



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,

LEMISTONEGO SIMAMORA



Tembusan Yth. :

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

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA UPT
 PUSKESMAS SARULLA
 NOMOR : 66 TAHUN 2024
 TANGGAL : 5 JANUARI 2024
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN UPAYA
 KESEHATAN PERORANGAN (UKP) DI UPT PUSKESMAS
 SARULLA

STANDAR PELAYANAN

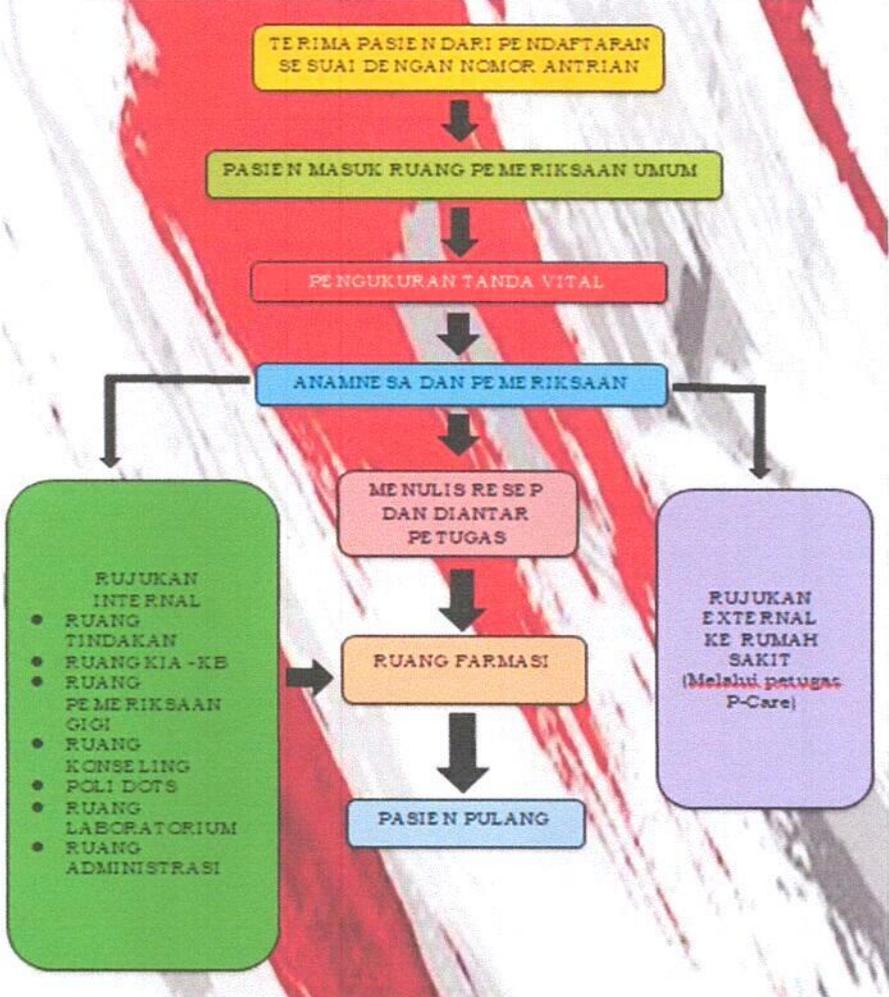
I. UPAYA KESEHATAN PERORANGAN (UKP)

<p>1. NAMA UNIT PELAYANAN</p>	<p>PELAYANAN DUTA, PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK</p>
<p>A. SERVICE DELIVERY</p>	
<p>1. Persyaratan</p>	<p>Pasien Umum Baru</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu Identitas Diri (KTP/KK) <p>Pasien Umum Lama</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu berobat (Kartu Kuning) <p>Pasien BPJS Baru</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu BPJS Kesehatan • Identitas Diri (KTP/KK) <p>Pasien BPJS Lama</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kartu BPJS Kesehatan • Kartu berobat (Kartu Kuning)
<p>2. Prosedur</p>	<p>ALUR PELAYANAN DUTA, PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK</p> <p>KETERANGAN : DIUTAMAKAN PASIEN DENGAN KONDISI DAN KEPERLUAN KHUSUS</p> <p>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR DUTA</p>

PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK :																	
	1.																
3. Jangka waktu penyelesaian :	<table border="1"> <thead> <tr> <th>KATEGORI PELAYANAN</th> <th>Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Menyambut Pasien dengan 3S</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2. Memilah pasien layanan khusus/prioritas dan layanan khusus /non prioritas</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3. Pasien di loket pendaftaran menunjukkan kartu identitas / kartu berobat</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4. Cek status pasien lama atau baru serta keaktifan kartu BPJS dan kartu berobat</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>5. Berkas rekam medik dipersiapkan dan kartu berobat dibuatkan serta mengantar berkas rekam medik ke loket pendaftaran</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>6. Petugas meminta konfirmasi data dan menjelaskan hak dan kewajiban pasien</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>7. Pasien diarahkan menuju layanan berikutnya</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	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	5. Berkas rekam medik dipersiapkan dan kartu berobat dibuatkan serta mengantar berkas rekam medik ke loket pendaftaran	10	6. Petugas meminta konfirmasi data dan menjelaskan hak dan kewajiban pasien	4	7. Pasien diarahkan menuju layanan berikutnya	1
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																
5. Berkas rekam medik dipersiapkan dan kartu berobat dibuatkan serta mengantar berkas rekam medik ke loket pendaftaran	10																
6. Petugas meminta konfirmasi data dan menjelaskan hak dan kewajiban pasien	4																
7. Pasien diarahkan menuju layanan berikutnya	1																
4. Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Gratis Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 02 Tahun 2019 tentang retribusi daerah																
5. Produk Layanan	1. Nomor Antrian 2. Kalung Layanan Khusus/Prioritas 3. Kartu berobat 4. Rekam Medik/Status Pasien																
6. Penanganan Pengaduan	A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan 2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan 3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 ⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae ⇒ Email : puskesmassarullagmail.com B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan diproses paling lama 2 hari kerja setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 																

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Papan pengumuman 3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 4. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae 5. Email : puskesmassarulla@gmail.com 6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 7. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae
B. MANUFACTURING	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 2. Perda nomor 02 Tahun 2019
8. Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loker Pelayanan Duta 2. Nomor Antrian 3. Kalung Tanda layanan khusus/prioritas 4. Loker Pelayanan khusus/Prioritas 5. Ruang Tunggu 6. Loker Pendaftaran 7. Ruang Tunggu Pendaftaran 8. Media Bacaan 9. Tempat Charger Hp 10. Air Minum 11. Ruang Rekam Medik 12. Televisi Informasi ruang tunggu pendaftaran
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan komunikasi 2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
10. Jumlah Pelaksana	8 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan. 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"> 1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf 2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral 3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya 4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya 5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah (Home Visite)
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan APAR 2. Ketersediaan Jalur Evakuasi

