani dan diarahkan menuju ruang farmasi</li> </ol>

3. Jangka waktu penyelesaian	KATEGORI PELAYANAN		Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)
	<b>A. PERSIAPAN</b>		
	1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya		2
	2. Petugas ruang pemeriksaan gigi dan mulut menerima document dan berkas pasien, Petugas melakukan Skrining (Cek Tekanan Darah, Suhu, Nadi, Pernafasan, Tinggi Badan, Berat Badan) terhadap Pasien sebelum melakukan Tindakan.		5
	3. Dokter melakukan Anamnese, pemeriksaan dan Tindakan pengobatan kepada pasien. Dokter memberikan rujukan internal/Eksternal pasien bila diperlukan		2
	<b>B. JENIS TINDAKAN GIGI DAN MULUT</b>		
	<b>B1. Tindakan sederhana :</b>		
	1. Cabut gigi tanpa suntikan		10
	2. Angkat jahitan		15
	3. Trepanasi		15
	4. Tumpatan sederhana		15
	<b>B2. Tindakan kecil :</b>		
	1. Tambalan tetap (amalgram)		20
	2. Pembersihan karang gigi per rahang		20
	<b>B3. Tindakan sedang :</b>		
	1. Cabut gigi tetap		25
	2. Cabut gigi susu dengan suntikan		25
	3. Reposisi mandibular		25
	<b>B4. Tindakan besar :</b>		
	1. Cabut gigi dengan komplikasi		30
	2. Tambalan gigi dengan perawatan syaraf		30
	3. Pembongkaran gigi palsu tukang gigi		30
	<b>B5. Tindakan Khusus tanpa penyulit :</b>		
	1. Pengambilan gigi impacted kelas 1		35
	2. Fiksasi satu gigi		35
	<b>B6. Tindakan khusus dengan penyulit :</b>		
	1. Pengambilan impacted kelas 1		40
2. Fiksasi lebih dari satu gigi		40	
3.			
4. Dokter mencatat hasil dan meresepkan obat		3	
5. Pasien diarahkan ke ruang farmasi		1	
4. Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 02 Tahun 2019 tentang retribusi daerah		

	KATEGORI PELAYANAN	Biaya/Tarif
	<b>A. PERSIAPAN</b>	
	1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya	Gratis
	2. Petugas ruang pemeriksaan gigi dan mulut menerima document dan berkas pasien, Petugas melakukan Skrining (Cek Tekanan Darah, Suhu, Nadi, Pernafasan, Tinggi Badan, Berat Badan) terhadap Pasien sebelum melakukan Tindakan.	Gratis
	3. Dokter mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan Gigi dan mulut serta meresepkan obat.	Gratis
	<b>B. JENIS TINDAKAN GIGI DAN MULUT</b>	
	<b>B1. Tindakan sederhana :</b>	
	1. Cabut gigi tanpa suntikan	10.000
	2. Angkat jahitan	10.000
	3. Trepanasi	10.000
	4. Tumpatan sederhana	10.000
	<b>B2. Tindakan kecil :</b>	
	1. Tambalan tetap(amalgram)	12.000
	2. Pembersihan karang gigi per rahang	12.000
	<b>B3. Tindakan sedang :</b>	
	1. Cabut gigi tetap	15.000
	2. Cabut gigi susu dengan suntikan	15.000
	3. Reposisi mandibular	15.000
	<b>B4. Tindakan besar :</b>	
	1. Cabut gigi dengan komplikasi	17.000
	2. Tambalan gigi dengan perawatan syaraf	17.000
	3. Pembongkaran gigi palsu tukang gigi	17.000
	<b>B5. Tindakan Khusus tanpa penyulit :</b>	
	1. Pengambilan gigi impacted kelas 1	23.000
	2. Fiksasi satu gigi	23.000
	<b>B6. Tindakan khusus dengan penyulit :</b>	
	1. Pengambilan impacted kelas 1	26.000
	2. Fiksasi lebih dari satu gigi	26.000
	4. Ekstirpasi kecil	26.000
5. Produk Layanan	1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik 2. Resep obat 3. Surat Rujukan 4. Surat Keterangan	
6. Penanganan Pengaduan	A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : 1. Secara langsung pada meja Survei	

	<p>Kepuasan,Saran dan Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 2 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> <li>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>7. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> </ol>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>2. Perda nomor 02 Tahun 2019</li> </ol>
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pemeriksaan Kesehatan Umum</li> <li>2. Ruang Tunggu</li> <li>3. Alat Skrining awal(Alat Ukur Tekanan Darah,Alat pengukur Suhu Badan,Timbangan,Alat Ukur Tinggi Badan, Alat Ukur Tekanan Darah,Alat pengukur Suhu Badan)</li> <li>4. Meja dan kursi pelayanan</li> <li>5. Tempat tidur pemeriksaan</li> <li>6. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki STR dan SIP</li> <li>2. Memiliki sertifikat kompetensi</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	3 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</li> <li>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan</li> </ol>

	<p>Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Layanan</li> </ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

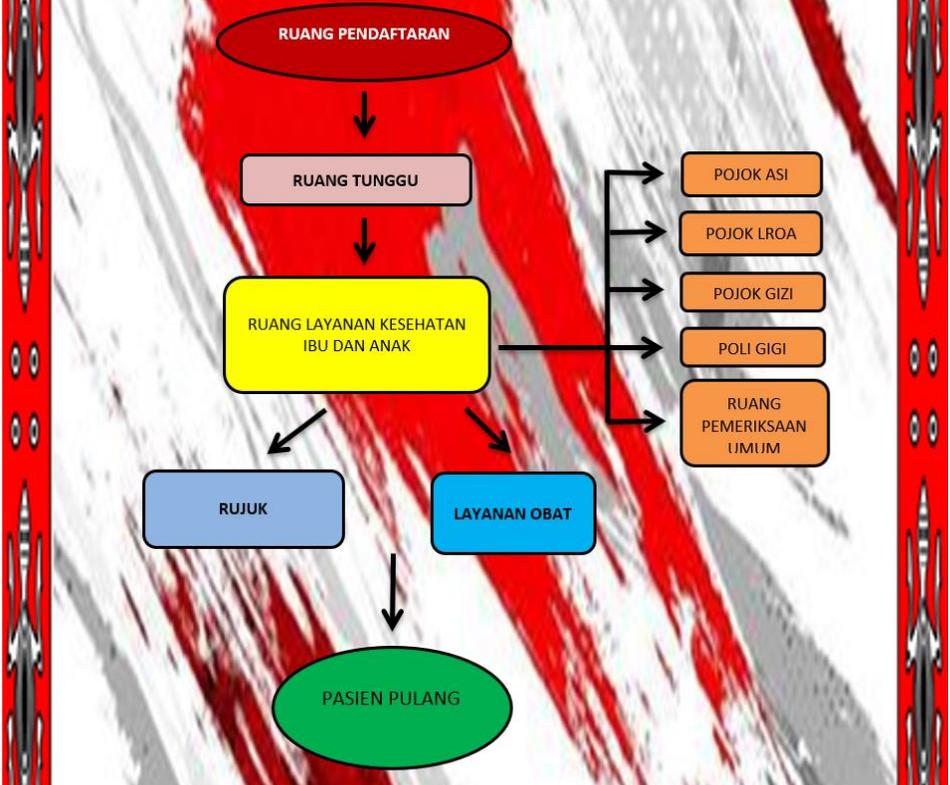
4. NAMA UNIT PELAYANAN	PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT (RUANG TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT)
A. SERVICE DELIVERY	
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien
2. Prosedur	 <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien datang ke ruang Tindakan dan Gawat Darurat Puskesmas</li> <li>2) Petugas ruang Tindakan dan Gawat Darurat melakukan triase masuk ruang Tindakan dan Gawat Darurat Puskesmas, Petugas Konfirmasi Kartu berobat/Kartu Identitas Diri(KTP/KK/SIM) / Kartu BPJS Kesehatan</li> <li>3) Dokter/Petugas melakukan Kajian/Skrining Pasien serta melakukan Tindakan medis segera sesuai kondisi yang diperlukan sampai kondisi pasien stabil serta melakukan rujuk internal bila diperlukan atau rujuk eksternal jika kondisi pasien tidak membaik</li> <li>4) Jika kondisi Pasien membaik maka dilakukan Observasi dan Dokter memberikan resep obat dan lembar retribusi pelayanan pasien umum</li> </ol>

	5) Petugas mengarahkan pasien/keluarga pasien ke tempat pengambilan resep obat.	
3. Jangka waktu penyelesaian :	KATEGORI PELAYANAN	
		Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)
	<b>A.Pemeriksaan Ruang Gawat Darurat</b>	
	1. Triase Pasien segera	2
	2. Kajian/Skrining dan konfirmasi Identitas	5
	3. Dokter/Petugas melakukan tindakan medis dan perujukan sesuai kondisi	Disesuaikan jenis tindakan yang ada
	4. Dokter/Petugas melakukan perujukan	2
	5. Dokter memberikan resep dan lembar retribusi bagi pasien umum	5
	6. Petugas mengarahkan pasien/keluarga pasien untuk mengambil obat	2
	<b>B.JENIS TINDAKAN</b>	
	<b>B1.Tindakan Kecil</b>	
	1. Jahit luka 1-5 jahitan	20
	2. Debridement luka kecil	20
	3. Tindik	15
	4. Ganti balutan	15
	5. Mengangkat benda asing tanpa sayatan	15
	6. Memecah bisul	15
	7. Lepas jahitan	15
	8. Reposisi Luxation	15
	9. Pasang Catheter	20
	10. Blast punctie	20
	11. Pasang infus	10
	<b>B2.Tindakan Sedang</b>	
	1. Jahit luka 5-15 jahitan	25
	2. Cabut kuku	25
	3. Sirkumsisi normal	25
	4. Pengambilan benda asing dengan sayatan	25
	5. Nekrotomi luka sedang	25
	6. Debridement luka sedang atau luas	25
	7. Pengambilan benda asing di mata, hidung, telinga	25
	8. Cutterisa	25
	<b>B3.Tindakan Besar</b>	
1. Jahit luka lebih dari 15 jahitan	30	
2. Extirpasi jari tangan/kaki	30	
4. Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 02 Tahun 2019 tentang retribusi daerah	

	KATEGORI PELAYANAN	Biaya/Tarif
	<b>A.Pemeriksaan Ruang Gawat Darurat</b>	
	1. Triase Pasien segera	Gratis
	2. Kajian/Skrining dan konfirmasi Identitas	Gratis
	3. Dokter/Petugas melakukan Pemeriksaan, tindakan medis dan perujukan sesuai kondisi	Sesuai Perda
	4. Dokter/Petugas melakukan perujukan	Gratis
	5. Dokter memberikan resep dan lembar retribusi bagi pasien umum	Gratis
	6. Petugas mengarahkan pasien/keluarga pasien untuk mengambil obat	Gratis
	<b>B.JENIS TINDAKAN</b>	
	<b>B1. Pemeriksaan di Ruang IGD/Tindakan</b>	<b>15.000</b>
	<b>B2. Tindakan Kecil</b>	
	1. Jahit luka 1-5 jahitan	13.000
	2. Debridement luka kecil	10.000
	3. Tindik	7.500
	4. Ganti balutan	6.500
	5. Mengangkat benda asing tanpa sayatan	6.500
	6. Memecah bisul	6.500
	7. Lepas jahitan	7.500
	8. Reposisi Luxation	6.500
	9. Pasang Catheter	7.500
	10. Blast punctie	6.500
	11. Pasang infus	7.500
	<b>B3. Tindakan Sedang</b>	
	1. Jahit luka 5-15 jahitan	17.000
	2. Cabut kuku	8.000
	3. Sirkumsisi normal	12.000
	4. Pengambilan benda asing dengan sayatan	12.000
	5. Nekrotomi luka sedang	12.000
	6. Debridement luka sedang atau luas	12.000
	7. Pengambilan benda asing di mata, hidung, telinga	10.000
	8. Cutterisa	12.000
	<b>B4. Tindakan Besar</b>	
	1. Jahit luka lebih dari 15 jahitan	28.000
	2. Extirpasi jari tangan/kaki	23.000
5. Produk Layanan	1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik 2. Resep obat 3. Surat Rujukan 4. Surat Keterangan	
6. Penanganan Pengaduan	A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : 1. Secara langsung pada meja Survei	

	<p>Kepuasan,Saran dan Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 2 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> <li>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>7. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> </ol>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>2. Perda nomor 02 Tahun 2019</li> </ol>
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat</li> <li>2. Ruang Tunggu</li> <li>3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah, Alat pengukur Suhu Badan, Timbangan, Alat Ukur Tinggi Badan)</li> <li>4. Meja dan kursi pelayanan</li> <li>5. Tempat tidur pemeriksaan</li> <li>6. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan</li> <li>7. Oksigen Elektrik</li> <li>8. Alat Bedah minor</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki STR dan SIP</li> <li>2. Memiliki sertifikat kompetensi</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	8 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</li> </ol>

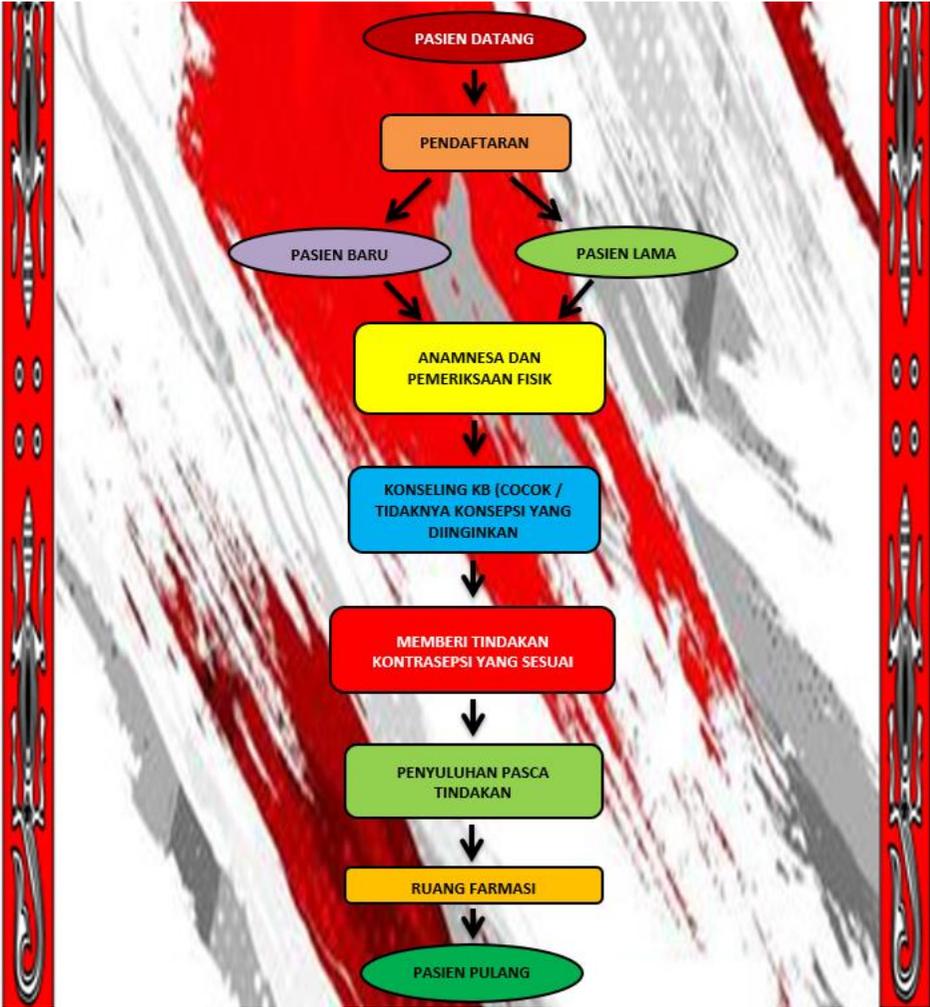
	<p>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah (Home Visite)</li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Layanan</li> </ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

