



DINAS KESEHATAN KOTA PADANGSIDIMPUAN
UPTD. PUSKESMAS SIDANGKAL

Jl. Alboin Hutabarat Kec. Padangsidempuan Selatan

Email : puskesmassidangkal@gmail.com

PADANGSIDIMPUAN

KODE POS : 22723



KEPUTUSAN

KEPALA UPTD PUSKESMAS SIDANGKAL

NOMOR : 800/014 /Pusk.Sdk / I /2023

TERKENDALI

TENTANG
STANDAR PELAYANAN KLINIS
UPTD PUSKESMAS SIDANGKAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA UPTD PUSKESMAS SIDANGKAL

- ENIMBANG** : a. bahwa berdasarkan ketentuan pasal 1 ayat(1) Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang pedoman Standar pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan;
- b. Bahwa untuk melaksanakan sebagaimana dimaksud huruf a,maka perlu ditetapkan standar pelayanan UPTD Puskesmas Sidangkal;
- ENGINAT** : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-undang Nomor 4 Tahun 2001 Tentang pembentukan kota padangsidempuan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 4111) ;
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik (Lembaran Negara Republik indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5587);sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan undang –undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara republik indonesia Tahun 2015 Nomor 58,Tambahan Lembaran Negara Republik indonesia.Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 tentang pembentukan perangkat Daerah Kota padangsidempuan (Lembaran Daerah Kota Padangsidempuan Tahun 2016 Nomor 5);

MEMUTUSKAN

NETAPKAN : **KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS SIDANGKAL TENTANG STANDAR PELAYANAN DI UPTD PUSKESMAS SIDANGKAL**

BATU : Menetapkan Standar pelayanan UPTD Puskesmas Sidangkal dimaksud dalam lampiran Keputusan ini.

DUA : Standar Pelayanan UPTD Puskesmas Sidangkal dimaksud dalam dictum KESATU meliputi:

- a. Pelayanan Pendaftaran dan Pcare
- b. Pelayanan Administrasi (Tata Usaha)
- c. Pelayanan Poli umum Laki-laki
- d. Pelayanan Poli Umum Perempuan
- e. Pelayanan KIA
- f. Pelayanan KB
- g. Pelayanan Persalinan Normal
- h. Pelayanan Gigi
- i. Pelayanan TB Paru
- j. Pelayanan Farmasi
- k. Pelayanan Unit Gawat Darurat
- l. Pelayanan Gizi
- m. Pelayanan VCT(Volunteri Conseling Test)
- n. Pelayanan Imunisasi
- o. Pelayanan Laboratorium

- KETIGA** : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam dictum KEDUA wajib dilaksanakan oleh penyelenggara /pelaksana dan sebagai acuan penyelenggara , aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggara publik
- KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku pada tanggal di tetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini

Ditetapkan di : Kota Padang Sidempuan
 Tanggal : 04 Januari 2023

Kepala UPTD Puskesmas Sidangkal



JUNILA SIREGAR, SKM, M.Kes

TERKENDALI

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA
PUSKESMAS SIDANGKAL
NOMOR : 800/019 / Pusk.Sdk/II/2023
TENTANG STANDAR LAYANAN
KLINIS

STANDAR LAYANAN KLINIS

A. Standar Pelayanan Klinis Puskesmas Sidangkal meliputi :

1. Pelayanan Pendaftaran dan Pcare
2. Pelayanan Administrasi (Tata Usaha)
3. Pelayanan Poli Umum Laki-laki
4. Pelayanan Poli Umum Perempuan
5. Pelayanan KIA
6. Pelayanan KB
7. Pelayanan Persalinan Normal
8. Pelayanan Gigi
9. Pelayanan TB Paru
10. Pelayanan Farmasi
11. Pelayanan Unit Gawat Darurat
12. Pelayanan Gizi
13. Pelayanan VCT(Volunteri Conseling Test)
14. Pelayanan Imunisasi
15. Pelayanan Laboratorium

Standar Pelayanan Klinis di buat dengan melibatkan seluruh karyawan terkait di koordinir oleh pengelola Unit masing –masing.

Standar layanan klinis di Puskesmas Sidangkal terdiri dari pengertian ,tujuan kebijakan ,tugas,peralatan langkah prosedur ,referensi dan unit terkait

Disarankan setiap Standar Pelayanan mempunyai acuan referensi yang jelas .