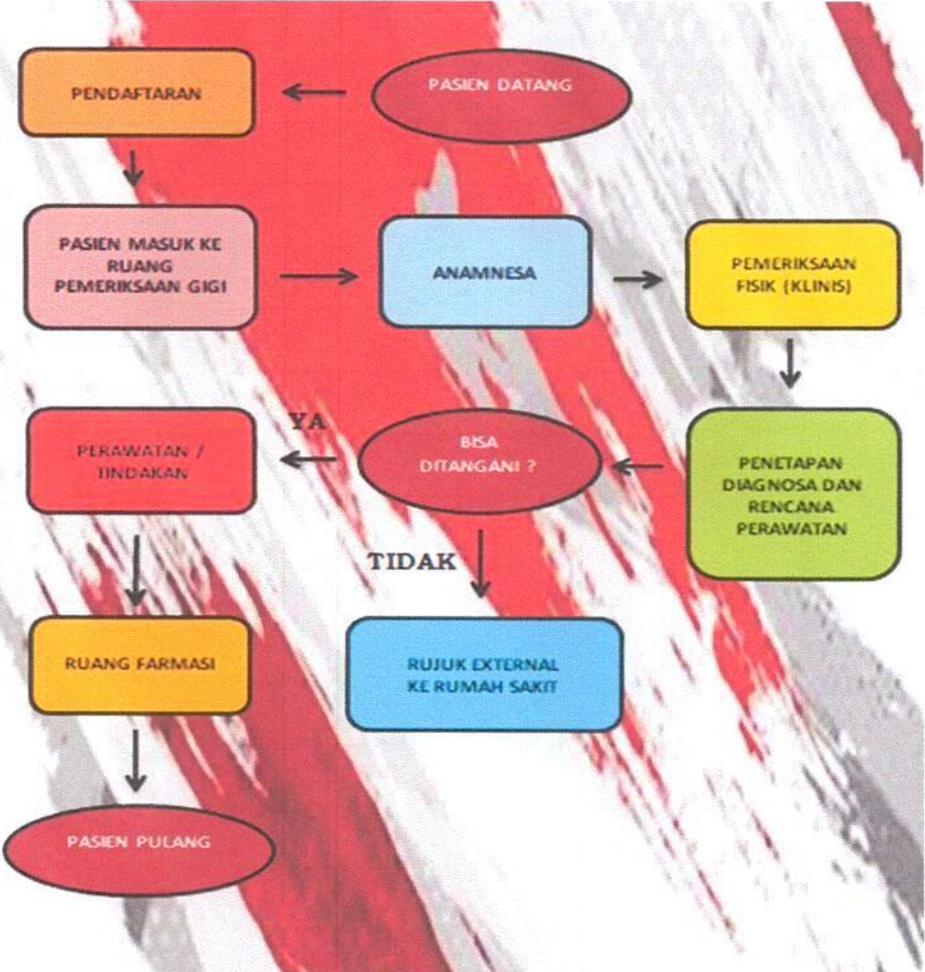
	3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan 4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Kepala Tata Usaha 3. Koordinator Layanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

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	 <p>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PEMERIKSAAN UMUM :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas pendaftaran membawa Document rekam medik/berkas pasien dari layanan sebelumnya 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,

	<p>dan Lingkar Perut)</p> <p>3) Dokter melakukan Anamnese, pemeriksaan dan Tindakan pengobatan kepada pasien. Dokter memberikan rujukan internal/ Eksternal pasien bila diperlukan</p> <p>4) Dokter/Petugas mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan obat.</p> <p>5) Pasien selesai dilayani dan diarahkan menuju ruang farmasi</p>												
3. Jangka waktu penyelesaian :	<table border="1"> <thead> <tr> <th>KATEGORI PELAYANAN</th> <th>Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas pendaftaran membawa Document rekam medik/berkas pasien dari layanan sebelumnya</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>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)</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3. Dokter melakukan Anamnese, pemeriksaan dan Tindakan pengobatan kepada pasien. Dokter memberikan rujukan internal/ Eksternal pasien bila diperlukan</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>4. Dokter/ Petugas mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan obat.</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>5. Pasien selesai dilayani dan diarahkan menuju ruang farmasi</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	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
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	<p>1. Pasien BPJS : Gratis</p> <p>2. Pasien Umum : Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 02 Tahun 2019 tentang retribusi daerah</p>												
5. Produk Layanan	<p>1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik pasien</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> <ol style="list-style-type: none"> 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, 												

	<p>082276232736 dan 082163002200</p> <p>⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</p> <p>⇒ Email : puskesmassarulla@gmail.com</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 diproses paling lama 2 hari kerja setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2. Papan pengumuman 3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 4. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae 5. Email : puskesmassarulla@gmail.com 6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 <p>Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</p>
B. MANUFACTURING	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 2. Perda nomor 02 Tahun 2019
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemeriksaan Kesehatan Umum 2. Ruang Tunggu 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) 4. Meja dan kursi pelayanan 5. Tempat tidur pemeriksaan 6. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki STR dan SIP 2. Memiliki sertifikat kompetensi
10. Jumlah Pelaksana	5 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan. 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"> 1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf 2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral

	<ul style="list-style-type: none"> 3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya 4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya 5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan APAR 2. Ketersediaan Jalur Evakuasi 3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan 4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Kepala Tata Usaha 3. Koordinator Layanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