<b>5.a NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN KESEHATAN IBU ANAK (KIA)</b>											
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>												
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien											
2. Prosedur	 <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN KESEHATAN IBU ANAK (KIA):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya</li> <li>2) Petugas ruang Pelayanan Kesehatan Ibu Anak (KIA) menerima document dan berkas pasien, Petugas melakukan Skrining (Cek Tinggi Badan, Berat Badan, dan vital sign) terhadap Pasien</li> <li>3) Dokter melakukan Anamnese, pemeriksaan dan Tindakan. Dokter memberikan rujukan internal/Eksternal pasien bila diperlukan</li> <li>4) Dokter mencatat dan menyampaikan hasil Pelayanan serta meresepkan obat.</li> <li>5) Petugas mencatat kunjungan pasien dan Pasien diarahkan menuju ruang farmasi.</li> </ol>											
3. Jangka waktu penyelesaian :	<table border="1" data-bbox="597 1946 1547 2295"> <thead> <tr> <th data-bbox="597 1946 1247 2033">KATEGORI PELAYANAN</th> <th data-bbox="1255 1946 1547 2033">Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" data-bbox="597 2038 1547 2075"><b>A.Persiapan awal :</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="597 2080 1247 2150">1. Pasien datang dari layanan sebelumnya</td> <td data-bbox="1255 2080 1547 2150">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="597 2155 1247 2262">2. Penerimaan pasien di ruang Kesehatan Ibu Anak dan skrining vital sign Berat Badan, Tinggi badan)</td> <td data-bbox="1255 2155 1547 2262">5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="597 2267 1247 2295">3.Tindakan medis</td> <td data-bbox="1255 2267 1547 2295">sesuai jenis</td> </tr> </tbody> </table>		KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)	<b>A.Persiapan awal :</b>		1. Pasien datang dari layanan sebelumnya	1	2. Penerimaan pasien di ruang Kesehatan Ibu Anak dan skrining vital sign Berat Badan, Tinggi badan)	5	3.Tindakan medis	sesuai jenis
KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)											
<b>A.Persiapan awal :</b>												
1. Pasien datang dari layanan sebelumnya	1											
2. Penerimaan pasien di ruang Kesehatan Ibu Anak dan skrining vital sign Berat Badan, Tinggi badan)	5											
3.Tindakan medis	sesuai jenis											

		Tindakan																																
	4. Dokter menyampaikan hasil pelayanan dan meresep obat	5																																
	<b>Pemeriksaan Pasien</b>																																	
	A.Ante Natal Care(ANC) rutin	10																																
	B.Ante Natal Care(ANC) terpadu	20																																
	C.Post Natal Care(PNC)	15																																
	<b>B.Jenis Tindakan</b>																																	
	B1.Tindakan IVA test	20																																
	B2.Coagulasi pre kanker serviks	20																																
	B3.Pengambilan apusan Pap smear	20																																
	B4.Irigasi(pembersihan) vagina	20																																
	B5.Suntik KB(suntikan lama/baru)	10																																
	B6.Pemeriksaan dan pemasangan implant	15																																
	B7.Pemeriksaan dan pelepasan implant	15																																
	B8.Pemeriksaan, pemasangan dan pelepasan Implant	30																																
	B9.Pemeriksaan dan pemasangan IUD	20																																
	B10.Pemeriksaan dan pelepasan IUD	20																																
	B11.Pemeriksaan, pelepasan dan pemasangan IUD	40																																
	B12.Pelayanan Pil/Kondom baru	5																																
	B13.Pelayanan Pil/Kondom lama	3																																
	<b>C.Pelayanan MTBS</b>	15																																
4. Biaya/Tarif	<p>1. Pasien BPJS : Gratis</p> <p>2. Pasien Umum : Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 02 Tahun 2019 tentang retribusi daerah</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>KATEGORI PELAYANAN</th> <th>Biaya/Tarif</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>A.Persiapan awal :</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1. Pasien datang dari layanan sebelumnya</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>2. Penerimaan pasien di ruang Kesehatan Ibu Anak (KIA) dan skrining vital sign Berat Badan, Tinggi badan)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.Tindakan medis</td> <td>Sesuai jenis Tindakan</td> </tr> <tr> <td>4. Dokter menyampaikan hasil pelayanan dan meresep obat</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td><b>Pemeriksaan Pasien</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>A.Ante Natal Care(ANC) rutin</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>B.Ante Natal Care(ANC) terpadu</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>C.Post Natal Care(PNC)</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td><b>B.Jenis Tindakan</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1.Tindakan IVA test</td> <td>16.000</td> </tr> <tr> <td>B2.Coagulasi pre kanker serviks</td> <td>23.000</td> </tr> <tr> <td>B3.Pengambilan apusan Pap smear</td> <td>10.000</td> </tr> <tr> <td>B4.Irigasi(pembersihan) vagina</td> <td>10.000</td> </tr> <tr> <td>B5.Suntik KB(suntikan lama/baru)</td> <td>6.000</td> </tr> </tbody> </table>	KATEGORI PELAYANAN	Biaya/Tarif	<b>A.Persiapan awal :</b>		1. Pasien datang dari layanan sebelumnya	Gratis	2. Penerimaan pasien di ruang Kesehatan Ibu Anak (KIA) dan skrining vital sign Berat Badan, Tinggi badan)		3.Tindakan medis	Sesuai jenis Tindakan	4. Dokter menyampaikan hasil pelayanan dan meresep obat	Gratis	<b>Pemeriksaan Pasien</b>		A.Ante Natal Care(ANC) rutin	Gratis	B.Ante Natal Care(ANC) terpadu	Gratis	C.Post Natal Care(PNC)	Gratis	<b>B.Jenis Tindakan</b>		B1.Tindakan IVA test	16.000	B2.Coagulasi pre kanker serviks	23.000	B3.Pengambilan apusan Pap smear	10.000	B4.Irigasi(pembersihan) vagina	10.000	B5.Suntik KB(suntikan lama/baru)	6.000	
KATEGORI PELAYANAN	Biaya/Tarif																																	
<b>A.Persiapan awal :</b>																																		
1. Pasien datang dari layanan sebelumnya	Gratis																																	
2. Penerimaan pasien di ruang Kesehatan Ibu Anak (KIA) dan skrining vital sign Berat Badan, Tinggi badan)																																		
3.Tindakan medis	Sesuai jenis Tindakan																																	
4. Dokter menyampaikan hasil pelayanan dan meresep obat	Gratis																																	
<b>Pemeriksaan Pasien</b>																																		
A.Ante Natal Care(ANC) rutin	Gratis																																	
B.Ante Natal Care(ANC) terpadu	Gratis																																	
C.Post Natal Care(PNC)	Gratis																																	
<b>B.Jenis Tindakan</b>																																		
B1.Tindakan IVA test	16.000																																	
B2.Coagulasi pre kanker serviks	23.000																																	
B3.Pengambilan apusan Pap smear	10.000																																	
B4.Irigasi(pembersihan) vagina	10.000																																	
B5.Suntik KB(suntikan lama/baru)	6.000																																	

	B6.Pemeriksaan dan pemasangan implant	12.000	
	B7.Pemeriksaan dan pelepasan implant	12.000	
	B8.Pemeriksaan, pemasangan dan pelepasan Implant	23.000	
	B9.Pemeriksaan dan pemasangan IUD	23.000	
	B10.Pemeriksaan dan pelepasan IUD	16.000	
	B11.Pemeriksaan, pelepasan dan pemasangan IUD	23.000	
	B12.Pelayanan Pil/Kondom baru	Gratis	
	B13.Pelayanan Pil/Kondom lama	Gratis	
	<b>C.Pelayanan MTBS</b>	Gratis	
5. Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik</li> <li>2. Resep obat</li> <li>3. Surat Rujukan</li> <li>4. Surat Keterangan</li> </ol>		
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 2 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> <li>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> </ol>		

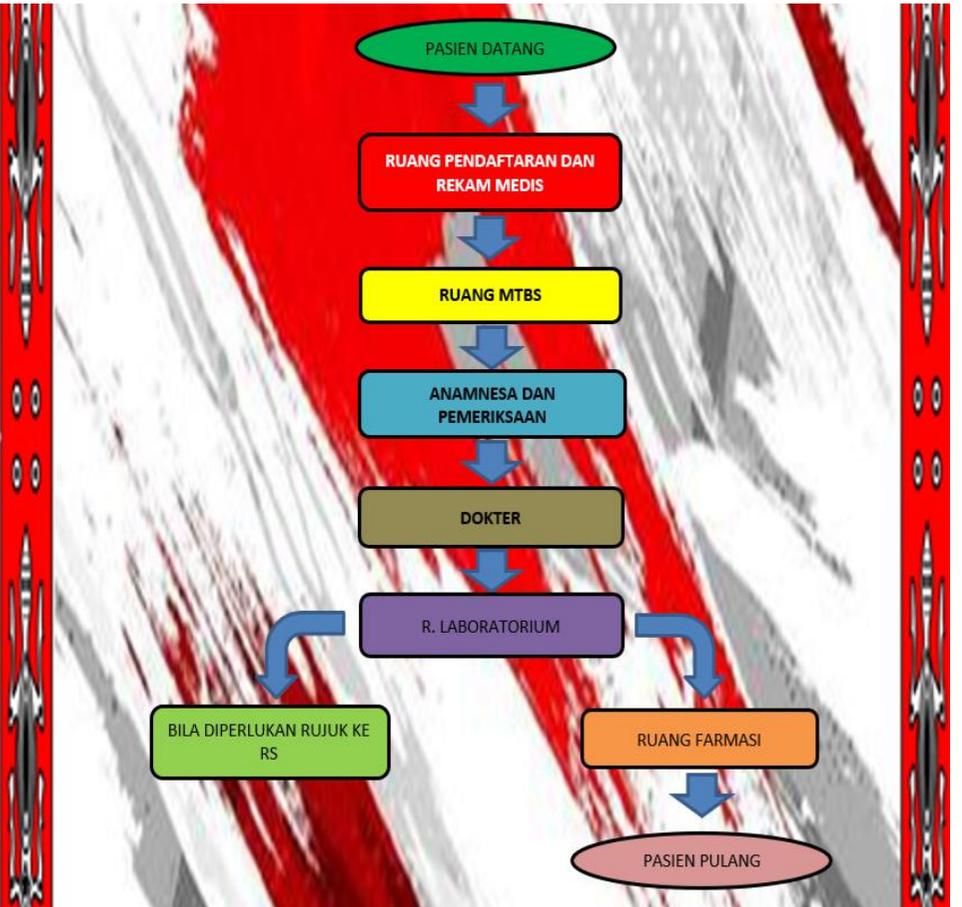
	7. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>2. Perda nomor 02 Tahun 2019</li> </ol>
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan Kesehatan Ibu Anak (KIA)</li> <li>2. Ruang Tunggu</li> <li>3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah, Alat pengukur Suhu Badan, Timbangan, Alat Ukur Tinggi Badan)</li> <li>4. Meja dan kursi pelayanan</li> <li>5. Tempat tidur pemeriksaan</li> <li>6. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan</li> <li>7. Oksigen Elektrik</li> <li>8. Alat Bedah minor</li> <li>9. Alkon</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki STR dan SIP</li> <li>2. Memiliki sertifikat kompetensi</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	6 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</li> <li>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</li> </ol> </li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Layanan</li> </ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

<b>5.b NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN KESEHATAN KELUARGA BERENCANA (KB)</b>	
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>		
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien	
2. Prosedur	 <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN KELUARGA BERENCANA (KB):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya</li> <li>2) Petugas ruang Pelayanan Keluarga Berencana (KB) menerima document dan berkas pasien, Petugas melakukan Skrining (Cek Tinggi Badan, Berat Badan, dan vital sign) terhadap Pasien</li> <li>3) Dokter melakukan Anamnese, pemeriksaan dan Tindakan. Dokter memberikan rujukan internal/Eksternal pasien bila diperlukan</li> <li>4) Dokter mencatat dan menyampaikan hasil Pelayanan serta meresepkan obat.</li> <li>5) Petugas mencatat kunjungan pasien dan Pasien diarahkan menuju ruang farmasi.</li> </ol>	
3. Jangka waktu penyelesaian :	KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)
	<b>A.Persiapan awal :</b>	

