

No. Dokumen	002.1 /445.PKM.BL/2024
No. Revisi	00
Tanggal Terbit	03 Januari 2024



SURAT KEPUTUSAN
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PUSKESMAS BANUA LAWAS

Disahkan oleh :
Kepala Puskesmas Banua Lawas

H. H. H. Indaryanto
NIP. 1950307 201001 1 019



DINAS KESEHATAN KABUPATEN TABALONG
PUSKESMAS BANUA LAWAS
Jl. Lapangan 17 Mei Banua Lawas Kec. Banua Lawas



KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS BANUA LAWAS
NOMOR 002.1/445.PKM.BL/2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI PUSKESMAS BANUA LAWAS

KEPALA PUSKESMAS BANUA LAWAS,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan public wajib menetapkan standar pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan yang dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standart pelayanan untuk jenis pelayanan medis dan penunjang;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan dimaksud huruf a dan b di atas, agar pelaksanaan pelayanan dapat berdayaguna dan berhasil guna, perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Puskesmas Banua Lawas;

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;

2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional;

3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;

4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
6. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS BANUA LAWAS TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS BANUA LAWAS.

KESATU : Standar pelayanan publik di Puskesmas Banua Lawas terdiri dari 14 komponen yang terbagi menjadi 6 komponen service Delivery (persyaratan, sistem mekanis medan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan) dan 8 komponen manufacturing (dasar hukum, sarana prasarana/fasilitas, kompetensi pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, evaluasi kinerja pelayanan);

KEDUA : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banua Lawas
pada tanggal : 3 Januari 2024

Kepala Puskesmas Banua Lawas,



HIMAWAN INDARYANTO

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
 NOMOR 02/445.PKM.BL/2024
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 DI PUSKESMAS BANUA LAWAS

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS BANUA LAWAS

1. STANDAR PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Menunjukkan Nomor Antrian • Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) • Menunjukkan Kartu BPJS bagi Peserta terdaftar • Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan (pasien Umum).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung mengambil nomor antrian • Pasien / pengunjung menunggu nomor antriannya di panggil oleh petugas loket pendaftaran • Petugas pendaftaran memeriksa persyaratan pendaftaran dan memproses data serta keluhan pasien • Petugas pendaftaran mengarahkan pasien/ pengunjung ke poli / ruangan selanjutnya.
3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan di ruang pendaftaran selama 3 -5 menit
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Gratis untuk pengguna jaminan kesehatan (JKN) • Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan (Pasien Umum)
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran ke poli / ruangan berikutnya sesuai dengan kebutuhan konsumen, dan pemeriksaan penunjang yang diperlukan guna penegakan diagnosa.

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Puskesmas Banua Lawas Jl.Lapangan 17 Mei Banua Lawas</p> <p>Email : puskesmas.banualawas@gmail.com</p> <p>Laman : https://pkm-banualawas.tabalongkab.go.id</p> <p>Kotak Saran</p> <p>Instagram: @puskesmas_banualawas</p> <p>Facebook : Puskesmas banua lawas</p>
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan (Pasien Umum) • Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
2	Sarana, Prasarana dan / Fasilitas	<p>Komputer Printer</p> <p>Ruang rekam medis dan buku rekam medis pribadi</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Minimal SMA/ sederajat • Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien • Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi SIKDA Administrasi Keuangan • Mampu mengelola rekam medis • Mampu memperbaiki kerusakan ringan - sedang pada sistem antrian • Memahami dan memberikan pelayanan prima • Memiliki budaya kerja mutu
4	Pengawasan Internal	<p>Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu</p>

5	Jumlah Pelaksana	Petugas Loker Pendaftaran : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan survei kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau tahunan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas

2. STANDAR PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju • Pasien/ pengunjung akan dilayani oleh dokter/ petugas medis yang bertugas • Setelah selesai diperiksa pasien /pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan diruang tindakan dan gawat darurat adalah < 5 menit untuk pelayanan gawat darurat dan 20-30 menit untuk pelayanan tindakan
4	Biaya / Tarif	Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan (Pasien Umum)
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai keluhan

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Puskesmas Banua Lawas Jl.Lapangan 17 Mei Banua Lawas</p> <p>Email : puskesmas.banualawas@gmail.com</p> <p>Laman : https://pkm-banualawas.tabalongkab.go.id</p> <p>Kotak Saran</p> <p>Instagram: @puskesmas_banualawas</p>
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Inonesia Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
2	Sarana, Prasarana dan / Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya • Bed pasien • Buku rekam medis dan ATK lainnya
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS / ACLS / PPGD • Mampu melakukan tindakan pada kegawat daruratan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bersertifikat / pernah dilatih ATLS / BCLS • Mampu melakukan tindakan dalam

		kegawatdaruratan <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima Mampu meoperasikan komputer / aplikasi SIKDA
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 2 orang Perawat Ners : 4 Orang Perawat : 14 Orang
6	Jaminan Pelayan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau tahunan yang dilakukan oleh Puskesmas

3. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM DAN LANSIA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju • Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas • Setelah selesai diperiksa pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal

3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan umum adalah 8-10 menit
4	Biaya / Tarif	Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan (Pasien Umum)
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Puskesmas Banua Lawas Jl.Lapangan 17 Mei Banua Lawas Email : puskesmas.banualawas@gmail.com Laman : https://pkm-banualawas.tabalongkab.go.id Kotak Saran Instagram: @puskesmas_banualawas

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Inonesia Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Reepublik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
2	Sarana, Prasarana dan / Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Komputer, Printer • Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya • Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya

3	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan medik Umum • Konsultasi • Mampu mendiagnosa penyakit • Melakukan visum • Pemulihan kesehatan akibat penyakit • Menguji kesehatan pasien • Mampu melakukan tindakan medis dan terapi • Membuat catatan medik pasien rawat jalan Pengobatan rasional • MTBS • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keperawatan minimal DIII • Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/ keluarga / kelompok / masyarakat • Memahami dan memberikan pelayanan prima MTBS • Evaluasi keperawatan penyuluhan • Melakukan Anamnesa Vital Sign Membuat surat rujukan • Mampu mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu Mampu mengoperasikan komputer / aplikasi SIKDA
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 orang Perawat Ners : 1 Orang Perawat : 1 Orang
6	Jaminan Pelayan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau tahunan yang dilakukan oleh Puskesmas
---	----------------------------	--

4. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju • Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas • Setelah selesai diperiksa pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan diruang pemeriksaan gigi adalah 20 – 30 menit
4	Biaya / Tarif	Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan (Pasien Umum)
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Puskesmas Banua Lawas Jl.Lapangan 17 Mei Banua Lawas</p> <p>Email : puskesmas.banualawas@gmail.com</p> <p>Laman : https://pkm-banualawas.tabalongkab.go.id</p> <p>Kotak Saran</p> <p>Instagram: @puskesmas_banualawas</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
2	Sarana, Prasarana dan / Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Komputer dan sistem aplikasi SIKDA • Alat tensimeter dan alat medis lainnya • Alat peraga dan kursi periksa • Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Gigi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan gigi mulut • Mampu mendiagnosa penyakit Pencabutan gigi • Melakukan tindakan medis dan terapi • Pencabutan dan penumpatan gigi Kuretase • Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis • Mampu melakukan anastesi lokal • Mengadakan / menerima rujukan medik • Mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat Gigi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu mempersiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan gigi

		<ul style="list-style-type: none"> • Mampu membantu dokter gigi dalam pelayanan dan pengobatan pasien • Mampu melakukan pencabutan gigi sulung • Mampu melakukan penumpatan sementara • Mampu melakukan tindakan <i>scaling</i> • Melakukan sterilisasi • Mengoperasikan SIKDA • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
--	--	---

4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Gigi : 1 orang Perawat Gigi : 2 orang
6	Jaminan Pelayan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau tahunan yang dilakukan oleh Puskesmas

5. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN MTBS

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda apabila tidak ada BPJS atau tidak terdaftar di FKTP Puskesmas Banua Lawas • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju • Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas • Setelah selesai diperiksa pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan diruang pemeriksaan anak adalah 5 – 8 menit
4	Biaya / Tarif	Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan (Pasien Umum)
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Puskesmas Banua Lawas Jl.Lapangan 17 Mei Banua Lawas Email : puskesmas.banualawas@gmail.com Laman : https://pkm-banualawas.tabalongkab.go.id Kotak Saran Instagram: @puskesmas_banualawas

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Inonesia Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Reepublik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
2	Sarana, Prasarana dan / Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Komputer dan sistem aplikasi SIKDA • Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat / tinggi badan dan alat medis lainnya • Alat peraga dan bed pasien • Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan medik Umum • konsultasi • Mampu mendiagnosa penyakit • Melakukan visum • Pemulihan kesehatan akibat penyakit Menguji kesehatan pasien • Mampu melakukan tindakan medis dan terapi • Membuat catatan medik pasien rawat jalan Pengobatan rasional • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keperawatan minimal DIII • Mampu memberikan asuhan keperawatan individu / keluarga / kelompok / masyarakat • Memahami dan meberikan pelayanan prima