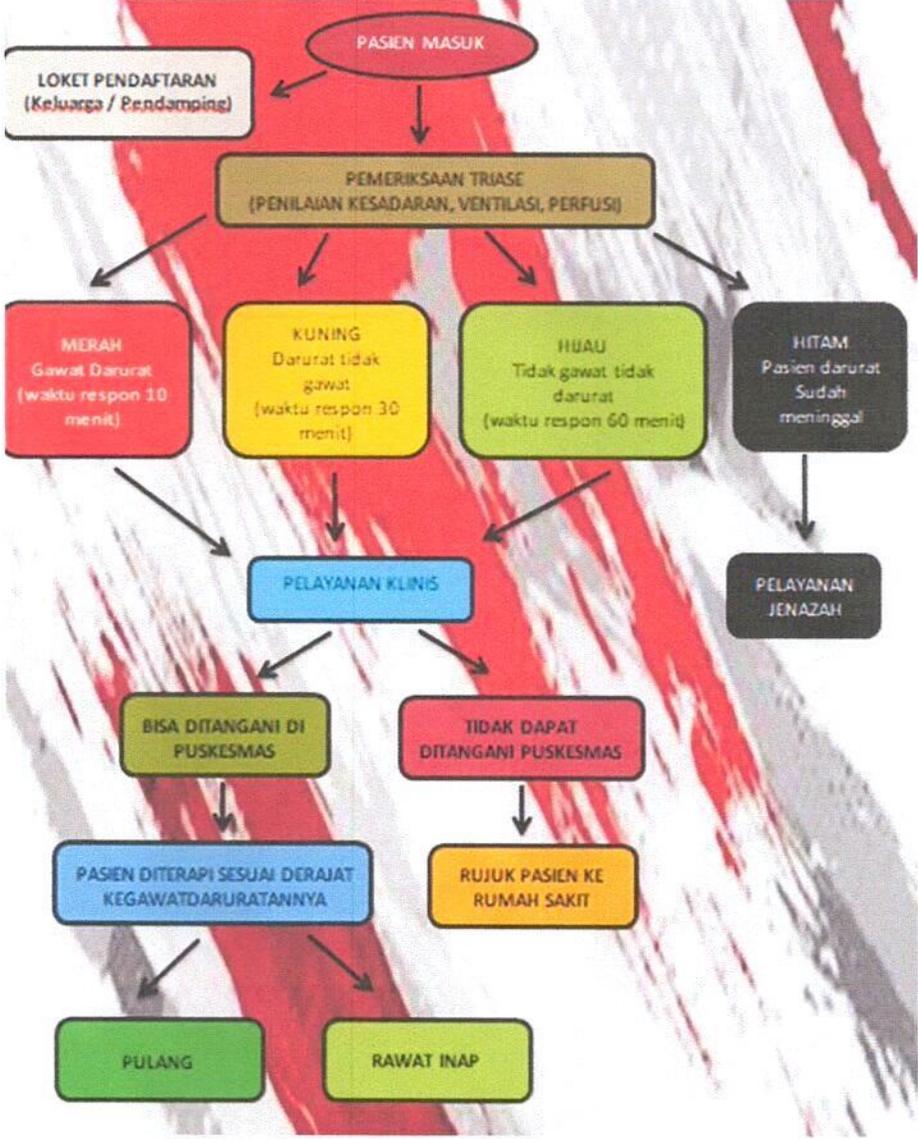
3. NAMA UNIT PELAYANAN	PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT (RUANG PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT)
A. SERVICE DELIVERY	
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien
2. Prosedur	 <p>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN GIGI DAN MULUT :</p> <ol style="list-style-type: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

penyelesaian	KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)
	A. PERSIAPAN	
	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.JENIS TINDAKAN GIGI DAN MULUT	
	B1.Tindakan sederhana :	
	1. Cabut gigi tanpa suntikan	10
	2. Angkat jahitan	15
	3. Trepanasi	15
	4. Tumpatan sederhana	15
	B2.Tindakan kecil :	
	1. Tambalan tetap(amalgram)	20
	2. Pembersihan karang gigi per rahang	20
	B3.Tindakan sedang :	
	1. Cabut gigi tetap	25
	2. Cabut gigi susu dengan suntikan	25
	3. Reposisi mandibular	25
	B4.Tindakan besar :	
	1. Cabut gigi dengan komplikasi	30
	2. Tambalan gigi dengan perawatan syaraf	30
	3. Pembongkaran gigi palsu tukang gigi	30
	B5.Tindakan Khusus tanpa penyulit :	
	1. Pengambilan gigi impacted kelas 1	35
	2. Fiksasi satu gigi	35
	B6.Tindakan khusus dengan penyulit :	
	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
	A. PERSIAPAN	
	1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama	Gratis

	petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya	
	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.JENIS TINDAKAN GIGI DAN MULUT	
	B1.Tindakan sederhana :	
	1. Cabut gigi tanpa suntikan	10.000
	2. Angkat jahitan	10.000
	3. Trepanasi	10.000
	4. Tumpatan sederhana	10.000
	B2.Tindakan kecil :	
	1. Tambalan tetap(amalgram)	12.000
	2. Pembersihan karang gigi per rahang	12.000
	B3.Tindakan sedang :	
	1. Cabut gigi tetap	15.000
	2. Cabut gigi susu dengan suntikan	15.000
	3. Reposisi mandibular	15.000
	B4.Tindakan besar :	
	1. Cabut gigi dengan komplikasi	17.000
	2. Tambalan gigi dengan perawatan syaraf	17.000
	3. Pembongkaran gigi palsu tukang gigi	17.000
	B5.Tindakan Khusus tanpa penyulit :	
	1. Pengambilan gigi impacted kelas 1	23.000
	2. Fiksasi satu gigi	23.000
	B6.Tindakan khusus dengan penyulit :	
	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 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	

	<p>⇒ Email : puskesmassarulla@gmail.com</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 diproses paling lama 2 hari kerja setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2. Papan pengumuman 3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 4. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae 5. Email : puskesmassarulla@gmail.com 6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 7. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae
B. MANUFACTURING	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 2. Perda nomor 02 Tahun 2019
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemeriksaan Kesehatan Umum 2. Ruang Tunggu 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) 4. Meja dan kursi pelayanan 5. Tempat tidur pemeriksaan 6. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki STR dan SIP 2. Memiliki sertifikat kompetensi
10. Jumlah Pelaksana	3 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan. 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"> 1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf 2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral 3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala

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

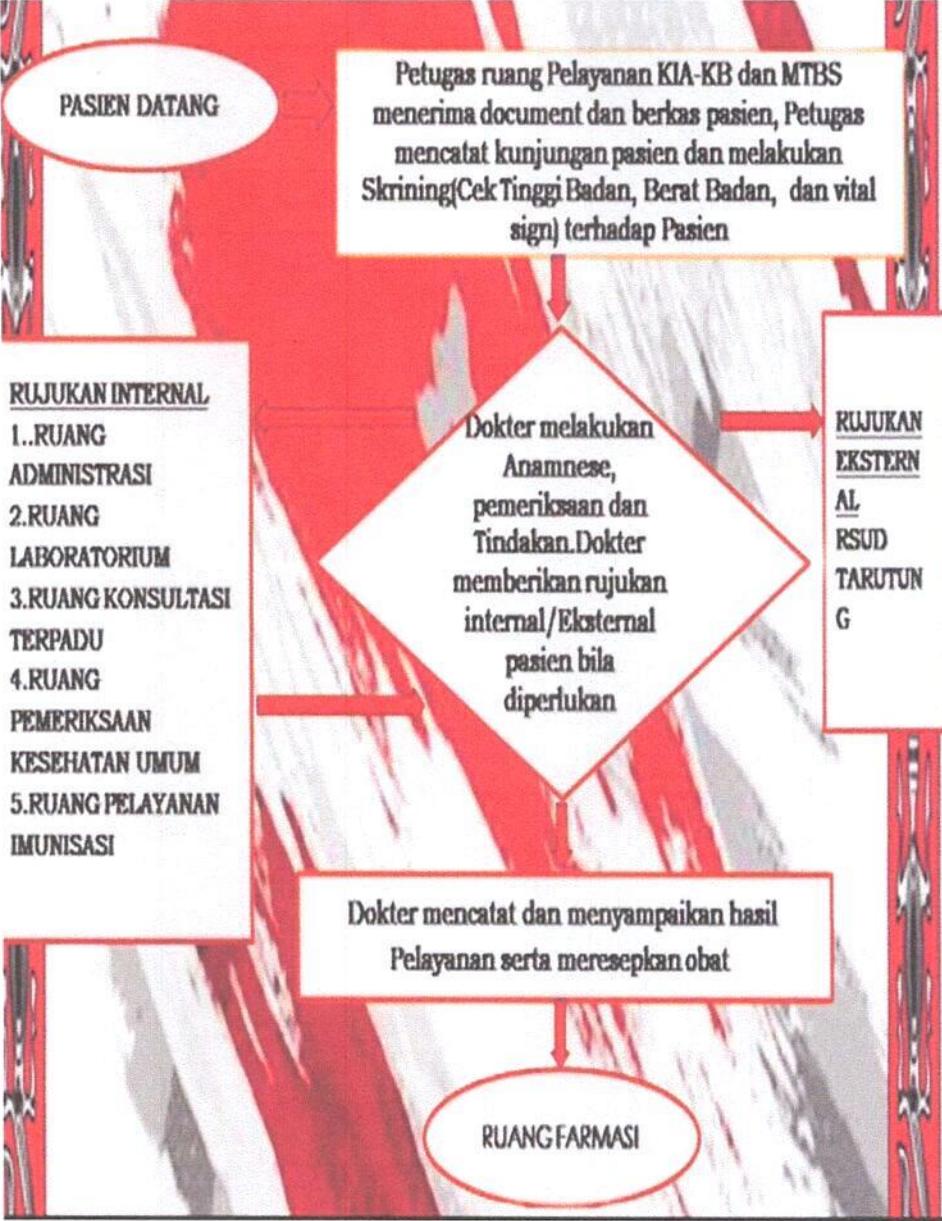
4. NAMA UNIT PELAYANAN	PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT (RUANG TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT)
A. SERVICE DELIVERY	
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien
2. Prosedur	 <p>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien datang ke ruang Tindakan dan Gawat Darurat Puskesmas 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 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 4) Jika kondisi Pasien membaik maka dilakukan Observasi dan Dokter memberikan resep obat dan lembar retribusi pelayanan pasien umum 5) Petugas mengarahkan pasien/keluarga pasien ke tempat pengambilan resep obat.

3. Jangka waktu penyelesaian :	KATEGORI PELAYANAN		Waktu Tunggu Pelayanan (Menit)
	A.Pemeriksaan Ruang Gawat Darurat		
	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.JENIS TINDAKAN		
	B1.Tindakan Kecil		
	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
	B2.Tindakan Sedang		
	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
	B3.Tindakan Besar		
	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
	A.Pemeriksaan Ruang Gawat Darurat		
	1. Triase Pasien segera		Gratis
2. Kajian/Skrining dan konfirmasi		Gratis	

	Identitas	
	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.JENIS TINDAKAN	
	B1. Pemeriksaan di Ruang IGD/Tindakan	15.000
	B2. Tindakan Kecil	
	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
	B3. Tindakan Sedang	
	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
	B4. Tindakan Besar	
	1. Jahit luka lebih dari 15 jahitan	28.000
	2. Extirpasi jari tangan/kaki	23.000
5. Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 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"> 1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan 2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan 3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 ⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae ⇒ Email : puskesmassarulla@gmail.com 	

	<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 diproses paling lama 2 hari kerja setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2. Papan pengumuman 3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 4. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae 5. Email : puskesmassarulla@gmail.com 6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 7. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae
B. MANUFACTURING	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 2. Perda nomor 02 Tahun 2019
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat 2. Ruang Tunggu 3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah, Alat pengukur Suhu Badan, Timbangan, Alat Ukur Tinggi Badan) 4. Meja dan kursi pelayanan 5. Tempat tidur pemeriksaan 6. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan 7. Oksigen Elektrik 8. Alat Bedah minor
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki STR dan SIP 2. Memiliki sertifikat kompetensi
10. Jumlah Pelaksana	8 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan. 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"> 1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf 2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral 3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya 4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya

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

<p>5. NAMA UNIT PELAYANAN</p>	<p>PELAYANAN Kesehatan Ibu Anak- Keluarga Berencana DAN Manajemen Terpadu Balita Sakit (RUANG PELAYANAN KIA-KB DAN MTBS)</p>
<p>A. SERVICE DELIVERY</p>	
<p>1. Persyaratan</p>	<p>1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien</p>
<p>2. Prosedur</p>	 <p>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN KIA-KB DAN MTBS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya 2) Petugas ruang Pelayanan KIA-KB dan MTBS menerima document dan berkas pasien, Petugas melakukan Skrining(Cek Tinggi Badan, Berat Badan, dan vital sign) terhadap Pasien 3) Dokter melakukan Anamnese, pemeriksaan dan Tindakan.Dokter memberikan rujukan internal/Eksternal pasien bila diperlukan 4) Dokter mencatat dan menyampaikan hasil Pelayanan serta meresepkan obat.

	5) Petugas mencatat kunjungan pasien dan Pasien diarahkan menuju ruang farmasi.		
3. Jangka waktu penyelesaian :	KATEGORI PELAYANAN		
		Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)	
	A.Persiapan awal :		
	1. Pasien datang dari layanan sebelumnya	1	
	2. Penerimaan pasien di ruang KIA-KB& 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	
	Pemeriksaan Pasien		
	A.Ante Natal Care(ANC) rutin	10	
	B.Ante Natal Care(ANC) terpadu	20	
	C.Post Natal Care(PNC)	15	
	B.Jenis Tindakan		
	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	
	C.Pelayanan MTBS		
	15		
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	
	A.Persiapan awal :		
	1. Pasien datang dari layanan sebelumnya	Gratis	
	2. Penerimaan pasien di ruang KIA-KB& MTBS dan skrining vital sign Berat Badan, Tinggi badan)		
	3.Tindakan medis	Sesuai jenis Tindakan	
	4. Dokter menyampaikan hasil pelayanan dan meresep obat	Gratis	
	Pemeriksaan Pasien		
	A.Ante Natal Care(ANC) rutin	Gratis	
	B.Ante Natal Care(ANC)	Gratis	

	terpadu	
	C.Post Natal Care(PNC)	Gratis
	B.Jenis Tindakan	
	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
	C.Pelayanan MTBS	Gratis
5. Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medik 2. Resep obat 3. Surat Rujukan 4. Surat Keterangan 	
6. Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan 2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan 3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 ⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae ⇒ Email : puskesmassarulla@gmail.com B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan diproses paling lama 2 hari kerja setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2. Papan pengumuman 3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang 	