	1. Pasien datang dari layanan sebelumnya	1																										
	2. Penerimaan pasien di ruang Keluarga Berencana (KB) dan skrining vital sign Berat Badan, Tinggi badan)	5																										
	3. Tindakan medis	sesuai jenis tindakan																										
	4. Dokter menyampaikan hasil pelayanan dan meresep obat	5																										
	<b>Pemeriksaan Pasien</b>																											
	A. Ante Natal Care(ANC) rutin	10																										
	B. Ante Natal Care(ANC) terpadu	20																										
	C. Post Natal Care(PNC)	15																										
	<b>B. Jenis Tindakan</b>																											
	B1. Tindakan IVA test	20																										
	B2. Coagulasi pre kanker serviks	20																										
	B3. Pengambilan apusan Pap smear	20																										
	B4. Irigasi(pembersihan) vagina	20																										
	B5. Suntik KB(suntikan lama/baru)	10																										
	B6. Pemeriksaan dan pemasangan implant	15																										
	B7. Pemeriksaan dan pelepasan implant	15																										
	B8. Pemeriksaan, pemasangan dan pelepasan Implant	30																										
	B9. Pemeriksaan dan pemasangan IUD	20																										
	B10. Pemeriksaan dan pelepasan IUD	20																										
	B11. Pemeriksaan, pelepasan dan pemasangan IUD	40																										
	B12. Pelayanan Pil/Kondom baru	5																										
	B13. Pelayanan Pil/Kondom lama	3																										
	<b>C. Pelayanan MTBS</b>	15																										
4. Biaya/Tarif	<p>1. Pasien BPJS : Gratis</p> <p>2. Pasien Umum : Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 02 Tahun 2019 tentang retribusi daerah</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>KATEGORI PELAYANAN</th> <th>Biaya/Tarif</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>A. Persiapan awal :</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1. Pasien datang dari layanan sebelumnya</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>2. Penerimaan pasien di ruang Keluarga Berencana (KB) dan skrining vital sign Berat Badan, Tinggi badan)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Tindakan medis</td> <td>Sesuai jenis Tindakan</td> </tr> <tr> <td>4. Dokter menyampaikan hasil pelayanan dan meresep obat</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td><b>Pemeriksaan Pasien</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>A. Ante Natal Care(ANC) rutin</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>B. Ante Natal Care(ANC) terpadu</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>C. Post Natal Care(PNC)</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td><b>B. Jenis Tindakan</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1. Tindakan IVA test</td> <td>16.000</td> </tr> <tr> <td>B2. Coagulasi pre kanker serviks</td> <td>23.000</td> </tr> </tbody> </table>	KATEGORI PELAYANAN	Biaya/Tarif	<b>A. Persiapan awal :</b>		1. Pasien datang dari layanan sebelumnya	Gratis	2. Penerimaan pasien di ruang Keluarga Berencana (KB) dan skrining vital sign Berat Badan, Tinggi badan)		3. Tindakan medis	Sesuai jenis Tindakan	4. Dokter menyampaikan hasil pelayanan dan meresep obat	Gratis	<b>Pemeriksaan Pasien</b>		A. Ante Natal Care(ANC) rutin	Gratis	B. Ante Natal Care(ANC) terpadu	Gratis	C. Post Natal Care(PNC)	Gratis	<b>B. Jenis Tindakan</b>		B1. Tindakan IVA test	16.000	B2. Coagulasi pre kanker serviks	23.000	
KATEGORI PELAYANAN	Biaya/Tarif																											
<b>A. Persiapan awal :</b>																												
1. Pasien datang dari layanan sebelumnya	Gratis																											
2. Penerimaan pasien di ruang Keluarga Berencana (KB) dan skrining vital sign Berat Badan, Tinggi badan)																												
3. Tindakan medis	Sesuai jenis Tindakan																											
4. Dokter menyampaikan hasil pelayanan dan meresep obat	Gratis																											
<b>Pemeriksaan Pasien</b>																												
A. Ante Natal Care(ANC) rutin	Gratis																											
B. Ante Natal Care(ANC) terpadu	Gratis																											
C. Post Natal Care(PNC)	Gratis																											
<b>B. Jenis Tindakan</b>																												
B1. Tindakan IVA test	16.000																											
B2. Coagulasi pre kanker serviks	23.000																											

	B3.Pengambilan apusan Pap smear	10.000	
	B4.Irigasi(pembersihan) vagina	10.000	
	B5.Suntik KB(suntikan lama/baru)	6.000	
	B6.Pemeriksaan dan pemasangan implant	12.000	
	B7.Pemeriksaan dan pelepasan implant	12.000	
	B8.Pemeriksaan, pemasangan dan pelepasan Implant	23.000	
	B9.Pemeriksaan dan pemasangan IUD	23.000	
	B10.Pemeriksaan dan pelepasan IUD	16.000	
	B11.Pemeriksaan, pelepasan dan pemasangan IUD	23.000	
	B12.Pelayanan Pil/Kondom baru	Gratis	
	B13.Pelayanan Pil/Kondom lama	Gratis	
	<b>C.Pelayanan MTBS</b>	Gratis	
5. Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik</li> <li>2. Resep obat</li> <li>3. Surat Rujukan</li> <li>4. Surat Keterangan</li> </ol>		
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 2 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> </ol>		

	<p>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</p> <p>7. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</p>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<p>1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>2. Perda nomor 02 Tahun 2019</p>
8. Sarana dan Prasaran	<p>1. Ruang Pelayanan Keluarga Berencana (KB)</p> <p>2. Ruang Tunggu</p> <p>3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah, Alat pengukur Suhu Badan, Timbangan, Alat Ukur Tinggi Badan)</p> <p>4. Meja dan kursi pelayanan</p> <p>5. Tempat tidur pemeriksaan</p> <p>6. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan</p> <p>7. Oksigen Elektrik</p> <p>8. Alat Bedah minor</p> <p>9. Alkon</p>
9. Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki STR dan SIP</p> <p>2. Memiliki sertifikat kompetensi</p>
10. Jumlah Pelaksana	6 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<p>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan</p> <p>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</p> <p>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</p> <p>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah (Home Visite)</li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>1. Ketersediaan APAR</p> <p>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</p> <p>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</p> <p>4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan</p>
13. Pengawas Internal	<p>1. Kepala Puskesmas</p> <p>2. Kepala Tata Usaha</p> <p>3. Koordinator Layanan</p>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

<b>5.c NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN KESEHATAN MANAJEMEN TERPADU BALITA SAKIT (MTBS)</b>							
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>								
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien							
2. Prosedur	 <p><u>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN MANAJEMEN TERPADU BALITA SAKIT (MTBS):</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya</li> <li>2) Petugas ruang Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) menerima document dan berkas pasien, Petugas melakukan Skrining (Cek Tinggi Badan, Berat Badan, dan vital sign) terhadap Pasien</li> <li>3) Dokter melakukan Anamnese, pemeriksaan dan Tindakan. Dokter memberikan rujukan internal/Eksternal pasien bila diperlukan</li> <li>4) Dokter mencatat dan menyampaikan hasil Pelayanan serta meresepkan obat.</li> <li>5) Petugas mencatat kunjungan pasien dan Pasien diarahkan menuju ruang farmasi.</li> </ol>							
3. Jangka waktu penyelesaian :	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">KATEGORI PELAYANAN</th> <th style="width: 30%;">Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2"><b>A.Persiapan awal :</b></td> </tr> <tr> <td>1. Pasien datang dari layanan sebelumnya</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> </tbody> </table>		KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)	<b>A.Persiapan awal :</b>		1. Pasien datang dari layanan sebelumnya	1
KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)							
<b>A.Persiapan awal :</b>								
1. Pasien datang dari layanan sebelumnya	1							

	2. Penerimaan pasien di ruang Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) dan skrining vital sign Berat Badan, Tinggi badan)	5																										
	3. Tindakan medis	sesuai jenis tindakan																										
	4. Dokter menyampaikan hasil pelayanan dan meresep obat	5																										
	<b>Pemeriksaan Pasien</b>																											
	A. Ante Natal Care(ANC) rutin	10																										
	B. Ante Natal Care(ANC) terpadu	20																										
	C. Post Natal Care(PNC)	15																										
	<b>B. Jenis Tindakan</b>																											
	B1. Tindakan IVA test	20																										
	B2. Coagulasi pre kanker serviks	20																										
	B3. Pengambilan apusan Pap smear	20																										
	B4. Irigasi(pembersihan) vagina	20																										
	B5. Suntik KB(suntikan lama/baru)	10																										
	B6. Pemeriksaan dan pemasangan implant	15																										
	B7. Pemeriksaan dan pelepasan implant	15																										
	B8. Pemeriksaan, pemasangan dan pelepasan Implant	30																										
	B9. Pemeriksaan dan pemasangan IUD	20																										
	B10. Pemeriksaan dan pelepasan IUD	20																										
	B11. Pemeriksaan, pelepasan dan pemasangan IUD	40																										
	B12. Pelayanan Pil/Kondom baru	5																										
	B13. Pelayanan Pil/Kondom lama	3																										
	<b>C. Pelayanan MTBS</b>	15																										
4. Biaya/Tarif	3. Pasien BPJS : Gratis 4. Pasien Umum : Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 02 Tahun 2019 tentang retribusi daerah																											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>KATEGORI PELAYANAN</th> <th>Biaya/Tarif</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>A. Persiapan awal :</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1. Pasien datang dari layanan sebelumnya</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>2. Penerimaan pasien di ruang Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) dan skrining vital sign Berat Badan, Tinggi badan)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Tindakan medis</td> <td>Sesuai jenis Tindakan</td> </tr> <tr> <td>4. Dokter menyampaikan hasil pelayanan dan meresep obat</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td><b>Pemeriksaan Pasien</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>A. Ante Natal Care(ANC) rutin</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>B. Ante Natal Care(ANC) terpadu</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>C. Post Natal Care(PNC)</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td><b>B. Jenis Tindakan</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1. Tindakan IVA test</td> <td>16.000</td> </tr> <tr> <td>B2. Coagulasi pre kanker serviks</td> <td>23.000</td> </tr> </tbody> </table>	KATEGORI PELAYANAN	Biaya/Tarif	<b>A. Persiapan awal :</b>		1. Pasien datang dari layanan sebelumnya	Gratis	2. Penerimaan pasien di ruang Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) dan skrining vital sign Berat Badan, Tinggi badan)		3. Tindakan medis	Sesuai jenis Tindakan	4. Dokter menyampaikan hasil pelayanan dan meresep obat	Gratis	<b>Pemeriksaan Pasien</b>		A. Ante Natal Care(ANC) rutin	Gratis	B. Ante Natal Care(ANC) terpadu	Gratis	C. Post Natal Care(PNC)	Gratis	<b>B. Jenis Tindakan</b>		B1. Tindakan IVA test	16.000	B2. Coagulasi pre kanker serviks	23.000	
KATEGORI PELAYANAN	Biaya/Tarif																											
<b>A. Persiapan awal :</b>																												
1. Pasien datang dari layanan sebelumnya	Gratis																											
2. Penerimaan pasien di ruang Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) dan skrining vital sign Berat Badan, Tinggi badan)																												
3. Tindakan medis	Sesuai jenis Tindakan																											
4. Dokter menyampaikan hasil pelayanan dan meresep obat	Gratis																											
<b>Pemeriksaan Pasien</b>																												
A. Ante Natal Care(ANC) rutin	Gratis																											
B. Ante Natal Care(ANC) terpadu	Gratis																											
C. Post Natal Care(PNC)	Gratis																											
<b>B. Jenis Tindakan</b>																												
B1. Tindakan IVA test	16.000																											
B2. Coagulasi pre kanker serviks	23.000																											

	B3.Pengambilan apusan Pap smear	10.000	
	B4.Irigasi(pembersihan) vagina	10.000	
	B5.Suntik KB(suntikan lama/baru)	6.000	
	B6.Pemeriksaan dan pemasangan implant	12.000	
	B7.Pemeriksaan dan pelepasan implant	12.000	
	B8.Pemeriksaan, pemasangan dan pelepasan Implant	23.000	
	B9.Pemeriksaan dan pemasangan IUD	23.000	
	B10.Pemeriksaan dan pelepasan IUD	16.000	
	B11.Pemeriksaan, pelepasan dan pemasangan IUD	23.000	
	B12.Pelayanan Pil/Kondom baru	Gratis	
	B13.Pelayanan Pil/Kondom lama	Gratis	
	<b>C.Pelayanan MTBS</b>	Gratis	
5. Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik</li> <li>2. Resep obat</li> <li>3. Surat Rujukan</li> <li>4. Surat Keterangan</li> </ol>		
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 2 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> </ol>		

	<p>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</p> <p>7. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</p>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<p>1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>2. Perda nomor 02 Tahun 2019</p>
8. Sarana dan Prasaran	<p>1. Ruang Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)</p> <p>2. Ruang Tunggu</p> <p>3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah, Alat pengukur Suhu Badan, Timbangan, Alat Ukur Tinggi Badan)</p> <p>4. Meja dan kursi pelayanan</p> <p>5. Tempat tidur pemeriksaan</p> <p>6. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan</p> <p>7. Oksigen Elektrik</p> <p>8. Alat Bedah minor dan Alkon</p>
9. Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki STR dan SIP</p> <p>2. Memiliki sertifikat kompetensi</p>
10. Jumlah Pelaksana	6 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<p>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan</p> <p>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</p> <p>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</p> <p>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>1. Ketersediaan APAR</p> <p>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</p> <p>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</p> <p>4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan</p>
13. Pengawas Internal	<p>1. Kepala Puskesmas</p> <p>2. Kepala Tata Usaha</p> <p>3. Koordinator Layanan</p>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

<b>6. NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN IMUNISASI (RUANG PELAYANAN IMUNISASI)</b>
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>	
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien
2. Prosedur	
	<b><u>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN IMUNISASI :</u></b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Pelayanan imunisasi menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.</li> <li>2. Petugas ruang Pelayanan Imunisasi mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mengkaji riwayat imunisasi terhadap Pasien.</li> <li>3. Dokter/Petugas memberikan imunisasi sesuai dengan imunisasi yang dibutuhkan dan merujuk pasien jika diperlukan</li> <li>4. Dokter/Petugas mencatatkan hasil imunisasi yang dilaksanakan</li> <li>5. Dokter meresepkan obat jika diperlukan, Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi.</li> </ol>

3. Jangka waktu penyelesaian :	KATEGORI PELAYANAN	WAKTU(Menit)
	1. Petugas Pelayanan imunisasi menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.	1
	2. Petugas ruang Pelayanan Imunisasi mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mengkaji riwayat imunisasi terhadap Pasien.	5
	3. Dokter/Petugas memberikan imunisasi sesuai dengan imunisasi yang dibutuhkan dan merujuk pasien jika diperlukan	15
	4. Dokter/Petugas mencatatkan dan menyampaikan hasil imunisasi yang dilaksanakan	5
	5. Dokter meresepkan obat jika diperlukan, dan Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi.	2
4. Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Gratis	
5. Produk Layanan	1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik 2. Document hasil imunisasi 3. Resep obat 4. Surat Rujukan 5. Surat Keterangan 6. Kartu Kontrol	
6. Penanganan Pengaduan	A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 2 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang</li> </ol>	

	<p>memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</p> <p>4. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</p> <p>5. Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></p> <p>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</p> <p>7. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</p>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>2. Perda nomor 02 Tahun 2019</li> </ol>
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan Imunisasi</li> <li>2. Ruang Tunggu</li> <li>3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah,Alat pengukur Suhu Badan, Timbangan, Alat Ukur Tinggi Badan)</li> <li>4. Meja dan kursi pelayanan</li> <li>5. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan</li> <li>6. Lemari Pendingin Penyimpanan Vaksin</li> <li>7. Vaksin</li> <li>8. Alat dan Bahan pemberian vaksin</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki STR dan SIP</li> <li>2. Memiliki sertifikat kompetensi</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	3 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</li> <li>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</li> </ol> </li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan</li> </ol>

13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kepala Puskesmas</li><li>2. Kepala Tata Usaha</li><li>3. Koordinator Layanan</li></ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