Ditetapkan di : Kota Padang Sidempuan
Tanggal : 04 Januari 2023

Kepala UPTD Puskesmas Sidangkal



JUNDA SIREGAR, SKM, M.Kes

**STANDAR PELAYANAN
UPTD PUSKESMAS SIDANGKAL**

TERKENDALI

1. Nama jenis pelayanan : **Pendaftaran dan Primary Care (Pcare)**
 2. Aspek Penyampaian pelayanan (*service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa 1. Kartu identitas :KTP, KK, (pasien baru) 2. Kartu berobat (Pasien lama) 3. Kartu Bpjs
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien datang 2. Memberi senyum dan menyapa pasien 3. Pasien Mengambil nomor antrian dari petugas Customer Service dan menyerahkan nomor antrian tersebut beserta kartu BPJS/ Kartu Berobat ke petugas pendaftaran dan pasien menunggu diruangan tunggu. 4. Jika pasien baru ,petugas meminta pasien/ pendaftaran menunjukkan tanda pengenal identitas (KTP/ KK/ KIS/ Kartu BPJS) 5. Petugas pendaftaran mencatat identitas pasien dan mengentri kunjungan pasien ke antrian BPJS 6. Petugas pendaftaran menyiapkan kartu rekam medik pasien 7. Petugas pendaftaran memanggil pasie, petugas mengembalikan kartu BPJS /kartu berobat/KTP kepada pasien 8. Petugas pendaftaran mengantarkan kartu Rekam Medik ke unit yang dituju.
3.	Jangka waktu Pelayanan	- Pasien Baru : 10 Menit - Pasien lama : 5 Menit
4.	Biaya Tarif	- Pasien Umum : Gratis - Pasien BPJS : Gratis
5.	Produk Pelayanan	- Pendaftaran pasien - Pelayanan Rekam Medis Pasien - Rujukan online
6.	Pengadaan Pengaduan	Secara tertulis melalui kotak saran

3. Aspek pengelola pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2999/MENKES /PER/III Tentang Tenaga Medis
2.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	- Ruang tunggu dan televisi - Komputer dan jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	- D3 Kebidanan -SLTA
4.	Pengawasan Internal	- Supervise oleh atasan langsung - Dilakukan pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	- D-III Kebidanan : 4 orang

		- SLTA /Sederajat : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat ,aman dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Kesehatan	Informasi tentang Rekam medis pasien di jamin kerahasiannaya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">- Evaluasi kinerja dilakukan melalui mini lokarya bulanan di puskesmas- Evaluasi berdasarkan pengawasa atasan langsung terkait Kinerja dan kedisiplinan- Survey indeks kepuasan pelanggan

STANDAR PELAYANAN UPTD PUSKESMAS SIDANGKAL

TERKENDALI

Nama jenis pelayanan : Administrasi (Tata Usaha)

Aspek Penyampaian pelayanan (service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1.Klien mendaftar di loket dan mendapatkan pemeriksaan standar dan mendapatkan data/surat yang diperlukan 2.Surat masuk
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas poli Umum/KIA menyiapkan data untuk proses pembuatan Surat Keterangan Dokter/ Surat Keterangan Sakit/Surat Keterangan Sehat Catin. 2.Petugas TU menerima, memverifikasi dan menganalisa data pembuatan Surat Keterangan Dokter/ Surat Keterangan Sakit/Surat Keterangan Sehat Catin. 3.Membuat Surat Keterangan Dokter/ Surat Keterangan Sakit/Surat Keterangan Sehat Catin. 4.Memberikan nomor surat sekaligus pengarsipan nomor Surat Keterangan Dokter/ Surat Keterangan Sakit/Surat Keterangan Sehat Catin. 5.Petugas memastikan tidak ada kesalahan dalam pengetikan data.
3.	Jangka waktu Pelayanan	± 10 Menit
4.	Biaya Tarif	- SKD : 15.000 - Surat Sakit : 15.000 - Surat Keterangan Sehat Catin : 15.000
5.	Produk Pelayanan	- Surat masuk - Surat Keluar - Surat Keterangan Dokter - Surat Keterangan Sakit - Surat Keterangan Sehat Catin

Aspek pengelola pelayanan (Manufacturing)

O	KOMPONEN	URAIAN
	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2999/MENKES /PER/III Tentang Tenaga Medis
	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	- Ruang tunggu - Komputer dan jaringan internet - Kertas - Amplop
	Kompetensi Pelaksana	- Ners - S1 Keperawatan - D3 Keperawatan
	Pengawasan Internal	- Supervise oleh atasan langsung - Dilakukan pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
	Jumlah Pelaksana	- Ners : 2 Orang - S1 Keperawatan : 1 Orang