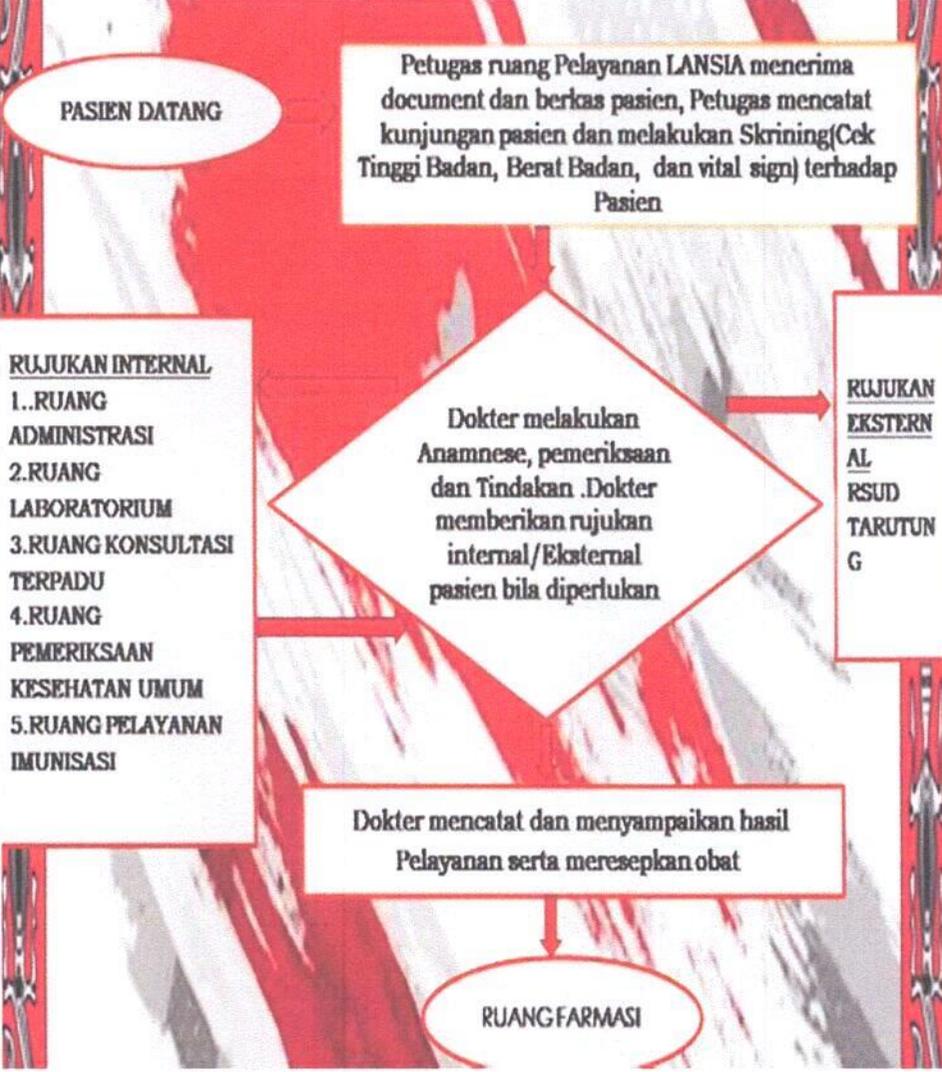
	<p>memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</p> <p>4. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</p> <p>5. Email : puskesmassarulla@gmail.com</p> <p>6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200</p> <p>7. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</p>
B. MANUFACTURING	
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 KIA-KB Dan 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</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> <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>

	3. Koordinator Layanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

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

	menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.	
	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 medic 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 : 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 : puskesmassarulla@gmail.com B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan diproses paling lama 2 hari kerja setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui : 1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2. Papan pengumuman 3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 4. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae	

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

7. NAMA UNIT PELAYANAN	PELAYANAN LANSIA (RUANG PELAYANAN LANSIA)	
A. SERVICE DELIVERY		
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien	
2. Prosedur	 <p>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN LANSIA :</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas Pelayanan Lansia menerima Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran. Petugas ruang Pelayanan Lansia mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien. Dokter menganamnese pasien , melakukan pemeriksaan dan pengobatan serta menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan pasien serta merujuk pasien jika diperlukan Dokter mencatatkan dan menyampaikan hasil pemeriksaan dan pengobatan serta Dokter memberikan resep obat Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi. 	
3. Jangka waktu penyelesaian :	KATEGORI PELAYANAN	WAKTU(Menit)
	1. Petugas Pelayanan Lansia menerima	1

	Pasien dan Document rekam medik/berkas pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran.	
	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	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 : puskesmassarulla@gmail.com B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan diproses paling lama 2 hari kerja setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui : 1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2. Papan pengumuman	

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

8. NAMA UNIT PELAYANAN	PELAYANAN PERSALINAN (RUANG PERSALINAN/VK)
A. SERVICE DELIVERY	
1. Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien
2. Prosedur	<p>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN PERSALINAN/VK :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya 2. Petugas ruang Pelayanan Persalinan mencatat kunjungan pasien di buku kunjungan pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mencatat hasil skrining Pasien. 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. 4. Dokter/Petugas mengobservasi pasien pasca persalinan dan mencatatkan hasil pemeriksaan dan pengobatanDokter memberikan resep obat 5. Petugas mengarahkan Pasien menuju ruang farmasi.

3. Jangka waktu penyelesaian :	KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)
	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	120
	b) Persalinan normal oleh bidan	120
	c) Observasi pasca melahirkan dengan Komplikasi	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	
	KATEGORI PELAYANAN	Biaya/Tarif(Rp)
	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	500.000
d) Persalinan normal oleh bidan	400.000	
e) Observasi pasca melahirkan dengan Komplikasi	700.000	
4. Dokter memberikan resep obat	Gratis	

	5. Petugas mengarahkan Keluarga Pasien menuju ruang farmasi.	Gratis
5. Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medic 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"> 1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan 2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan 3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 ⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae ⇒ Email : puskesmassarulla@gmail.com <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 diproses paling lama 2 hari kerja setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2. Papan pengumuman 3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 4. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae 5. Email : puskesmassarulla@gmail.com 6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 7. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae 	
B. MANUFACTURING		
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 2. Perda nomor 02 Tahun 2019 	
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu Pelayanan Persalinan 2. Ruang Pelayanan Persalinan 3. Alat Skrining (Alat Ukur Tekanan Darah,Alat pengukur Suhu Badan,Timbangan,Alat Ukur Tinggi Badan) 4. Partus set 5. APD set Persalinan 6. Tempat tidur persalinan 7. Tabung oksigen set 8. Waskom 9. Lampu sorot 10. Tiang Infus 11. Inkubator 12. Meja dan kursi pelayanan 	