<b>7. NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN PERSALINAN (RUANG PERSALINAN/VK)</b>	
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>		
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien	
2. Prosedur	<pre> graph TD     A([PASIEN DATANG]) --&gt; B[REGISTRASI / PENDAFTARAN]     B --&gt; C[PASIEN MASUK KE RUANG PERSALINAN]     C --&gt; D[PROSES PEMERIKSAAN OLEH BIDAN]     D --&gt; E[PATOLOGI]     D --&gt; F[NORMAL]     E --&gt; G[RUJUK KE RSUD]     F --&gt; H[TINDAKAN PERSALINAN]     H --&gt; I[KOMPLIKASI]     H --&gt; J[TIDAK]     I --&gt; K[PENYULIT]     J --&gt; L[LANJUTKAN PERSALINAN]     K --&gt; M[RUJUK KE RSUD]     K --&gt; N([PASIEN PULANG])     L --&gt; O[OBSERVASI PASCA PERSALINAN]     O --&gt; K </pre> <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN PERSALINAN/VK :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya</li> <li>2. Petugas ruang Pelayanan Persalinan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.</li> <li>3. Dokter/Petugas menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan Tindakan Persalinan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan tindakan persalinan pasien serta merujuk Internal ataupun rujuk eksternal pasien jika diperlukan/mengalami penyulit.</li> <li>4. Dokter/Petugas mengobservasi pasien pasca persalinan dan mencatatkan hasil pemeriksaan dan pengobatanDokter memberikan resep obat</li> <li>5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi.</li> </ol>	
3. Jangka waktu penyelesaian :	KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Meni

		t)
	1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya	1
	2. Petugas ruang Pelayanan Persalinan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.	5
	3. Dokter/Petugas menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan Tindakan Persalinan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan tindakan persalinan pasien serta mengobservasi pasca persalinan serta merujuk pasien jika diperlukan/mengalami penyulit. a) Tindakan Persalinan normal oleh dokter b) Persalinan normal oleh bidan c) Observasi pasca melahirkan dengan Komplikasi	120 120 240-260
	4. Dokter/Petugas menyampaikan hasil pemeriksaan dan persalinan	5
	5. Dokter memberikan resep obat	5
	6. Petugas mengarahkan Keluarga Pasien menuju ruang farmasi.	2
4. Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Perda nomor 02 Tahun 2019	
	<b>KATEGORI PELAYANAN</b>	<b>Biaya/Tarif(Rp)</b>
	1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya	Gratis
	2. Petugas ruang Pelayanan Persalinan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.	Gratis
	3. Dokter/Petugas menganamnese pasien , melakukan pemeriksaan dan Tindakan Persalinan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan tindakan persalinan pasien serta mengobservasi pasca persalinan serta merujuk pasien jika diperlukan/mengalami penyulit. a) Tindakan Persalinan normal oleh dokter d) Persalinan normal oleh bidan e) Observasi pasca melahirkan dengan Komplikasi	500.000 400.000 700.000

	4. Dokter memberikan resep obat	Gratis
	5. Petugas mengarahkan Keluarga Pasien menuju ruang farmasi.	Gratis
5. Produk Layanan	1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medic 2. Resep obat 3. Surat Rujukan 4. Surat Keterangan	
6. Penanganan Pengaduan	A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 2 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> <li>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>7. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> </ol>	
<b>B. MANUFACTURING</b>		
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>2. Perda nomor 02 Tahun 2019</li> </ol>	
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu Pelayanan Persalinan</li> <li>2. Ruang Pelayanan Persalinan</li> <li>3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah,Alat pengukur Suhu Badan,Timbangan,Alat Ukur Tinggi Badan)</li> <li>4. Partus set</li> <li>5. APD set Persalinan</li> <li>6. Tempat tidur persalinan</li> <li>7. Tabung oksigen set</li> <li>8. Waskom</li> </ol>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>9. Lampu sorot</li> <li>10. Tiang Infus</li> <li>11. Inkubator</li> <li>12. Meja dan kursi pelayanan</li> <li>13. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan</li> </ul>
9. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki STR dan SIP</li> <li>2. Memiliki sertifikat kompetensi</li> </ul>
10. Jumlah Pelaksana	6 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</li> <li>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</li> </ul> </li> </ul>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan</li> </ul>
13. Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Layanan</li> </ul>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

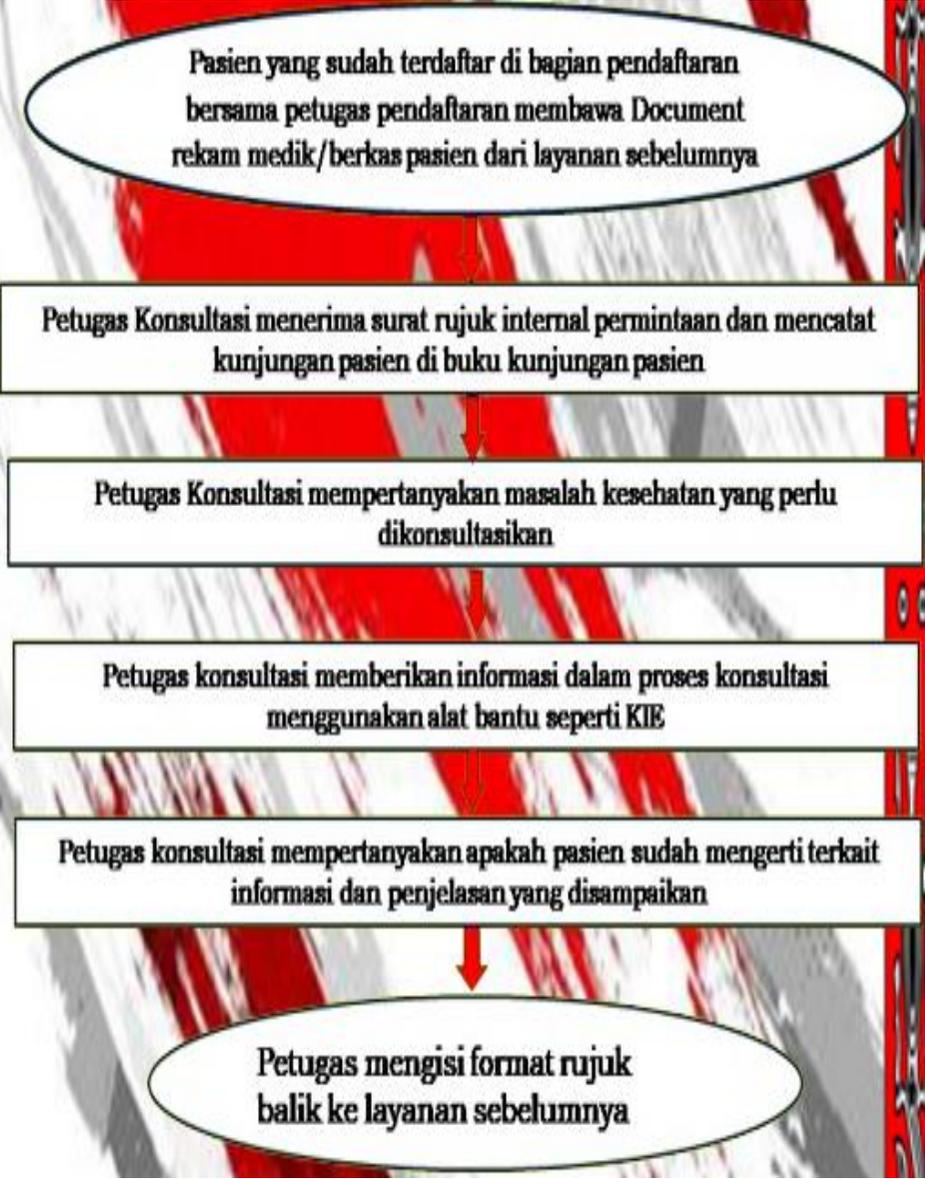
8. NAMA UNIT PELAYANAN	PELAYANAN LABORATORIUM (RUANG LABORATORIUM)
A. SERVICE DELIVERY	
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien
2. Prosedur	<div data-bbox="613 413 1511 1622" data-label="Diagram"> <pre> graph TD     A[PETUGAS MENERIMA PERMINTAAN DARI RUANG PEMERIKSAAN UNTUK DILAKUKAN PEMERIKSAAN DI RUANG LABORATORIUM] --&gt; B[PETUGAS MENCOCOKKAN IDENTITAS PASIEN]     B --&gt; C[PETUGAS MENYIAPKAN ALAT- ALAT DAN BAHAN PEMERIKSAAN SPESIMEN]     C --&gt; D[PETUGAS MENGAMBIL SPESIMEN]     D --&gt; E[PEMERIKSAAN SPESIMEN]     E --&gt; F[PENCATATAN DAN PELAPORAN KE REGISTER SERTA BLANGKO HASIL PEMERIKSAAN]     F --&gt; G[PETUGAS LABORATORIUM MENYERAHKAN HASIL PEMRIKSAAN KE PETUGAS RUANG PEMERIKSAAN KESEHATAN]     G --&gt; H([PASIEN KEMBALI KE RUANG PEMERIKSAAN DAN TINDAKAN UMUM])           </pre> </div> <p data-bbox="578 1682 1546 1764"><u>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN LABORATORIUM :</u></p> <ol data-bbox="630 1771 1546 2320" style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang ke laboratorium diantar oleh Petugas dengan membawa surat permintaan pemeriksaan laboratorium dari layanan sebelumnya</li> <li>2. Petugas Laboratorium menerima surat permintaan dan pasien untuk pemeriksaan laboratorium serta mempersiapkan alat dan bahan pemeriksaan</li> <li>3. Petugas laboratorium mencatat data pemeriksaan pasien di Buku register pencatatan</li> <li>4. Petugas memanggil pasien untuk dilakukan Pemeriksaan/pengambilan sampel/Tindakan pemeriksaan Laboratorium</li> <li>5. Sampel diperiksa, Pasien dipersilahkan menunggu</li> </ol>

	<p>hasil pemeriksaan di ruang tunggu setelah sampel pemeriksaan didapat</p> <p>6. Petugas lab mencatat hasil laboratorium ke Buku Pencatatan hasil pemeriksaan dan mengisi lembar retribusi pelayanan pasien umum</p> <p>7. Petugas menyerahkan hasil/surat umpan balik ke ruang permintaan pemeriksaan laboratorium dan mengantar pasien ke ruangan layanan sebelumnya</p>																																													
<p>3. Jangka waktu penyelesaian :</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="574 540 1284 657">KATEGORI PELAYANAN</th> <th data-bbox="1289 540 1559 657">Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="574 665 1284 844">1. Pasien datang ke laboratorium diantar oleh Petugas dengan membawa surat permintaan pemeriksaan laboratorium dari layanan sebelumnya</td> <td data-bbox="1289 665 1559 844">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 852 1284 1031">2. Petugas Laboratorium menerima surat permintaan dan pasien untuk pemeriksaan laboratorium serta mempersiapkan alat dan bahan pemeriksaan</td> <td data-bbox="1289 852 1559 1031">5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1039 1284 1148">3. Petugas laboratorium mencatat data pemeriksaan pasien di Buku register pencatatan</td> <td data-bbox="1289 1039 1559 1148">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1156 1284 1335">4. Petugas memanggil pasien untuk dilakukan Pemeriksaan/pengambilan sampel/Tindakan pemeriksaan Laboratorium</td> <td data-bbox="1289 1156 1559 1335">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1343 1284 1490">5. Sampel diperiksa, Pasien dipersilahkan menunggu hasil pemeriksaan di ruang tunggu setelah sampel pemeriksaan didapat</td> <td data-bbox="1289 1343 1559 1490"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1497 1284 1530">1. Hemoglobin</td> <td data-bbox="1289 1497 1559 1530">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1537 1284 1569">2. HIV</td> <td data-bbox="1289 1537 1559 1569">15</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1577 1284 1609">3. HbsAg</td> <td data-bbox="1289 1577 1559 1609">15</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1617 1284 1649">4. Asam Urat/Uric Acid</td> <td data-bbox="1289 1617 1559 1649">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1657 1284 1689">5. Gula Darah sewaktu</td> <td data-bbox="1289 1657 1559 1689">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1697 1284 1729">6. Gula Darah puasa</td> <td data-bbox="1289 1697 1559 1729">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1736 1284 1769">7. Kolesterol</td> <td data-bbox="1289 1736 1559 1769">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1776 1284 1809">8. Test HIV</td> <td data-bbox="1289 1776 1559 1809">20</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1816 1284 1849">9. Test Siphilis</td> <td data-bbox="1289 1816 1559 1849">20</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1856 1284 1888">10. Test DBD</td> <td data-bbox="1289 1856 1559 1888">20</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1896 1284 1928">11. Test Covid19</td> <td data-bbox="1289 1896 1559 1928">20</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1936 1284 1968">12. Pengambilan Sputum BTA</td> <td data-bbox="1289 1936 1559 1968">15</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1976 1284 2008">13. Golongan Darah</td> <td data-bbox="1289 1976 1559 2008">15</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 2016 1284 2048">14. Htc</td> <td data-bbox="1289 2016 1559 2048">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 2055 1284 2220">6. Petugas lab mencatat hasil laboratorium ke Buku Pencatatan hasil pemeriksaan dan mengisi lembar retribusi pelayanan pasien umum</td> <td data-bbox="1289 2055 1559 2220">5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 2227 1284 2327">7. Petugas menyerahkan hasil/surat umpan balik ke ruang permintaan pemeriksaan laboratorium dan</td> <td data-bbox="1289 2227 1559 2327">1</td> </tr> </tbody> </table>		KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)	1. Pasien datang ke laboratorium diantar oleh Petugas dengan membawa surat permintaan pemeriksaan laboratorium dari layanan sebelumnya	1	2. Petugas Laboratorium menerima surat permintaan dan pasien untuk pemeriksaan laboratorium serta mempersiapkan alat dan bahan pemeriksaan	5	3. Petugas laboratorium mencatat data pemeriksaan pasien di Buku register pencatatan	3	4. Petugas memanggil pasien untuk dilakukan Pemeriksaan/pengambilan sampel/Tindakan pemeriksaan Laboratorium	1	5. Sampel diperiksa, Pasien dipersilahkan menunggu hasil pemeriksaan di ruang tunggu setelah sampel pemeriksaan didapat		1. Hemoglobin	10	2. HIV	15	3. HbsAg	15	4. Asam Urat/Uric Acid	10	5. Gula Darah sewaktu	10	6. Gula Darah puasa	10	7. Kolesterol	10	8. Test HIV	20	9. Test Siphilis	20	10. Test DBD	20	11. Test Covid19	20	12. Pengambilan Sputum BTA	15	13. Golongan Darah	15	14. Htc	10	6. Petugas lab mencatat hasil laboratorium ke Buku Pencatatan hasil pemeriksaan dan mengisi lembar retribusi pelayanan pasien umum	5	7. Petugas menyerahkan hasil/surat umpan balik ke ruang permintaan pemeriksaan laboratorium dan	1
KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)																																													
1. Pasien datang ke laboratorium diantar oleh Petugas dengan membawa surat permintaan pemeriksaan laboratorium dari layanan sebelumnya	1																																													
2. Petugas Laboratorium menerima surat permintaan dan pasien untuk pemeriksaan laboratorium serta mempersiapkan alat dan bahan pemeriksaan	5																																													
3. Petugas laboratorium mencatat data pemeriksaan pasien di Buku register pencatatan	3																																													
4. Petugas memanggil pasien untuk dilakukan Pemeriksaan/pengambilan sampel/Tindakan pemeriksaan Laboratorium	1																																													
5. Sampel diperiksa, Pasien dipersilahkan menunggu hasil pemeriksaan di ruang tunggu setelah sampel pemeriksaan didapat																																														
1. Hemoglobin	10																																													
2. HIV	15																																													
3. HbsAg	15																																													
4. Asam Urat/Uric Acid	10																																													
5. Gula Darah sewaktu	10																																													
6. Gula Darah puasa	10																																													
7. Kolesterol	10																																													
8. Test HIV	20																																													
9. Test Siphilis	20																																													
10. Test DBD	20																																													
11. Test Covid19	20																																													
12. Pengambilan Sputum BTA	15																																													
13. Golongan Darah	15																																													
14. Htc	10																																													
6. Petugas lab mencatat hasil laboratorium ke Buku Pencatatan hasil pemeriksaan dan mengisi lembar retribusi pelayanan pasien umum	5																																													
7. Petugas menyerahkan hasil/surat umpan balik ke ruang permintaan pemeriksaan laboratorium dan	1																																													