	- D3 Keperawatan : 1 Orang
Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat ,aman dan dapat dipertanggungjawabkan
Jaminan Keamanan dan Kesehatan	Informasi tentang Rekam medis pasien di jamin kerahasiannya
Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluasi kinerja dilakukan melalui mini lokarya bulanan di puskesmas - Evaluasi berdasarkan pengawasa atasan langsung terkait Kinerja dan kedisiplinan

Nama /jenis pelayanan : Poli umum Laki-laki
 Aspek penyampaian pelayanan (service delivery)

ID	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Tersedianya Rekam Medis
2.	Sistem Mekanisme dan Prosuder	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien laki-laki sesuai dengan urutan pasien laki-laki 2. Petugas mendahulukan pasien laki-laki disabilitas/lansia 60 tahun 3. Petugas memberi salam dan mempersilahkan duduk 4. Petugas melakukan vital sign kemudian mencatat di buku pasien. 5. Dokter melakukan pemeriksaan lanjutan . <ol style="list-style-type: none"> 5.1 pemeriksaan kepala : adalah eksoftalmus ,ptosis apakah konjungvita anemis ,sclera ikterik ,pupil isokor ,tekanan intra okuli normal adakah dishcharge telinga ,polip hidung ,parotitis 5.2 Pemeriksaan leher: apakah tekanan vena jungularis meningkat, limfonodi leher teraba, kelenjar tiroid membesar, posisi trachea 5.3 Pemeriksaan thorax : <ul style="list-style-type: none"> - Untuk paru –paru: bagaimana bentuk dada,diameter antero posterior , apakah ada ketinggalan gerak, apakah perkusi sonor,apakah vesikuler meningkat ,adakah ronkhi /whezing - Untuk jantung : Bagaimana implus apex cardis ,adakah penonjolan precordial ,adakah getaran /thrill,posisi implus apical ,apakah perkusi redup,bagaimana suara jantung pertama dan kedua ,adakah split/bising /gallop 5.4 Pemeriksaan Abdomen : Adakah pelebaran ,vena apakah ada masa nyeri,tekan ukuran , lien dan hepar ,bagaimana tonus dan elastisitas dinding perut,apakah perkusi tympani ,adakah gelombang cairan ,peristaltic usus normal/meningkat/menurun 5.4 Pemeriksaan Ekstremitas : Adakah deformitas ,bagaimanacara berjalan adakah penurunan tonus otot ,nyeri tekan, apakah gerakan bebas /terbatas,bagaimana reflek patella achilles 6. Bila perlu dokter melakukan rujukan ke laboratorium jika memerlukan pemeriksaan darah,dahak. 7. Dokter harus melihat riwayat pemeriksaan penunjang yang telah dilakukan pada pasien sebelumnya dengan melihat catatan hasil pemeriksaan di rekam Medis 8. Perawat/Bidan lain di pelayanan wajib mengingatkan Dokter jika terjadi pengulangan pemeriksaan yang diperlukan pada pasien 9. Dokter menegakkan Diagnosis 10. Dokter memberikan konsultasi ,informasi dan edukasi (KIE) sesuai dengan diganosis yang telah ditegakkan dengan kondisi pasien 11. Dokter melakukan rujukan internal jika diperlukan kebagian poli Gizi,poli Gigi , Paru ,poli KIA /KB 12. Dokter menuliskan resep sesuai diagnosis dengan kondisi pasien 13. Dokter memberikan surat istirahat bagi pasien yang memerlukan 14. Dokter melakukan rujukan eksternal ke rumah sakit bagi pasien yang tidak bisa di tangani di puskesmas 15. Perawat /Bidan melengkapi form –form yang diperlukan dalam kegiatan pemeriksaan pasien dengan lengkap : Rekam medis, pengantar Laboratorium, surat keterangan dokter.