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

9. NAMA UNIT PELAYANAN	PELAYANAN LABORATORIUM (RUANG LABORATORIUM)
-------------------------------	--

A. SERVICE DELIVERY

1. Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran 2. Berkas Rekam medik pasien
----------------	---



KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN LABORATORIUM :

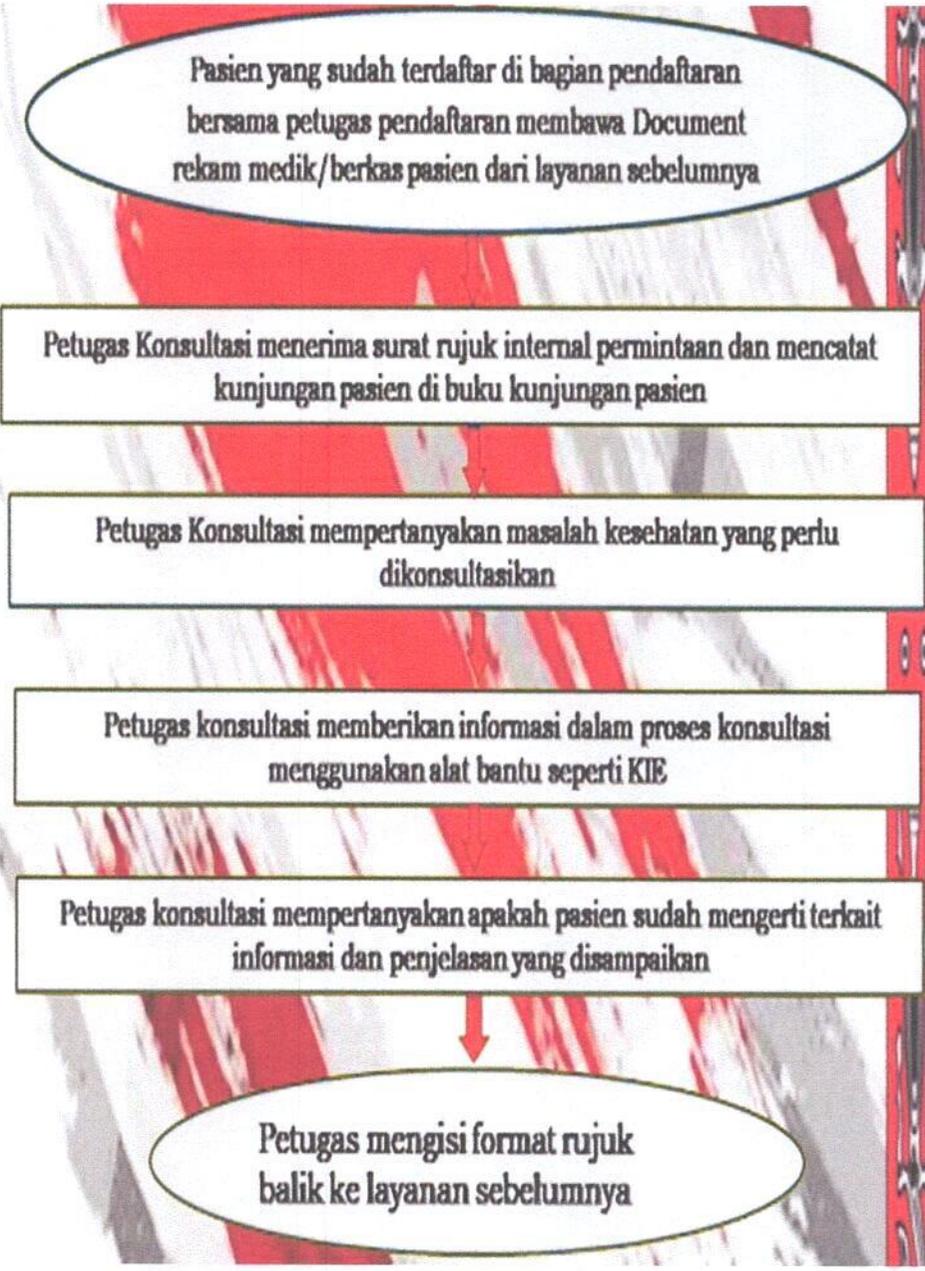
1. Pasien datang ke laboratorium diantar oleh Petugas dengan membawa surat permintaan pemeriksaan laboratorium dari layanan sebelumnya
2. Petugas Laboratorium menerima surat permintaan dan pasien untuk pemeriksaan laboratorium serta mempersiapkan alat dan bahan pemeriksaan
3. Petugas laboratorium mencatat data pemeriksaan pasien di Buku register pencatatan
4. Petugas memanggil pasien untuk dilakukan Pemeriksaan/pengambilan sampel/Tindakan pemeriksaan Laboratorium
5. Sampel diperiksa, Pasien dipersilahkan menunggu hasil pemeriksaan di ruang tunggu setelah sampel pemeriksaan didapat