		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi Keperawatan • Penyuluhan • Melakukan Anamnesa Vital Sign • Membuat surat rujukan • Mampu mengoperasikan aplikasi SIKDA • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu <p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita • Mampu merencanakan, melaksanakan, Mengevaluasi asuhan kebidanan Mampu melakukan pelayanan KB • Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS • Mampu melakukan tindak bayi perempuan MTBS • Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, Kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPI • Mampu melakukan dokumentasi kebidanan Melakukan sterilisasi • Mengajar kelas Ibu dan Balita Mampu mengoperasikan SIKDA • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : - orang Bidan : 3 orang Perawat Ners : - orang Perawat : - orang
6	Jaminan Pelayan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau tahunan yang dilakukan oleh Puskesmas
---	----------------------------	--

6. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN IMUNISASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju • Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas • Setelah selesai diperiksa pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan diruang imunisasi adalah 10 – 15 Menit
4	Biaya / Tarif	Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan (Pasien Umum)
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Puskesmas Banua Lawas Jl.Lapangan 17 Mei Banua Lawas Email : puskesmas.banualawas@gmail.com Laman : https://pkm-banualawas.tabalongkab.go.id Kotak Saran Instagram: @puskesmas_banualawas

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Inonesia Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Reepublik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
2	Sarana, Prasarana dan / Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Komputer dan sistem aplikasi SIKDA • Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat / tinggi badan dan alat medis lainnya • Alat peraga dan bed pasien • Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita • Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan • Mampu melakukan pelayanan KB • Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS • Mampu melakukan tindak bayi perempuan • Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, Kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil • Resti Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPI • Mampu melakukan dokumentasi kebidanan Melakukan sterilisasi

		<ul style="list-style-type: none"> • Mengajar kelas Ibu dan Balita • Mampu mengoperasikan SIKDA • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Bidan : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

7. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju • Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas • Setelah selesai diperiksa pasien / pengunjung akan • diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan diruang KIA adalah 5 – 10 menit
4	Biaya / Tarif	Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan (Pasien Umum)

5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Puskesmas Banua Lawas Jl.Lapangan 17 Mei Banua Lawas</p> <p>Email : puskesmas.banualawas@gmail.com</p> <p>Laman : https://pkm-banualawas.tabalongkab.go.id</p> <p>Kotak Saran</p> <p>Instagram: @puskesmas_banualawas</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; Peraturan Pemerintah Republik Inonesia Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Reepublik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
2	Sarana, Prasarana dan / Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Komputer dan sistem aplikasi SIKDA • Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat / tinggi badan dan alat medis lainnya • Alat peraga dan bed pasien • Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita • Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan Mampu melakukan pelayanan KB • Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu

		<p>bayi dan balita, WUS, PUS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan tindak bayi perempuan • Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, Kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti • Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPI • Mampu melakukan dokumentasi kebidanan Melakukan sterilisasi • Mengajar kelas Ibu dan Balita • Mampu mengoperasikan aplikasi SIKDA • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Bidan : 3 orang
6	Jaminan Pelayan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

8. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI GIZI, SANITASI DAN REMAJA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju • Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas • Setelah selesai diperiksa pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan diruang konsultasi gizi, sanitasi dan remaja adalah 10 – 15 menit
4	Biaya / Tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Puskesmas Banua Lawas Jl.Lapangan 17 Mei Banua Lawas</p> <p>Email : puskesmas.banualawas@gmail.com</p> <p>Laman : https://pkm-banualawas.tabalongkab.go.id</p> <p>Kotak Saran</p> <p>Instagram: @puskesmas_banualawas</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
2	Sarana, Prasarana dan / Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Alat pengukur berat / tinggi badan dan alat medis lainnya • Alat peraga • Buku rekam medis dan ATK lainnya

3	Kompetensi Pelaksana	<p>Sanitarian :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memahami tentang penyakit – penyakit yang berbasis lingkungan • Mampu melakukan pemecahan masalah sanitasi • Melakukan pengawasan sanitasi • Mampu melakukan pengelolaan klinik sanitasi • Mampu melakukan konseling • Adminitrasi kegiatan dan pelaporan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu <p>Memahami dan memberikan pelayanan prima</p> <p>Gizi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu memantau dan menentukan status gizi • Mampu melakukan konseling gizi • Mampu melakukan SKPG • Mampu melaksanakan penanggulangan masalah gizi mikro dan makro • Melakukan upaya perbaikan gizi masyarakat • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat / Dokter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan konseling remaja • Pencatatan dan pelaporan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Sanitarian : 2 orang Gizi : 4 orang PKPR : 1 orang Promkes : 1 orang
6	Jaminan Pelayan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau tahunan yang dilakukan oleh pihak independent
---	----------------------------	--