Jangka waktu Pelayanan | 5 Menit atau Sesuai kasus

4.	Biaya/ Tarif	- Pasien Umum : Rp.10.000,00 (Pembayaran di Bagian Obat) (sesuai dengan peraturan Daerah Kota Padangsidempuan No.04 Tahun 2010 tentang Retrebusi Jasa Umum) untuk pengurusan surat keterangan kesehatan - Pasien BPJS : Gratis
5.	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter ,pemeriksaan Medis ,Tindakan Medis Surat Rujukan internal dan Rujukan external, surat keterangan kesehatan/Sakit dan surat keterangan buta warna.
6.	Pengadaan Pengaduan	Secara tertulis melalui kotak saran

1. Aspek pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

IO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
2.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	- Ruang pemeriksaan Pasien - Peralatan medis pendukung - Ruang tunggu pasien
3.	Kompetensi Pelaksana	- Dokter Umum memiliki STR dan SIK - D-III Keperawatan yang memiliki STR dan SIK - D-III Kebidanan yang memiliki STR dan SIK
4.	Pengawasan Internal	- Supervisi atasan langsung - Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	- Dokter Umum : 1 orang - D-III/SI Keperawatan : 1 orang - D-III Kebidanan : 4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat ,aman dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	- Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya - Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat - Obat dijamin masa berlakunya (Tidak Kadaluarasa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui mini lokalnya bulanan dan rapat tinjauan manajemen - Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan - Survei indeks kepuasan pelanggan

1. Nama /jenis pelayanan : Poli umum Perempuan

A. Aspek penyampaian pelayanan (service delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Tersedianya Rekam Medis
2.	Sistem Mekanisme dan Prosuder	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien perempuan sesuai dengan urutan pasien perempuan. 2. Petugas mendahulukan pasien perempuan disabilitas/lansia 60 tahun. 3. Petugas memberi salam dan mempersilahkan duduk 4. Petugas melakukan vital sign kemudian mencatat di buku pasien. 5. Dokter melakukan pemeriksaan lanjutan . <ol style="list-style-type: none"> a. pemeriksaan kepala : adalah eksoftalmus ,ptosis apakah konjungvita anemis ,sclera ikterik ,pupil isokor ,tekanan intra okuli normal adakah discharge telinga ,polip hidung ,parotitis b. Pemeriksaan leher: apakah tekanan vena jugularis meningkat, limfonodi leher teraba, kelenjar tiroid membesar, posisi trachea c. Pemeriksaan thorax : <ul style="list-style-type: none"> - Untuk paru –paru: bagaimana bentuk dada,diameter antero posterior , apakah ada ketinggalan gerak, apakah perkusi sonor,apakah vesikuler meningkat ,adakah ronkhi /whezing - Untuk jantung : Bagaimana implus apex cardis ,adakah penonjolan precordial ,adakah getaran /thrill,posisi implus apical ,apakah perkusi redup,bagaimana suara jantung pertama dan kedua ,adakah split/bising /gallop d. Pemeriksaan Abdomen : Adakah pelebaran ,vena apakah ada masa nyeri,tekan ukuran , lien dan hepar ,bagaimana tonus dan elastisitas dinding perut,apakah perkusi tympani ,adakah gelombang cairan ,peristaltic usus normal/meningkat/menurun e. Pemeriksaan Ekstremitas : Adakah deformitas ,bagaimanacara berjalan adakah penurunan tonus otot ,nyeri tekan, apakah gerakan bebas /terbatas,bagaimana reflek patella achiles 6. Bila perlu dokter melakukan rujukan ke laboratorium jika memerlukan pemeriksaan darah,dahak. 7. Dokter harus melihat riwayat pemeriksaan penunjang yang telah dilakukan pada pasien sebelumnya dengan melihat catatan hasil pemeriksaan di rekam Medis 8. Perawat/Bidan lain di pelayanan wajib mengingatkan Dokter jika terjadi pengulangan pemeriksaan yang diperlukan pada pasien 9. Dokter menegakkan Diagnosis 10. Dokter memberikan konsultasi ,informasi dan edukasi (KIE) sesuai dengan diganosis yang telah ditegakkan dengan kondisi pasien 11. Dokter melakukan rujukan internal jika diperlukan kebagian poli Gizi, poli Gigi , Paru ,poli KIA /KB 12. Dokter menuliskan resep sesuai diagnosis dengan kondisi pasien 13. Dokter memberikan surat istirahat bagi pasien yang memerlukan 14. Dokter melakukan rujukan eksternal ke rumah sakit bagi pasien yang tidak bisa di tangani di puskesmas 15. Perawat /Bidan melengkapi form –form yang diperlukan dalam kegiatan pemeriksaan pasien dengan lengkap : Rekam medis, pengantar Laboratorium, surat keterangan dokter.