	<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="574 500 1284 618">KATEGORI PELAYANAN</th> <th data-bbox="1284 500 1552 618">Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="574 618 1284 807">1. Pasien datang ke laboratorium diantar oleh Petugas dengan membawa surat permintaan pemeriksaan laboratorium dari layanan sebelumnya</td> <td data-bbox="1284 618 1552 807">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 807 1284 996">2. Petugas Laboratorium menerima surat permintaan dan pasien untuk pemeriksaan laboratorium serta mempersiapkan alat dan bahan pemeriksaan</td> <td data-bbox="1284 807 1552 996">5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 996 1284 1113">3. Petugas laboratorium mencatat data pemeriksaan pasien di Buku register pencatatan</td> <td data-bbox="1284 996 1552 1113">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1113 1284 1303">4. Petugas memanggil pasien untuk dilakukan Pemeriksaan/pengambilan sampel/Tindakan pemeriksaan Laboratorium</td> <td data-bbox="1284 1113 1552 1303">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1303 1284 1455">5. Sampel diperiksa, Pasien dipersilahkan menunggu hasil pemeriksaan di ruang tunggu setelah sampel pemeriksaan didapat</td> <td data-bbox="1284 1303 1552 1455"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1455 1284 1495">1. Hemoglobin</td> <td data-bbox="1284 1455 1552 1495">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1495 1284 1535">2. HIV</td> <td data-bbox="1284 1495 1552 1535">15</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1535 1284 1574">3. HbsAg</td> <td data-bbox="1284 1535 1552 1574">15</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1574 1284 1614">4. Asam Urat/Uric Acid</td> <td data-bbox="1284 1574 1552 1614">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1614 1284 1654">5. Gula Darah sewaktu</td> <td data-bbox="1284 1614 1552 1654">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1654 1284 1694">6. Gula Darah puasa</td> <td data-bbox="1284 1654 1552 1694">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1694 1284 1734">7. Kolesterol</td> <td data-bbox="1284 1694 1552 1734">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1734 1284 1774">8. Test HIV</td> <td data-bbox="1284 1734 1552 1774">20</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1774 1284 1814">9. Test Siphilis</td> <td data-bbox="1284 1774 1552 1814">20</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1814 1284 1854">10. Test DBD</td> <td data-bbox="1284 1814 1552 1854">20</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1854 1284 1893">11. Test Covid19</td> <td data-bbox="1284 1854 1552 1893">20</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1893 1284 1933">12. Pengambilan Sputum BTA</td> <td data-bbox="1284 1893 1552 1933">15</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1933 1284 1973">13. Golongan Darah</td> <td data-bbox="1284 1933 1552 1973">15</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 1973 1284 2013">14. Htc</td> <td data-bbox="1284 1973 1552 2013">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 2013 1284 2190">6. Petugas lab mencatat hasil laboratorium ke Buku Pencatatan hasil pemeriksaan dan mengisi lembar retribusi pelayanan pasien umum</td> <td data-bbox="1284 2013 1552 2190">5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 2190 1284 2367">7. Petugas menyerahkan hasil/surat umpan balik ke ruang permintaan pemeriksaan laboratorium dan mengantar pasien ke ruangan layanan sebelumnya</td> <td data-bbox="1284 2190 1552 2367">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 mengantar pasien ke ruangan layanan sebelumnya	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 mengantar pasien ke ruangan layanan sebelumnya	1																																													

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	<p>A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan 2) Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan 3) Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 ⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae ⇒ Email : puskesmassarulla@gmail.com <p>B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan</p>	

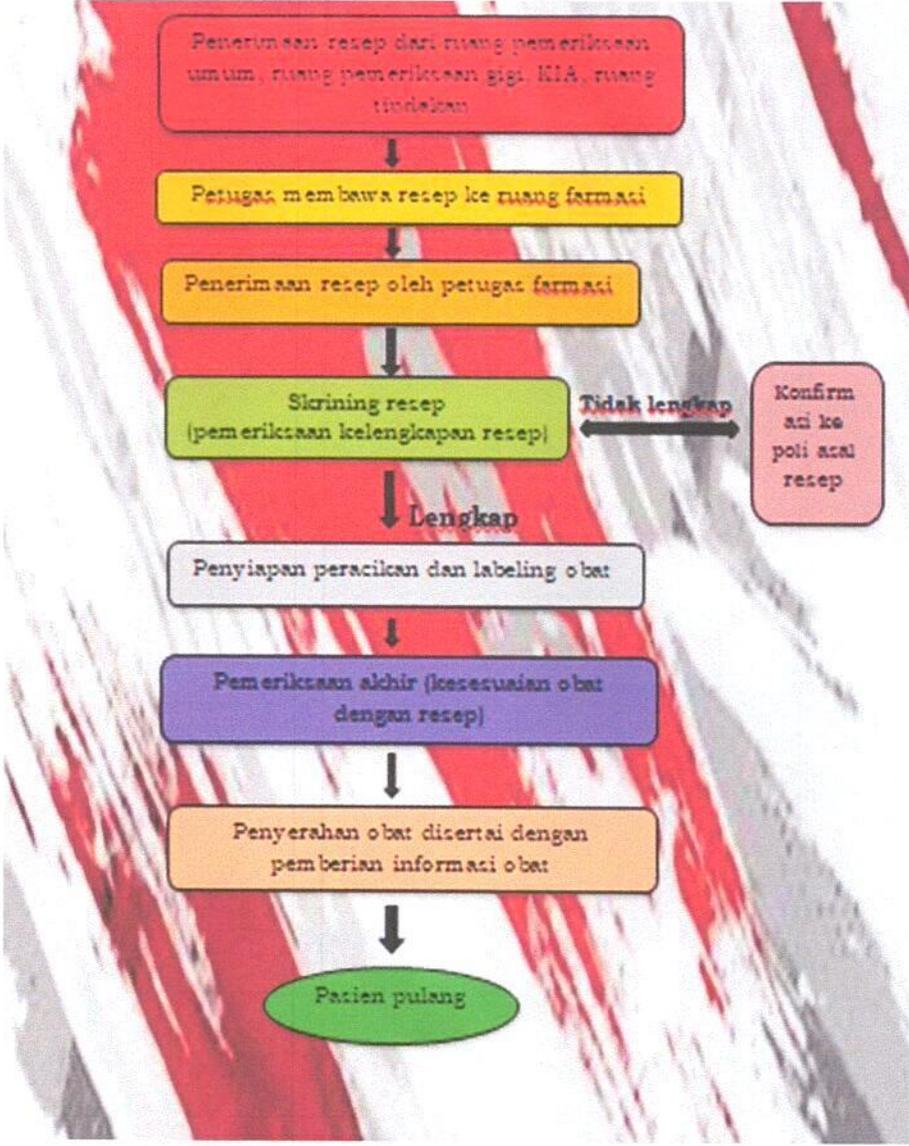
	<p>pengaduan</p> <p>C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan</p> <p>D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan diproses paling lama 2 hari kerja setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2) Papan pengumuman 3) SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 4) Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae 5) Email : puskesmassarulla@gmail.com 6) SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 7) Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae
B. MANUFACTURING	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 2. Perda nomor 02 Tahun 2019
8. Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu Pelayanan Laboratorium 2. Ruang Tunggu 3. Ruang Pemeriksaan sampel 4. Ruang Tunggu 5. Alat Pemeriksaan sampel 6. Meja dan kursi pelayanan
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki STR dan SIP 2. Memiliki sertifikat kompetensi
10. Jumlah Pelaksana	3 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan. 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"> 1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf 2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral 3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya 4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya 5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)

12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none">1. Ketersediaan APAR2. Ketersediaan Jalur Evakuasi3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Kepala Puskesmas2. Kepala Tata Usaha3. Koordinator Layanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Monitoring dan Evaluasi per triwulan

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

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

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

11. 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>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN FARMASI :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas farmasi menerima resep dari petugas layanan sebelumnya 2. Petugas menomori resep 3. Petugas farmasi melakukan kajian/skrining resep dan mencatat obat di buku pencatatan obat 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. Petugas menulis kelengkapan etiket obat 6. Petugas memeriksa kembali kelengkapan Obat 7. Petugas memanggil dan menyerahkan Obat sesuai resep dan memberikan informasi Obat ke pasien 8. Pasien diarahkan ke loket Kasir 	
3. Jangka waktu penyelesaian :	KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Meni