9. STANDAR PELAYANAN TB-DOTS

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju • Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas • Setelah selesai diperiksa pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan diruang TB adalah 10 – 30 menit
4	Biaya / Tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Puskesmas Banua Lawas Jl.Lapangan 17 Mei Banua Lawas Email : puskesmas.banualawas@gmail.com Laman : https://pkm-banualawas.tabalongkab.go.id Kotak Saran Instagram: @puskesmas_banualawas

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; Peraturan Pemerintah Republik Inonesia Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
2	Sarana, Prasarana dan / Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Alat pengukur berat / tinggi badan dan alat medis lainnya • Alat peraga • Buku rekam medis dan ATK lainnya
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Perawat / Dokter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan konseling TB Memahami TB-DOTS • Mampu melakukan PMO Pencatatan dan pelaporan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Perawat : 1 orang
6	Jaminan Pelayan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau tahunan yang dilakukan oleh pihak independent
---	----------------------------	--

10. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju • Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas • Setelah selesai diperiksa pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan diruang laboratorium adalah 10 – 120 menit
4	Biaya / Tarif	Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan (Pasien Umum)
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Puskesmas Banua Lawas Jl.Lapangan 17 Mei Banua Lawas</p> <p>Email : puskesmas.banualawas@gmail.com</p> <p>Laman : https://pkm-banualawas.tabalongkab.go.id</p> <p>Kotak Saran</p> <p>Instagram: @puskesmas_banualawas</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Inonesia Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
2	Sarana, Prasarana dan / Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Alat hematology analyzer, reagen dan alat medis lainnya • Komputer dan printer • Buku rekam medis dan ATK lainnya Ruangan ber AC
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Analisis Kesehatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium • Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces / menerima spesimen • Mampu membuat / mempersiapkan sediaan • Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium • Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Analisis Kesehatan : 3 orang
6	Jaminan Pelayan	Maklumat Pelayanan

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

11. STANDAR PELAYANAN FARMASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien membawa resep dari unit pelayanan sebelumnya
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung menyerahkan resep di ruang apotek • Pasien / pengunjung menunggu obat disiapkan oleh petugas apotek • Pasien / pengunjung akan diberikan obat dan dijelaskan tentang obat dan cara penggunaannya
3	Jangka Waktu	Waktu tunggu pasien dari menyerahkan resep sampai menerima obat paling lama 5 – 15 menit
4	Biaya / Tarif	Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01 tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan (Pasien Umum)
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Puskesmas Banua Lawas Jl.Lapangan 17 Mei Banua Lawas Email : puskesmas.banualawas@gmail.com Laman : https://pkm-banualawas.tabalongkab.go.id Kotak Saran Instagram: @puskesmas_banualawas

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Inonesia Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Reepublik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
2	Sarana, Prasarana dan / Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Obat – obatan • Komputer dan printer • ATK • Kulkas / Frezer • Ruangan ber AC
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Apoteker / Asisten Apoteker / Sederajat yang telah terlatih :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyusun rencana kebutuhan obat • Mampu melakukan pelayanan obat • Mampu membaca resep • Mampu memberi etiket pada obat • Mampu melakukan pengelolaan obat • Pelaporan • Mampu mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Apoteker : 1 orang Asisten Apoteker : 2 orang
6	Jaminan Pelayan	Maklumat Pelayanan

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

12. PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PELANGGAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Seluruh pasien / pengunjung Puskesmas Banua Lawas Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pasien / pengunjung menyampaikan pertanyaan, saran, masukan dan keluhan dengan cara :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Langsung ke petugas di meja informasi - Menulis dan memasukkan ke kotak layanan pengaduan - SMS dan atau telepon ke nomor layanan pengaduan yang tertera di Puskesmas - Mengakses website Puskesmas
3	Jangka Waktu	Waktu tanggapan pengaduan paling lama 3 x 24 jam
4	Biaya / Tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung mendapatkan solusi dan atau penjelasan terkait isi aduan / pertanyaan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Puskesmas Banua Lawas Jl.Lapangan 17 Mei Banua Lawas Email : puskesmas.banualawas@gmail.com Laman : https://pkm-banualawas.tabalongkab.go.id Kotak Saran Instagram: @puskesmas_banualawas</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.11 tahun 2021 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; • Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
2	Sarana, Prasarana dan / Fasilitas	Buku catatan pengaduan pelanggan ATK Telepon
3	Kompetensi Pelaksana	Petugas Informasi : <ul style="list-style-type: none"> • Berpenampilan menarik Ramah • Empati dan simpati • Mengetahui tentang semua kegiatan dan informasi tentang Puskesmas • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu

5	Jumlah Pelaksana	Petugas shift : 1 orang
6	Jaminan Pelayan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

KEPALA PUSKESMAS BANUA LAWAS,



H.HIMAWAN INDARYANTO