	mengantar pasien ke ruangan layanan sebelumnya		
4. Biaya/Tarif	3. Pasien BPJS : Gratis		
	4. Pasien Umum : Perda nomor 02 Tahun 2019		
	KATEGORI PELAYANAN		Biaya/Tarif(Rp)
	1. Pasien datang ke laboratorium diantar oleh Petugas dengan membawa surat permintaan pemeriksaan laboratorium dari layanan sebelumnya		Gratis
	2. Petugas Laboratorium menerima surat permintaan dan pasien untuk pemeriksaan laboratorium serta mempersiapkan alat dan bahan pemeriksaan		Gratis
	3. Petugas laboratorium mencatat data pemeriksaan pasien di Buku register pencatatan		Gratis
	4. Petugas memanggil pasien untuk dilakukan Pemeriksaan/pengambilan sampel/Tindakan pemeriksaan Laboratorium		Gratis
	5. Sampel diperiksa, Pasien dipersilahkan menunggu hasil pemeriksaan di ruang tunggu setelah sampel pemeriksaan didapat		
	1) Hemoglobin		6.500
	2) HIV		12.000
	3) HbsAg		8.000
	4) Asam Urat/Uric Acid		8.000
	5) Gula Darah sewaktu		8.000
	6) Gula Darah puasa		8.000
	7) Kolesterol		8.000
	8) Test HIV		12.000
	9) Test Siphilis		13.000
	10) Test DBD		6.500
	11) Test Covid19		-
	12) Pengambilan Sputum BTA		-
13) Golongan Darah		6.500	
14) Htc		6.500	
6. Petugas lab mencatat hasil laboratorium ke Buku Pencatatan hasil pemeriksaan dan mengisi lembar retribusi pelayanan pasien umum		Gratis	
7. Penyerahan hasil		Gratis	
5. Produk Layanan	Hasil pencatatan pemeriksaan		
6. Penanganan Pengaduan	A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan</li> <li>2) Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3) Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883,</li> </ul> </li> </ol>		

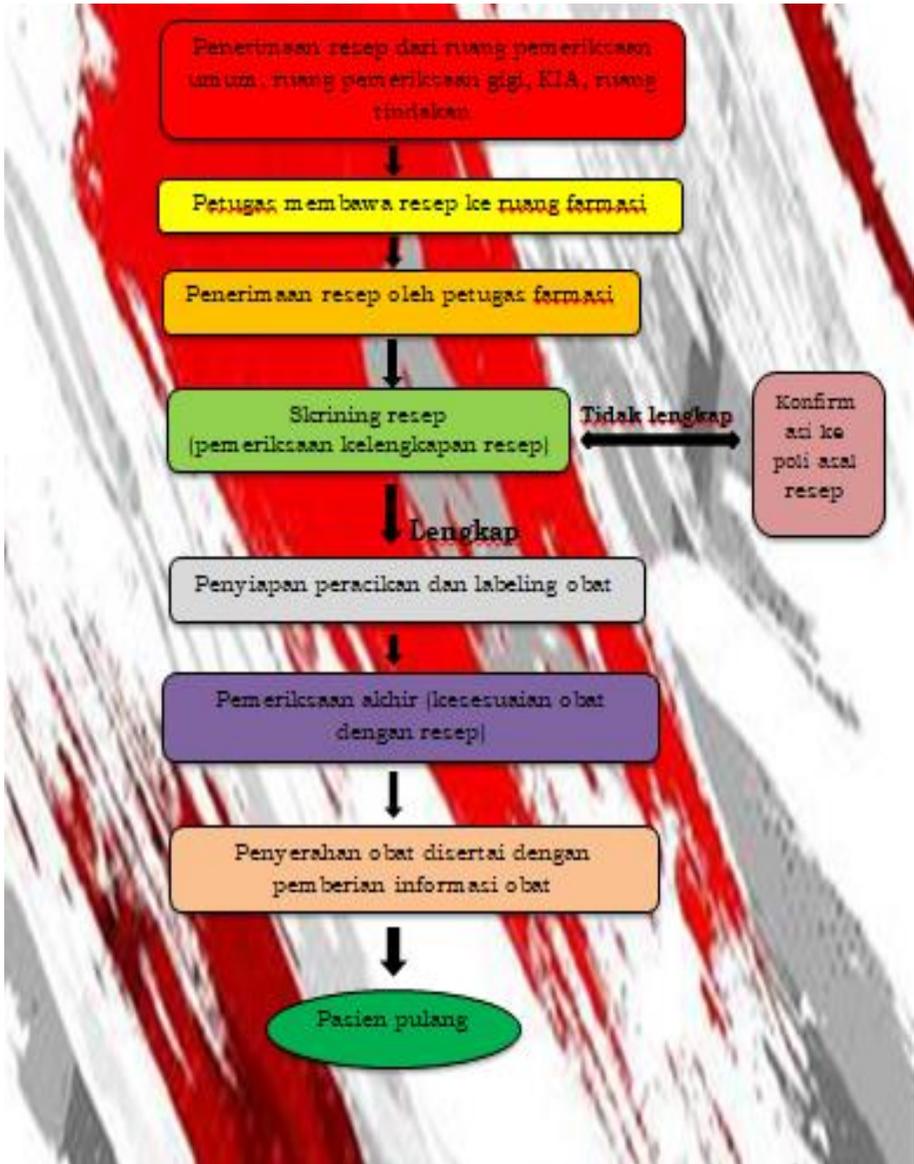
	<p>082276232736 dan 082163002200</p> <p>⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</p> <p>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></p> <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan, saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 2 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2) Papan pengumuman</li> <li>3) SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>4) Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>5) Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> <li>6) SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>7) Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> </ol>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>2. Perda nomor 02 Tahun 2019</li> </ol>
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu Pelayanan Laboratorium</li> <li>2. Ruang Tunggu</li> <li>3. Ruang Pemeriksaan sampel</li> <li>4. Ruang Tunggu</li> <li>5. Alat Pemeriksaan sampel</li> <li>6. Meja dan kursi pelayanan</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki STR dan SIP</li> <li>2. Memiliki sertifikat kompetensi</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	3 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</li> <li>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala</li> </ol> </li> </ol>

	<p>prioritas pada kunjungan berikutnya</p> <p>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</p> <p>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah (Home Visite)</p>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Layanan</li> </ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

9. NAMA UNIT PELAYANAN	PELAYANAN KONSULTASI TERPADU (RUANG KONSELING)
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>	
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien
2. Prosedur	 <pre> graph TD     A([Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas pendaftaran membawa Document rekam medik/berkas pasien dari layanan sebelumnya]) --&gt; B[Petugas Konsultasi menerima surat rujuk internal permintaan dan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien]     B --&gt; C[Petugas Konsultasi mempertanyakan masalah kesehatan yang perlu dikonsultasikan]     C --&gt; D[Petugas konsultasi memberikan informasi dalam proses konsultasi menggunakan alat bantu seperti KIE]     D --&gt; E[Petugas konsultasi mempertanyakan apakah pasien sudah mengerti terkait informasi dan penjelasan yang disampaikan]     E --&gt; F([Petugas mengisi format rujuk balik ke layanan sebelumnya])           </pre> <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN KONSULTASI TERPADU :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang ke Pelayanan Konsultasi diantar oleh Petugas dengan membawa surat rujuk internal dari layanan sebelumnya</li> <li>2. Petugas Konsultasi menerima surat rujuk internal permintaan dan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien</li> <li>3. Petugas Konsultasi mempertanyakan masalah kesehatan yang perlu dikonsultasikan</li> <li>4. Petugas konsultasi memberikan informasi dalam proses konsultasi menggunakan alat bantu seperti KIE</li> <li>5. Petugas konsultasi mempertanyakan apakah pasien sudah mengerti terkait informasi dan penjelasan yang disampaikan</li> <li>6. Petugas mengisi format rujuk balik ke layanan</li> </ol>

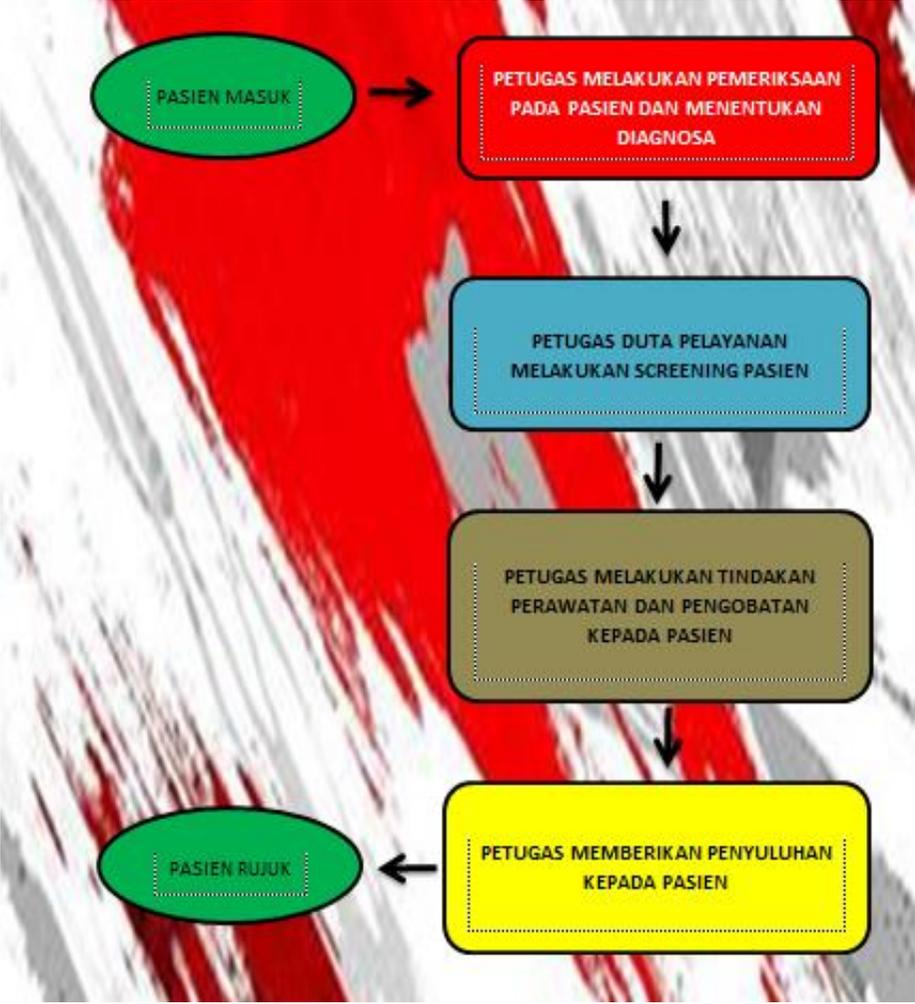
	sebelumnya	
3. Jangka waktu penyelesaian :	KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)
	1. Pasien datang ke Pelayanan Konsultasi diantar oleh Petugas dengan membawa surat rujuk internal dari layanan sebelumnya	1
	2. Petugas Konsultasi menerima surat rujuk internal permintaan dan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien	5
	3. Petugas mempertanyakan masalah kesehatan yang perlu dikonsultasikan	2
	4. Petugas memberikan informasi dalam proses konsultasi menggunakan alat bantu seperti KIE	15
	5. Petugas mempertanyakan apakah pasien sudah mengerti terkait proses Konsultasi	5
	6. Petugas mengisi format rujuk balik ke layanan sebelumnya	5
	4. Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Gratis
5. Produk Layanan	1. Kartu Edukasi Informasi(KIE) 2. Leaflet	
6. Penanganan Pengaduan	A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui :               <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 2 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> </ol>	

	<p>4. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</p> <p>5. Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></p> <p>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</p> <p>7. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</p>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<p>1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>2. Perda nomor 02 Tahun 2019</p>
8. Sarana dan Prasaran	<p>1. Ruang Pelayanan</p> <p>2. Ruang Tunggu</p>
9. Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki STR dan SIP</p> <p>2. Memiliki sertifikat kompetensi</p>
10. Jumlah Pelaksana	4 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<p>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan</p> <p>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</p> <p>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</p> <p>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah (Home Visite)</li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>1. Ketersediaan APAR</p> <p>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</p> <p>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</p> <p>4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan</p>
13. Pengawas Internal	<p>1. Kepala Puskesmas</p> <p>2. Kepala Tata Usaha</p> <p>4. Koordinator Layanan</p>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

10. NAMA UNIT PELAYANAN	PELAYANAN FARMASI (RUANG LAYANAN FARMASI)
A. SERVICE DELIVERY	
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien
2. Prosedur	 <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN FARMASI :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas farmasi menerima resep dari petugas layanan sebelumnya</li> <li>2. Petugas menomori resep</li> <li>3. Petugas farmasi melakukan kajian/skrining resep dan mencatat obat di buku pencatatan obat</li> <li>4. Jika ada masalah atas hasil kajian/skrining resep maka petugas mengkonfirmasi ke ruang layanan sebelumnya dan jika resep tidak bermasalah maka petugas menyediakan obat sesuai resep</li> <li>5. Petugas menulis kelengkapan etiket obat</li> <li>6. Petugas memeriksa kembali kelengkapan Obat</li> <li>7. Petugas memanggil dan menyerahkan Obat sesuai resep dan memberikan informasi Obat ke pasien</li> <li>8. Pasien diarahkan ke loket Kasir</li> </ol>