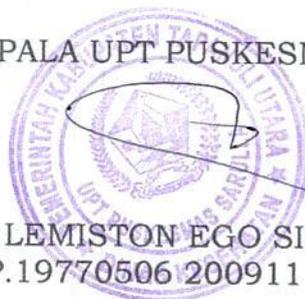
		t)
	1. Petugas farmasi menerima resep dari petugas layanan sebelumnya	1
	2. Petugas menomori resep	1
	3. Petugas farmasi melakukan kajian/skrining resep dan mencatat obat di buku pencatatan obat	2
	4. Jika ada masalah atas hasil kajian/skrining resep maka petugas mengkonfirmasi ke ruang layanan sebelumnya 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 : 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 : puskesmassarulla@gmail.com B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan diproses paling lama 2 hari kerja setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui : 1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2. Papan pengumuman 3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 4. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae 5. Email : puskesmassarulla@gmail.com 6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang	

	<p>memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 7. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae</p>
B. MANUFACTURING	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 2. Perda nomor 02 Tahun 2019
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Tunggu
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan penggunaan obat dan Jenis Obat 2. Memiliki kemampuan Informasi pengelolaan obat
10. Jumlah Pelaksana	6 Orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan. 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"> 1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf 2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral 3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya 4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya 5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan APAR 2. Ketersediaan Jalur Evakuasi 3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan 4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Kepala Tata Usaha 9. Koordinator Layanan
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 00



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)

<p>NAMA PELAYANAN</p>	<p>PROGRAM PROMOSI KESEHATAN PROGRAM KESEHATAN LINGKUNGAN PROGRAM KIA-KB PROGRAM GIZI PROGRAM P2P PROGRAM KEPERAWATAN KESEHATAN MASYARAKAT PELAYANAN KESEHATAN JIWA PELAYANAN KESEHATAN GIGI MASYARAKAT PELAYANAN KESEHATAN TRADISIONAL KOMPLEMENTER PELAYANAN KESEHATAN OLAH RAGA PELAYANAN KESEHATAN INDRA PELAYANAN KESEHATAN LANSIA PELAYANAN KESEHATAN KERJA PELAYANAN KESEHATAN PEDULI REMAJA(PKPR)</p>
<p>A. SERVICE DELIVERY</p>	
<p>1. Persyaratan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan perencanaan penyusunan kegiatan 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
<p>2. Prosedur</p>	

	<p><u>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR UKM ESSENSIAL DAN PENGEMBANGAN</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> A. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan,Saran dan Pengaduan 2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan 3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 ⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae ⇒ Email : puskesmassarulla@gmail.com B. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan C. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan D. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan diproses paling lama 2 hari kerja setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2. Papan pengumuman 3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 4. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae 5. Email : puskesmassarulla@gmail.com 6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 7. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae
B. MANUFACTURING	
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"> 1. Memiliki kemampuan menginventarisir kondisi kesehatan masyarakat 2. Memiliki kemampuan komunikasi

	2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
10. Jumlah Pelaksana	Seluruh staff di Puskesmas dan Jejaring
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan. 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.
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan APAR 2. Ketersediaan Jalur Evakuasi 3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan 4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Kepala Tata Usaha 3. Koordinator Layanan
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
A. SERVICE DELIVERY	
1. Persyaratan	1. Identitas Diri(KTP/KK/SIM)
2. Prosedur	
<p>KETERANGAN SKEMA PROSEDUR / ALUR PENGADUAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas pengaduan menerima aduan melalui : secara langsung/ secara tidak langsung 2) Secara langsung : <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas pengaduan menerima aduan dari pengguna layanan b. Tim penanganan pengaduan akan segera 	

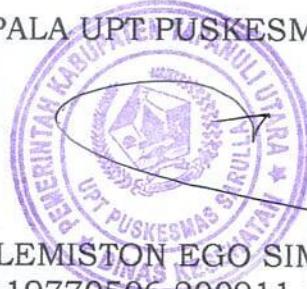
	<p>menindaklanjuti aduan yang diberikan bersama si pemberi aduan(pengguna layanan)</p> <ul style="list-style-type: none"> c. Jika tidak bisa diselesaikan, maka petugas pengaduan akan memberikan formulir pengaduan agar diisi pemberi aduan(pengguna layanan) d. Tim penanganan pengaduan akan memproses dan membahas isi dari aduan tersebut dan melaporkan ke pimpinan puskesmas e. Tim penanganan pengaduan bersama pimpinan puskesmas akan menyelesaikan aduan tersebut dengan pemberi aduan(pengguna layanan) <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> <ul style="list-style-type: none"> a. Penggunaan layanan dapat memberikan aduan dengan menghubungi : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ SMS / WA / Telp ke nomor 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 ⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae ⇒ Instagram : Puskesmas Sarulla Pahae Jae ⇒ Email : puskesmassarulla@gmail.com b. Tim Penanganan aduan agar segera menindaklanjuti aduan tersebut dan melaporkan ke pimpinan puskesmas c. Tim Penanganan pengaduan bersama pimpinan akan menyampaikan penyelesaian dan jawaban pengaduan paling lama 2 hari di hari kerja
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> <ul style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan 2. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan 3. Media Elektronik melalui : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ SMS/WA/Telpon ke nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 ⇒ Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae ⇒ Email : puskesmassarulla@gmail.com <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 diproses paling lama 2 hari kerja setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan 2. Papan pengumuman 3. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 4. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae 5. Email : puskesmassarulla@gmail.com 6. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082284994883, 082276232736 dan 082163002200 7. Facebook : Puskesmas Sarulla Pahae Jae
B. MANUFACTURING	
7. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 2. SK Pimpinan UPT Puskesmas Sarulla
8. Sarana dan Prasaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja pengaduan 2. Kotak aduan 3. Formulir aduan 4. Media elektronik layanan pengaduan
9. Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan menginventarisir masalah layanan 2. Memiliki kemampuan komunikasi 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
10. Jumlah Pelaksana	2 orang
11. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun. 3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan. 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"> 1) 5 Menit s.d 15 Menit : Permintaan maaf 2) 16 Menit s.d 30 Menit : Memberikan air minum mineral 3) 31 Menit s.d 45 Menit : Diberikan 1 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya 4) 46 Menit s.d 50 Menit : Diberikan 2 kali skala prioritas pada kunjungan berikutnya 5) Diatas 51 Menit : Melakukan kunjungan rumah(Home Visite)
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan APAR 2. Ketersediaan Jalur Evakuasi 3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan 4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal	1. Kepala Puskesmas

	2.Kepala Tata Usaha 3.Koordinator Layanan
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