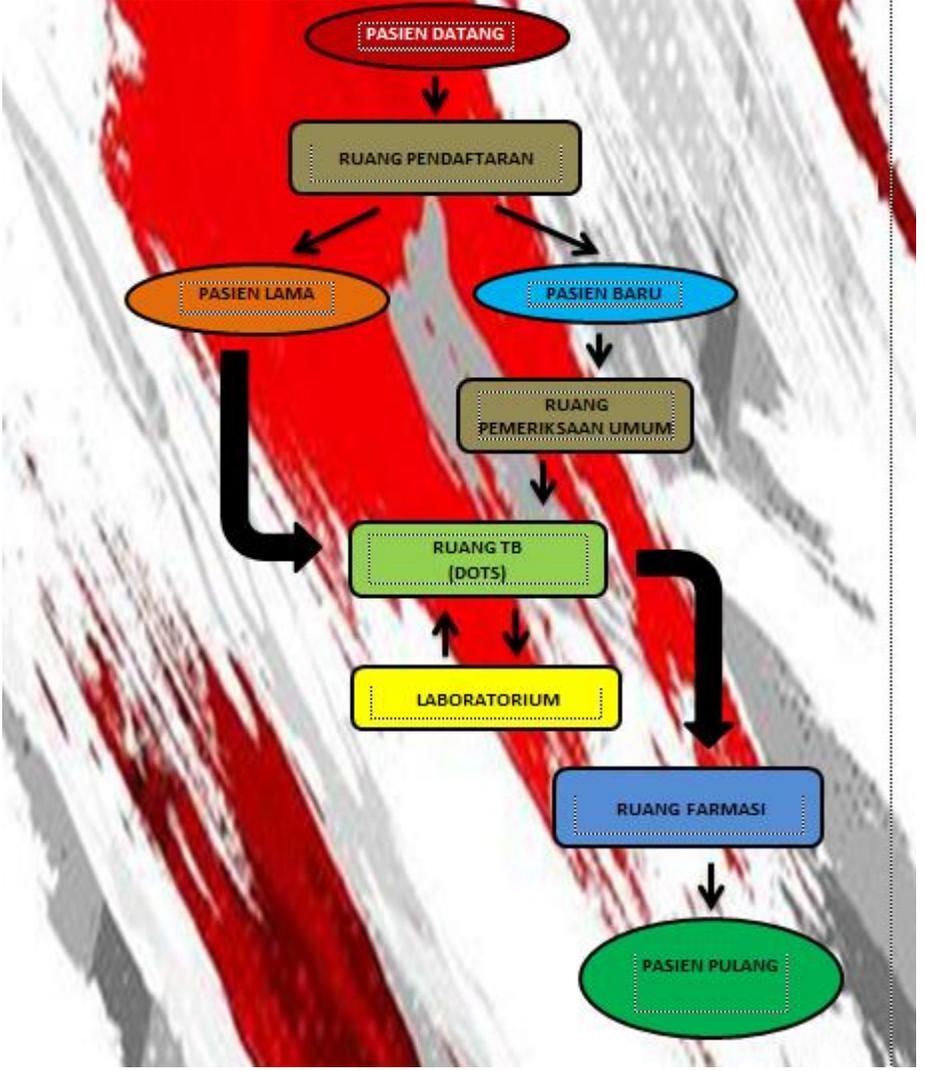
3. Jangka waktu penyelesaian :			
		KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)
		1. Petugas farmasi menerima resep dari petugas layanan sebelumnya	1
		2. Petugas menomori resep	1
		3. Petugas farmasi melakukan kajian/skrining resep dan mencatat obat di buku pencatatan obat	2
		4. Jika ada masalah atas hasil kajian/skrining resep maka petugas mengkonfirmasi ke ruang layanan sebelumnya dan jika resep tidak bermasalah maka petugas menyediakan obat sesuai resep	5
		5. Petugas menulis kelengkapan etiket obat	2
		6. Petugas memeriksa kembali kelengkapan Obat	2
		7. Petugas memanggil dan menyerahkan Obat sesuai resep dan memberikan informasi Obat ke pasien	2
	8. Pasien diarahkan ke loket Kasir	1	
4. Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Gratis		
5. Produk Layanan	1. Penyediaan obat racikan dan non racikan 2. Pemberian KIE Informasi Obat/PIO		
6. Penanganan Pengaduan	A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan, saran dan pengaduan C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 2 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> </ol>		

	<p>4. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</p> <p>5. Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></p> <p>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</p> <p>7. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</p>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<p>1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>2. Perda nomor 02 Tahun 2019</p>
8. Sarana dan Prasaran	<p>1. Ruang Pelayanan</p> <p>2. Ruang Tunggu</p>
9. Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki kemampuan penggunaan obat dan Jenis Obat</p> <p>2. Memiliki kemampuan Informasi pengelolaan obat</p>
10. Jumlah Pelaksana	6 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<p>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan</p> <p>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</p> <p>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</p> <p>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu :</p> <p>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</p> <p>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</p> <p>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</p> <p>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</p> <p>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</p>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>1. Ketersediaan APAR</p> <p>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</p> <p>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</p> <p>4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan</p>
13. Pengawas Internal	<p>1. Kepala Puskesmas</p> <p>2. Kepala Tata Usaha</p> <p>3. Koordinator Layanan</p>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

<b>11. NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN AMBULANCE RUJUKAN</b>
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>	
1. Persyaratan	1. KTP 2. Kartu BPJS (bila ada) 3. Persetujuan Keluarga
2. Prosedur	 <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN AMBULANCE RUJUKAN :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang ke Puskesmas ataupun telepon ke Puskesmas untuk pasien dengan keadaan darurat.</li> <li>2. Pasien di terima di Ruang Gawat Darurat/VK, pasien yang ditangani/diobati di Puskesmas di rawat sesuai jalur triage.</li> <li>3. Pasien di Ruang Gawat Darurat/VK dan rawat inap, kondisi memburuk maka dirujuk.</li> <li>4. Petugas membuat surat rujukan ke Rumah Sakit.</li> <li>5. Petugas menghubungi driver/pengemudi ambulance.</li> <li>6. Petugas Puskesmas mendampingi dan mengantarkan pasien ke tempat tujuan dengan ambulance.</li> </ol>
3. Jangka waktu penyelesaian :	15 – 20 menit
4. Biaya/Tarif	Gratis
5. Produk Layanan	Pelayanan Ambulance
6. Penanganan Pengaduan	A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei</li> </ol>

	<p>Kepuasan,Saran dan Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 2 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>4. Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> <li>5. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>6. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> </ol>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>2. Perda nomor 02 Tahun 2019</li> </ol>
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mobil Ambulance</li> <li>2. Brangkat Pasien</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Punya SIM A</li> <li>2. Telah mengikuti pelatihan</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	Sopir : 1 orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</li> <li>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala</li> </ol> </li> </ol>

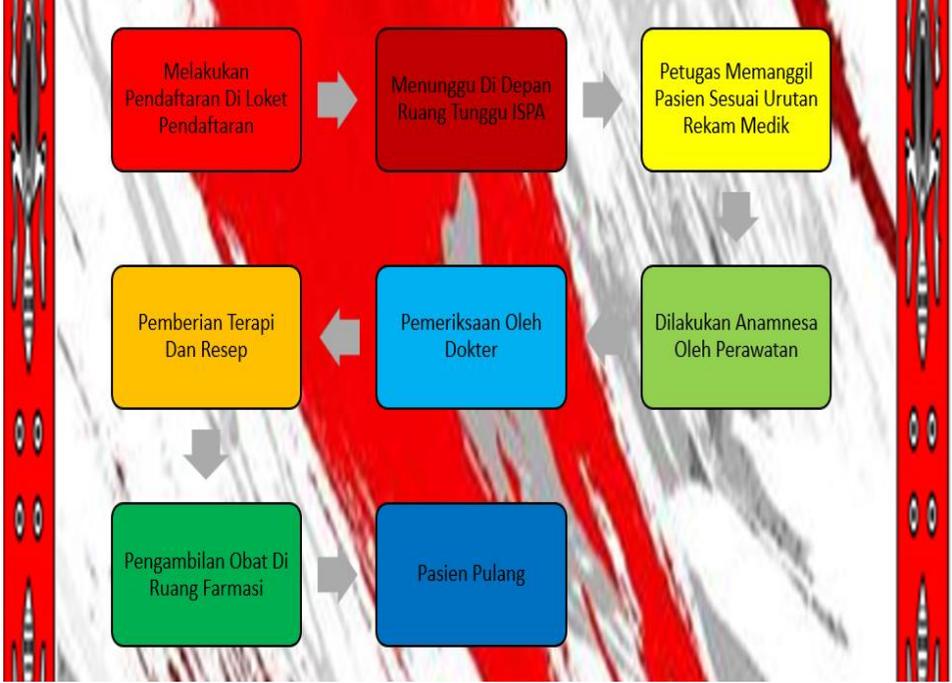
	<p>prioritas pada kunjungan berikutnya</p> <p>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</p> <p>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</p>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Layanan</li> </ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

<b>12.a NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT TB</b>
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>	
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien
2. Prosedur	 <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT TB :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit TB menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.</li> <li>2. Petugas ruang Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit TB mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.</li> <li>3. Dokter menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan</li> <li>4. Dokter mencatatkan dan menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan serta Dokter memberikan resep obat</li> <li>5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi.</li> </ol>

3. Jangka waktu penyelesaian :	KATEGORI PELAYANAN	WAKTU(Menit)
	1. Petugas Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit TB menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.	1
	2. Petugas ruang Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit TB mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.	5
	3. Dokter menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan	5
	4. Dokter mencatat hasil pemeriksaan dan memberikan resep obat	2
	5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi.	1
4. Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Gratis	
5. Produk Layanan	1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik 2. Resep obat 3. Surat Rujukan 4. Surat Keterangan	
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan</p>	

	<p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 2 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>4. Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> <li>5. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>6. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> </ol>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>2. Perda nomor 02 Tahun 2019</li> </ol>
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit TB</li> <li>2. Ruang Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit TB</li> <li>3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah, Alat pengukur Suhu Badan, Timbangan, Alat Ukur Tinggi Badan)</li> <li>4. Meja dan kursi pelayanan</li> <li>5. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki STR dan SIP</li> <li>2. Memiliki sertifikat kompetensi</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	5 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</li> <li>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala</li> </ol> </li> </ol>

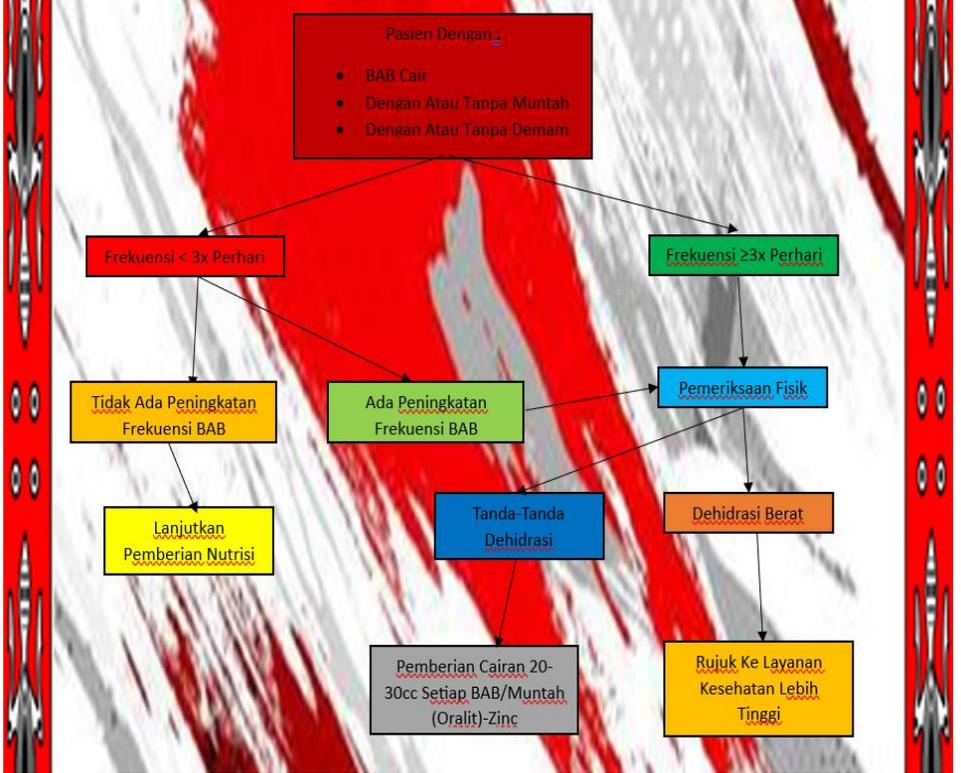
	<p>prioritas pada kunjungan berikutnya</p> <p>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah (Home Visite)</p>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Layanan</li> </ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

<b>12.b NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT ISPA</b>							
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>								
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien							
2. Prosedur	 <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT ISPA:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit ISPA menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.</li> <li>2. Petugas ruang Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit ISPA mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.</li> <li>3. Dokter menganamnesa pasien, melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan</li> <li>4. Dokter mencatatkan dan menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan serta Dokter memberikan resep obat</li> <li>5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi.</li> </ol>							
3. Jangka waktu penyelesaian :	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="597 1923 1078 1958">KATEGORI PELAYANAN</th> <th data-bbox="1094 1923 1565 1958">WAKTU(Menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="597 1966 1078 2252">1. Petugas Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit ISPA menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.</td> <td data-bbox="1094 1966 1565 2252">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="597 2260 1078 2322">2. Petugas ruang Pelayanan Pencegahan</td> <td data-bbox="1094 2260 1565 2322">5</td> </tr> </tbody> </table>	KATEGORI PELAYANAN	WAKTU(Menit)	1. Petugas Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit ISPA menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.	1	2. Petugas ruang Pelayanan Pencegahan	5	
KATEGORI PELAYANAN	WAKTU(Menit)							
1. Petugas Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit ISPA menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.	1							
2. Petugas ruang Pelayanan Pencegahan	5							

	<p>Dan Pengendalian Penyakit ISPA mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.</p>	
	<p>3. Dokter menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan</p>	5
	<p>4. Dokter mencatat hasil pemeriksaan dan memberikan resep obat</p>	2
	<p>5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi.</p>	1
4. Biaya/Tarif	<p>1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Gratis</p>	
5. Produk Layanan	<p>1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik 2. Resep obat 3. Surat Rujukan 4. Surat Keterangan</p>	
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 2 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang</li> </ol>	

	<p>memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</p> <p>3. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</p> <p>4. Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></p> <p>5. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</p> <p>6. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</p>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>2. Perda nomor 02 Tahun 2019</li> </ol>
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit ISPA</li> <li>2. Ruang Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit ISPA</li> <li>3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah, Alat pengukur Suhu Badan, Timbangan, Alat Ukur Tinggi Badan)</li> <li>4. Meja dan kursi pelayanan</li> <li>5. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki STR dan SIP</li> <li>2. Memiliki sertifikat kompetensi</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	5 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</li> <li>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah (Home Visite)</li> </ol> </li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> </ol>

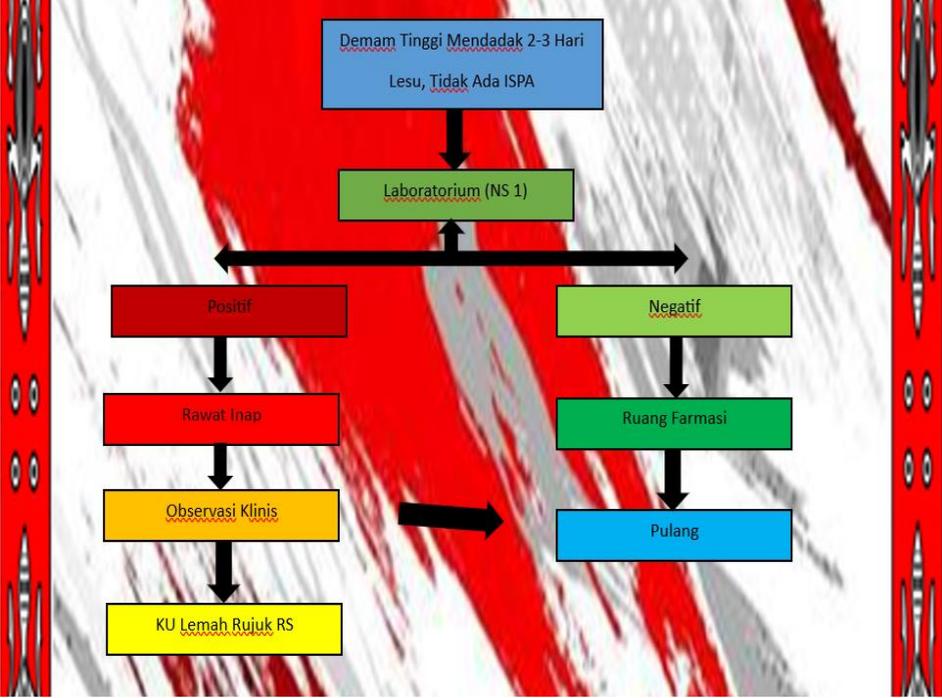
	2. Kepala Tata Usaha 3. Koordinator Layanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

<b>12.c NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT DIARE</b>					
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>						
1. Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran</li> <li>2. Berkas Rekam medik pasien</li> </ol>					
2. Prosedur	 <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT DIARE:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit Diare menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.</li> <li>2. Petugas ruang Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit Diare mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.</li> <li>3. Dokter menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan</li> <li>4. Dokter mencatatkan dan menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan serta Dokter memberikan resep obat</li> <li>5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi.</li> </ol>					
3. Jangka waktu penyelesaian :	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="594 2038 1083 2078">KATEGORI PELAYANAN</th> <th data-bbox="1089 2038 1562 2078">WAKTU(Menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="594 2080 1083 2327">1. Petugas Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit Diare menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah</td> <td data-bbox="1089 2080 1562 2327">1</td> </tr> </tbody> </table>	KATEGORI PELAYANAN	WAKTU(Menit)	1. Petugas Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit Diare menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah	1	
KATEGORI PELAYANAN	WAKTU(Menit)					
1. Petugas Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit Diare menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah	1					

	terdaftar di bagian pendaftaran.	
	2. Petugas ruang Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit Diare mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.	5
	3. Dokter menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan	5
	4. Dokter mencatat hasil pemeriksaan dan memberikan resep obat	2
	5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi.	1
4. Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Gratis	
5. Produk Layanan	1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik 2. Resep obat 3. Surat Rujukan 4. Surat Keterangan	
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 2 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang</li> </ol>	

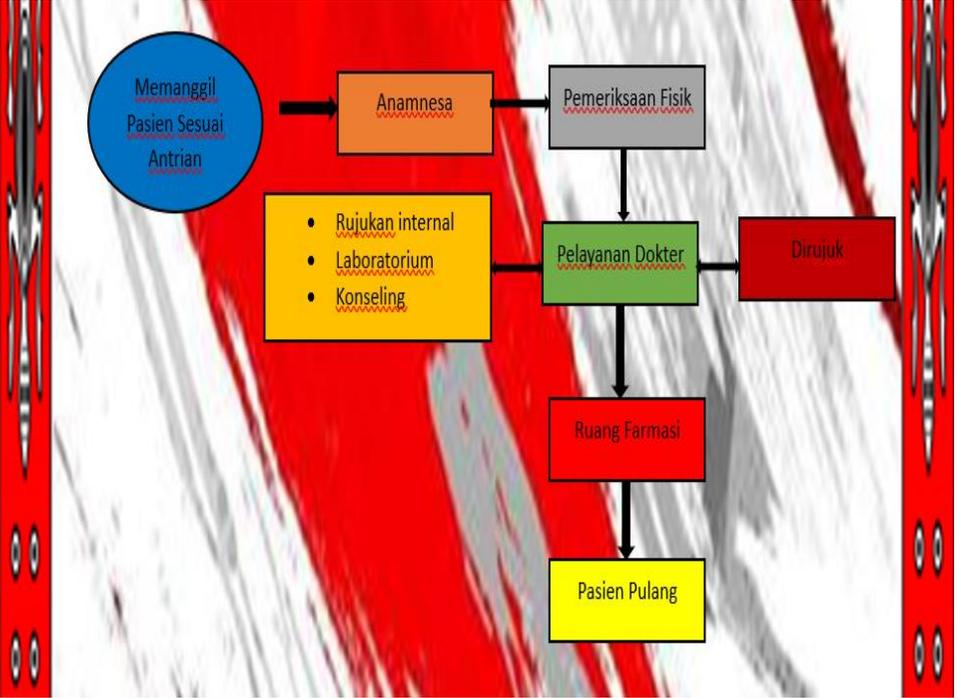
	<p>bersangkutan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Papan pengumuman SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>4. Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> <li>5. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>6. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> </ol>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>2. Perda nomor 02 Tahun 2019</li> </ol>
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit Diare</li> <li>2. Ruang Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit Diare</li> <li>3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah, Alat pengukur Suhu Badan, Timbangan, Alat Ukur Tinggi Badan)</li> <li>4. Meja dan kursi pelayanan</li> <li>5. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Memiliki STR dan SIP</li> <li>4. Memiliki sertifikat kompetensi</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	5 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</li> <li>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah (Home Visite)</li> </ol> </li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> </ol>

	4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kepala Puskesmas</li><li>2. Kepala Tata Usaha</li><li>3. Koordinator Layanan</li></ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

<b>12.d NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT DBD</b>							
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>								
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien							
2. Prosedur	 <pre> graph TD     A[Demam Tinggi Mendadak 2-3 Hari Lesu, Tidak Ada ISPA] --&gt; B[Laboratorium (NS 1)]     B --&gt; C[Positif]     B --&gt; D[Negatif]     C --&gt; E[Rawat Inap]     E --&gt; F[Observasi Klinis]     F --&gt; G[KU Lemah Rujuk RS]     D --&gt; H[Ruang Farmasi]     H --&gt; I[Pulang]     G --&gt; I       </pre> <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT DBD:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit DBD menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.</li> <li>2. Petugas ruang Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit DBD mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.</li> <li>3. Dokter menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan</li> <li>4. Dokter mencatatkan dan menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan serta Dokter memberikan resep obat</li> <li>5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi.</li> </ol>							
3. Jangka waktu penyelesaian :	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="594 1923 1083 1953">KATEGORI PELAYANAN</th> <th data-bbox="1096 1923 1562 1953">WAKTU(Menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="594 1953 1083 2252">1. Petugas Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit DBD menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.</td> <td data-bbox="1096 1953 1562 2252">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="594 2252 1083 2322">2. Petugas ruang Pelayanan Pencegahan</td> <td data-bbox="1096 2252 1562 2322">5</td> </tr> </tbody> </table>	KATEGORI PELAYANAN	WAKTU(Menit)	1. Petugas Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit DBD menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.	1	2. Petugas ruang Pelayanan Pencegahan	5	
KATEGORI PELAYANAN	WAKTU(Menit)							
1. Petugas Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit DBD menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.	1							
2. Petugas ruang Pelayanan Pencegahan	5							

	Dan Pengendalian Penyakit DBD mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.	
	3. Dokter menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan	5
	4. Dokter mencatat hasil pemeriksaan dan memberikan resep obat	2
	5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi.	1
4. Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Gratis	
5. Produk Layanan	1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik 2. Resep obat 3. Surat Rujukan 4. Surat Keterangan	
6. Penanganan Pengaduan	A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : 1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan 2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan 3. Media Elektronik melalui : ⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 ⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae ⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a> B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 2 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui : 1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2. Papan pengumuman SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>4. Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> <li>5. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>6. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> </ul>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>2. Perda nomor 02 Tahun 2019</li> </ul>
8. Sarana dan Prasaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit DBD</li> <li>2. Ruang Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit DBD</li> <li>3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah, Alat pengukur Suhu Badan, Timbangan, Alat Ukur Tinggi Badan), Meja dan kursi pelayanan</li> <li>4. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan</li> </ul>
9. Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki STR dan SIP</li> <li>2. Memiliki sertifikat kompetensi</li> </ul>
10. Jumlah Pelaksana	5 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</li> <li>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah (Home Visite)</li> </ul> </li> </ul>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan</li> </ul>
13. Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Layanan</li> </ul>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

<b>12.e NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT PENYAKIT TIDAK MENULAR</b>	
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>		
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien	
2. Prosedur	 <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT TIDAK MENULAR :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.</li> <li>2. Petugas ruang Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.</li> <li>3. Dokter menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan</li> <li>4. Dokter mencatatkan dan menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan serta Dokter memberikan resep obat</li> <li>5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi.</li> </ol>	
3. Jangka waktu penyelesaian :	<b>KATEGORI PELAYANAN</b> 1. Petugas Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar	<b>WAKTU(Menit)</b> 1

	di bagian pendaftaran.	
	2. Petugas ruang Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.	5
	3. Dokter menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan	5
	4. Dokter mencatat hasil pemeriksaan dan memberikan resep obat	2
	5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi.	1
4. Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Gratis	
5. Produk Layanan	1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik 2. Resep obat 3. Surat Rujukan 4. Surat Keterangan	
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 2 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang</li> </ol>	

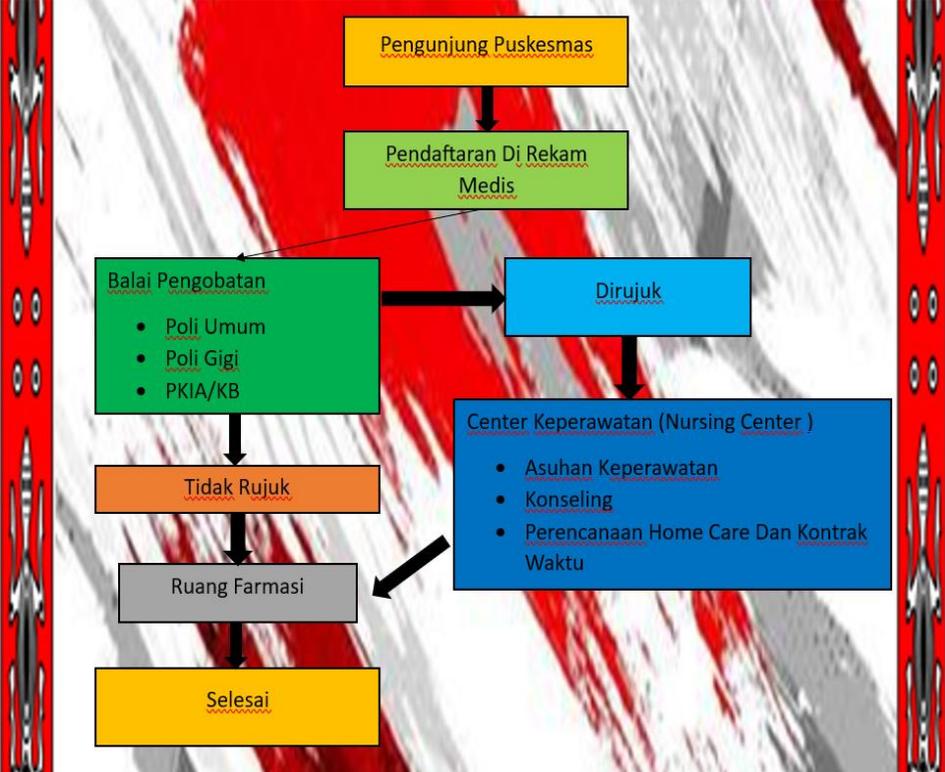
	<p>bersangkutan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Papan pengumuman SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>4. Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> <li>5. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>6. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> </ol>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>2. Perda nomor 02 Tahun 2019</li> </ol>
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular</li> <li>2. Ruang Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular</li> <li>3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah, Alat pengukur Suhu Badan, Timbangan, Alat Ukur Tinggi Badan)</li> <li>4. Meja dan kursi pelayanan</li> <li>5. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki STR dan SIP</li> <li>2. Memiliki sertifikat kompetensi</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	5 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</li> <li>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah (Home Visite)</li> </ol> </li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> </ol>

	4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kepala Puskesmas</li><li>2. Kepala Tata Usaha</li><li>3. Koordinator Layanan</li></ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

<b>13. NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN KESEHATAN JIWA</b>							
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>								
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien							
2. Prosedur	 <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN KESEHATAN JIWA :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Pelayanan Kesehatan Jiwa menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.</li> <li>2. Petugas ruang Pelayanan Kesehatan Jiwa mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.</li> <li>3. Dokter menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan</li> <li>4. Dokter mencatatkan dan menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan serta Dokter memberikan resep obat</li> <li>5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi.</li> </ol>							
3. Jangka waktu penyelesaian :	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="597 1829 1078 1864">KATEGORI PELAYANAN</th> <th data-bbox="1083 1829 1559 1864">WAKTU(Menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="597 1871 1078 2128"> 1. Petugas Pelayanan Kesehatan Jiwa menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran. </td> <td data-bbox="1083 1871 1559 2128"> 1 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="597 2135 1078 2312"> 2. Petugas ruang Pelayanan Kesehatan Jiwa mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan </td> <td data-bbox="1083 2135 1559 2312"> 5 </td> </tr> </tbody> </table>	KATEGORI PELAYANAN	WAKTU(Menit)	1. Petugas Pelayanan Kesehatan Jiwa menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.	1	2. Petugas ruang Pelayanan Kesehatan Jiwa mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan	5	
KATEGORI PELAYANAN	WAKTU(Menit)							
1. Petugas Pelayanan Kesehatan Jiwa menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.	1							
2. Petugas ruang Pelayanan Kesehatan Jiwa mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan	5							

	<p>pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.</p>	
	<p>3. Dokter menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan</p>	5
	<p>4. Dokter mencatat hasil pemeriksaan dan memberikan resep obat</p>	2
	<p>5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi.</p>	1
4. Biaya/Tarif	<p>1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Gratis</p>	
5. Produk Layanan	<p>1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik 2. Resep obat 3. Surat Rujukan 4. Surat Keterangan</p>	
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 2 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>4. Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> <li>5. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang</li> </ol>	

	<p>memberikan  pengaduan dari nomor : 082284994883,  082276232736 dan 082163002200  6. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</p>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>2. Perda nomor 02 Tahun 2019</li> </ol>
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu Pelayanan Kesehatan Jiwa</li> <li>2. Ruang Pelayanan Kesehatan Jiwa</li> <li>3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah, Alat pengukur Suhu Badan, Timbangan, Alat Ukur Tinggi Badan)</li> <li>4. Meja dan kursi pelayanan</li> <li>5. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki STR dan SIP</li> <li>2. Memiliki sertifikat kompetensi</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	1 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</li> <li>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</li> </ol> </li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Layanan</li> </ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

<b>14. NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN KEPERAWATAN KESEHATAN MASYARAKAT</b>							
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>								
1. Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran</li> <li>2. Berkas Rekam medik pasien</li> </ol>							
2. Prosedur	 <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN KEPERAWATAN KESEHATAN MASYARAKAT :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Pelayanan Keperawatan Kesehatan Masyarakat menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.</li> <li>2. Petugas ruang Pelayanan Keperawatan Kesehatan Masyarakat mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.</li> <li>3. Dokter menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan</li> <li>4. Dokter mencatatkan dan menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan serta Dokter memberikan resep obat</li> <li>5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi.</li> </ol>							
3. Jangka waktu penyelesaian :	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="597 1963 1081 2001">KATEGORI PELAYANAN</th> <th data-bbox="1097 1963 1567 2001">WAKTU(Menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="597 2006 1081 2292">1. Petugas Pelayanan Keperawatan Kesehatan Masyarakat menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.</td> <td data-bbox="1097 2006 1567 2292">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="597 2297 1081 2327">2. Petugas ruang</td> <td data-bbox="1097 2297 1567 2327">5</td> </tr> </tbody> </table>	KATEGORI PELAYANAN	WAKTU(Menit)	1. Petugas Pelayanan Keperawatan Kesehatan Masyarakat menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.	1	2. Petugas ruang	5	
KATEGORI PELAYANAN	WAKTU(Menit)							
1. Petugas Pelayanan Keperawatan Kesehatan Masyarakat menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.	1							
2. Petugas ruang	5							

	<p>Pelayanan Keperawatan Kesehatan Masyarakat mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.</p>	
	<p>3. Dokter menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan</p>	5
	<p>4. Dokter mencatat hasil pemeriksaan dan memberikan resep obat</p>	2
	<p>5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi.</p>	1
4. Biaya/Tarif	<p>1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Gratis</p>	
5. Produk Layanan	<p>1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik 2. Resep obat 3. Surat Rujukan 4. Surat Keterangan</p>	
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : ⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 ⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae ⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> </ol> <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 2 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan</li> </ol>	

	<p>082163002200</p> <p>3. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</p> <p>4. Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></p> <p>5. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</p> <p>6. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</p>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>2. Perda nomor 02 Tahun 2019</li> </ol>
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu Pelayanan Keperawatan Kesehatan Masyarakat</li> <li>2. Ruang Pelayanan Keperawatan Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah, Alat pengukur Suhu Badan, Timbangan, Alat Ukur Tinggi Badan)</li> <li>4. Meja dan kursi pelayanan</li> <li>5. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Memiliki STR dan SIP</li> <li>4. Memiliki sertifikat kompetensi</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	1 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</li> <li>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> <li>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</li> </ol> </li> </ol>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Layanan</li> </ol>

14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan
----------------------------------	--------------------------------------

<b>15. NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>PELAYANAN LANSIA (RUANG PELAYANAN LANSIA)</b>
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>	
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien
2. Prosedur	 <p><b>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN LANSIA :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Pelayanan Lansia menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.</li> <li>2. Petugas ruang Pelayanan Lansia mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.</li> <li>3. Dokter menganamnese pasien, melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan</li> </ol>

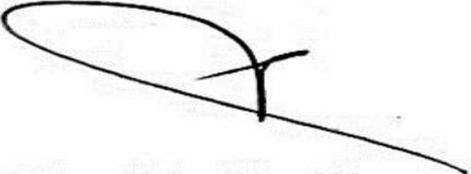
	<p>hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan</p> <p>4. Dokter mencatatkan dan menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan serta Dokter memberikan resep obat</p> <p>5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi.</p>												
3. Jangka waktu penyelesaian :	<table border="1"> <thead> <tr> <th>KATEGORI PELAYANAN</th> <th>WAKTU(Menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Petugas Pelayanan Lansia menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2. Petugas ruang Pelayanan Lansia mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3. Dokter menganamnese pasien , melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>4. Dokter mencatat hasil pemeriksaan dan memberikan resep obat</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi.</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	KATEGORI PELAYANAN	WAKTU(Menit)	1. Petugas Pelayanan Lansia menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.	1	2. Petugas ruang Pelayanan Lansia mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.	5	3. Dokter menganamnese pasien , melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan	5	4. Dokter mencatat hasil pemeriksaan dan memberikan resep obat	2	5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi.	1
	KATEGORI PELAYANAN	WAKTU(Menit)											
	1. Petugas Pelayanan Lansia menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.	1											
	2. Petugas ruang Pelayanan Lansia mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien.	5											
	3. Dokter menganamnese pasien , melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan	5											
	4. Dokter mencatat hasil pemeriksaan dan memberikan resep obat	2											
5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi.	1												
4. Biaya/Tarif	<p>1. Pasien BPJS : Gratis</p> <p>2. Pasien Umum : Gratis</p>												
5. Produk Layanan	<p>1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik</p> <p>2. Resep obat</p> <p>3. Surat Rujukan</p> <p>4. Surat Keterangan</p>												
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <p>4. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan</p> <p>5. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</p> <p>6. Media Elektronik melalui :</p> <p>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</p> <p>⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</p>												

	<p>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></p> <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 2 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>4. Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> <li>5. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>6. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> </ol>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>2. Perda nomor 02 Tahun 2019</li> </ol>
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu Pelayanan Lansia</li> <li>2. Ruang Pelayanan Lansia</li> <li>3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah,Alat pengukur Suhu Badan,Timbangan,Alat Ukur Tinggi Badan)</li> <li>4. Meja dan kursi pelayanan</li> <li>5. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki STR dan SIP</li> <li>2. Memiliki sertifikat kompetensi</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	7 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</li> <li>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> </ol> </li> </ol>

	<p>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</p> <p>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</p>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Layanan</li> </ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

Ditetapkan di : Sarulla  
Tanggal : 5 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS SARULLA



dr. LEMISTON EGO SIMAMORA  
NIP.19770506 200911 1 002

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA  
 PUSKESMAS SARULLA  
 NOMOR : 66 TAHUN 2024  
 TANGGAL : 5 JANUARI 2024  
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN  
 UPAYA KESEHATAN MASYARAKAT (UKM) DI  
 PUSKESMAS SARULLA

**STANDAR PELAYANAN**

**II. UPAYA KESEHATAN MASYARAKAT (UKM)**

<b>NAMA PELAYANAN</b>	<b>PROGRAM PROMOSI KESEHATAN</b> <b>PROGRAM KESEHATAN LINGKUNGAN</b> <b>PROGRAM KIA-KB</b> <b>PROGRAM GIZI</b> <b>PROGRAM P2P</b> <b>PROGRAM KEPERAWATAN KESEHATAN MASYARAKAT</b> <b>PELAYANAN KESEHATAN JIWA</b> <b>PELAYANAN KESEHATAN GIGI MASYARAKAT</b> <b>PELAYANAN KESEHATAN TRADISIONAL</b> <b>KOMPLEMENTER</b> <b>PELAYANAN KESEHATAN OLAH RAGA</b> <b>PELAYANAN KESEHATAN INDRA</b> <b>PELAYANAN KESEHATAN LANSIA</b> <b>PELAYANAN KESEHATAN KERJA</b> <b>PELAYANAN KESEHATAN PEDULI REMAJA(PKPR)</b>
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>	
1. Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan perencanaan penyusunan kegiatan</li> <li>2. Melakukan kegiatan sesuai perencanaan</li> <li>3. Menginventarisir hasil kegiatan</li> <li>4. Melakukan evaluasi hasil kegiatan</li> <li>5. Menganalisa capaian hasil kegiatan</li> <li>6. Mencari solusi atas masalah dalam pencapaian kegiatan</li> </ol>

## 2. Prosedur



### KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR UKM ESSENSIAL DAN PENGEMBANGAN

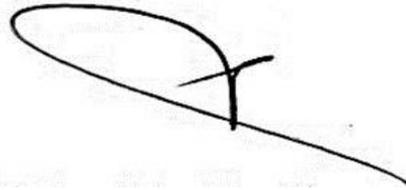
1. Melakukan perencanaan penyusunan kegiatan berdasarkan hasil survey masyarakat dan musyawarah masyarakat kelurahan/desa
2. Melakukan kegiatan sesuai perencanaan
3. Menginventarisir hasil kegiatan
4. Melakukan evaluasi hasil kegiatan
5. Menganalisa capaian hasil kegiatan
6. Mencari solusi atas masalah dalam pencapaian kegiatan

3. Jangka waktu penyelesaian :	24 jam dan disesuaikan dengan masalah yang ada
4. Biaya/Tarif	Gratis
5. Produk Layanan	Data hasil pencapaian kegiatan
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> </ul> </li> </ol> <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 2 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> <li>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>7. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> </ol>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
8. Sarana dan Prasaran	Jejaring Kelurahan dan desa
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan menginventarisir kondisi kesehatan masyarakat</li> <li>2. Memiliki kemampuan komunikasi</li> <li>2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	<b>Seluruh staff di Puskesmas dan Jejaring</b>
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan.</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar</li> </ol>

	<p>tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</p> <p>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda diluar waktu / Jam kerja yang sudah ditentukan dan melakukan kunjungan rumah secara gratis.</p>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Kepala Puskesmas</li> <li>2.Kepala Tata Usaha</li> <li>3.Koordinator Layanan</li> </ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

Ditetapkan di : Sarulla  
Tanggal : 5 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS SARULLA



dr. LEMISTON EGO SIMAMORA  
NIP.19770506 200911 1 002

LAMPIRAN III : KEPUTUSAN KEPALA  
 PUSKESMAS SARULLA  
 NOMOR : 66 TAHUN 2024  
 TANGGAL : 5 JANUARI 2024  
 TENTANG : PELAYANAN PENGADUAN  
 DI PUSKESMAS SARULLA

**STANDAR PELAYANAN**

**III. PENGADUAN MASYARAKAT**

NAMA PELAYANAN	PELAYANAN PENGADUAN
<b>A. SERVICE DELIVERY</b>	
1. Persyaratan	1. Identitas Diri(KTP/KK/SIM)
2.Prosedur	 <p><b>SKEMA PROSEDUR/ALUR PENGADUAN</b></p> <p>1) Petugas pengaduan menerima aduan melalui : secara langsung/ secara tidak langsung</p>

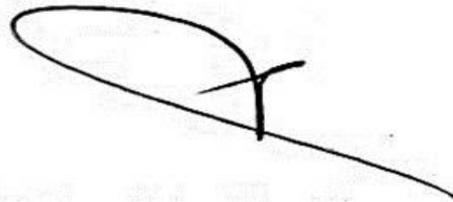
	<p>2) Secara langsung :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas pengaduan menerima aduan dari pengguna layanan</li> <li>b. Tim penanganan pengaduan akan segera menindaklanjuti aduan yang diberikan bersama si pemberi aduan(pengguna layanan)</li> <li>c. Jika tidak bisa diselesaikan, maka petugas pengaduan akan memberikan formulir pengaduan agar diisi pemberi aduan(pengguna layanan)</li> <li>d. Tim penanganan pengaduan akan memproses dan membahas isi dari aduan tersebut dan melaporkan ke pimpinan puskesmas</li> <li>e. Tim penanganan pengaduan bersama pimpinan puskesmas akan menyelesaikan aduan tersebut dengan pemberi aduan(pengguna layanan)</li> </ol> <p>3) Pengguna layanan dapat mengisi formulir pengaduan dan memasukkan ke kotak pengaduan yang telah disediakan.Tim penanganan pengaduan bersama pimpinan puskesmas akan memberikan jawaban aduan paling lama 2 hari di Hari kerja</p> <p>4) Secara Tidak langsung :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan dapat memberikan aduan dengan menghubungi : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS / WA / Telp ke nomor 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>⇒ Instagram : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> </ul> </li> <li>b. Tim Penanganan aduan agar segera menindaklanjuti aduan tersebut dan melaporkan ke pimpinan puskesmas</li> <li>c. Tim Penanganan pengaduan bersama pimpinan akan menyampaikan penyelesaian dan jawaban pengaduan paling lama 2 hari di hari kerja</li> </ol>
3. Jangka waktu penyelesaian :	Paling lama 2 hari kerja sejak pengaduan diterima
4. Biaya/Tarif	Gratis
5. Produk Layanan	1.Pemecahan masalah dan Perbaikan atas layanan yang diadukan
6. Penanganan Pengaduan	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan</li> <li>2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan</li> <li>3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883,</li> </ul> </li> </ol>

	<p>082276232736 dan 082163002200</p> <p>⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</p> <p>⇒ Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></p> <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan, saran dan pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan <b>diproses paling lama 2 hari kerja</b> setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>4. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> <li>5. Email : <a href="mailto:puskesmassarulla@gmail.com">puskesmassarulla@gmail.com</a></li> <li>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</li> <li>7. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</li> </ol>
<b>B. MANUFACTURING</b>	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang nomor 25 tahun 2009</li> <li>2. SK Pimpinan UPT Puskesmas Sarulla</li> </ol>
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja pengaduan</li> <li>2. Kotak aduan</li> <li>3. Formulir aduan</li> <li>4. Media elektronik layanan pengaduan</li> </ol>
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan menginventarisir masalah layanan</li> <li>2. Memiliki kemampuan komunikasi</li> <li>3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer</li> </ol>
10. Jumlah Pelaksana	<b>2 orang</b>
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan.</li> <li>4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda sesuai dengan KOMPENSASI yang telah ditentukan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf</li> <li>2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral</li> <li>3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</li> </ol> </li> </ol>

	<p>4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya</p> <p>5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)</p>
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan APAR</li> <li>2. Ketersediaan Jalur Evakuasi</li> <li>3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan</li> <li>4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan</li> </ol>
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Kepala Puskesmas</li> <li>2.Kepala Tata Usaha</li> <li>3.Koordinator Layanan</li> </ol>
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

Ditetapkan di : Sarulla  
Tanggal : 5 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS SARULLA



dr. LEMISTON EGO SIMAMORA  
NIP.19770506 200911 1 002