3.	Jangka waktu Pelayanan	5 Menit atau Sesuai kasus
4.	Biaya/ Tarif	- Pasien Umum : Rp. 10.000,00 (Pembayaran di bagian Obat) (sesuai dengan peraturan Daerah Kota Padangsidempuan No.04 Tahun 2010 tentang Retrebusi Jasa Umum) untuk pengurusan surat keterangan kesehatan - Pasien BPJS : Gratis
5.	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter ,pemeriksaan Medis ,Tindakan Medis Surat Rujukan internal dan Rujukan external, surat keterangan kesehatan/Sakit dan surat keterangan buta warna.
6.	Pengadaan Pengaduan	Secara tertulis melalui kotak saran

. Aspek pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

KOMPONEN	URAIAN
Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	- Ruang pemeriksaan Pasien - Peralatan medis pendukung - Ruang tunggu pasien
Kompetensi Pelaksana	- Dokter Umum memiliki STR dan SIK - D-III Keperawatan yang memiliki STR dan SIK - D-III Kebidanan yang memiliki STR dan SIK
Pengawasan Internal	- Supervisi atasan langsung - Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
Jumlah Pelaksana	- Dokter Umum : 1 orang - D-III/SI Keperawatan : 1 orang - D-III Kebidanan : 5 orang
Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat ,aman dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
Jaminan Keamanan dan Keselamatan	- Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya - Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing - masing alat - Obat dijamin masa berlakunya (Tidak Kadaluarsa)
Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui mini lokalnya bulanan dan rapat tinjauan manajemen - Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan - Survei indeks kepuasan pelanggan

Nama / jenis pelayanan : KIA

A. Aspek penyampaian pelayanan (*service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Tersedianya Rekam Medis
2.	Sistem Mekanisme dan Prosuder	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai dengan urutan pasien 2. Petugas memanggil pasien sesuai dengan nomor antrian , rekam medik, yang diantar oleh petugas rekam medik 3. Petugas mempersilahkan pasien untuk duduk. 4. Petugas menganamnese sesuai kebutuhan (Imunisasi TT, Pemeriksaan ANC, Nifas dan atau anak sakit. 5. Petugas melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital 6. Dokter melakukan pemeriksaan lanjutan . 7. Bila perlu dokter melakukan rujukan ke laboratorium jika memerlukan pemeriksaan darah. 8. Dokter harus melihat riwayat pemeriksaan penunjang yang telah dilakukan pada pasien sebelumnya dengan melihat catatan hasil pemeriksaan di rekam Medis 9. Perawat/Bidan lain di pelayanan wajib mengingatkan Dokter jika terjadi pengulangan pemeriksaan yang diperlukan pada pasien 10. Dokter menegakkan Diagnosis 11. Dokter memberikan konsultasi ,informasi dan edukasi (KIE) sesuai dengan diganosis yang telah ditegakkan dengan kondisi pasien 12. Dokter melakukan rujukan internal jika diperlukan kebagian poli Gizi, poli Gigi , Paru , Laboratorium 13. Dokter menuliskan resep sesuai diagnosis dengan kondisi pasien 14. Dokter memberikan surat istirahat, Surat Keterangan Sehat Catin bagi pasien yang memerlukan . 15. Pasien Catin dirujuk internal ke Laboratorium test HIV dan Test Kehamilan. 16. Dokter melakukan rujukan eksternal ke rumah sakit bagi pasien yang tidak bisa ditangani di puskesmas 17. Perawat /Bidan melengkapi form –form yang diperlukan dalam kegiatan pemeriksaan pasien dengan lengkap : Rekam medis, pengantar Laboratorium, surat keterangan dokter.

Jangka waktu Pelayanan	5 Menit atau Sesuai kasus
Biaya/ Tarif	<p>- Pasien Umum :Rp. 10.000,00(Pembayaran di Bagian Obat) (sesuai dengan peraturan Daerah Kota Padangsidempuan No.04 Tahun 2010 tentang Retrebusi Jasa Umum) untuk pengurusan surat keterangan kesehatan</p> <p>- Pasien BPJS : Gratis</p>
Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter ,Pemeriksaan Medis ,Tindakan Medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Kelahiran.
Pengadaan Pengaduan	Secara tertulis melalui kotak saran

Aspek pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Dasar Hukum	Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

	Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pemeriksaan Pasien - Peralatan medis pendukung - Ruang tunggu pasien
Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dokter Umum memiliki STR dan SIK - D-III Kebidanan yang memiliki STR dan SIK
Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisi atasan langsung - Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dokter Umum : 1 orang - D-III Kebidanan : 4 orang
Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat ,aman dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> - Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya - Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing - masing alat - Obat dijamin masa berlakunya (Tidak Kadaluarsa)
Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluasi kinerja dilakukan melalui mini lokalnya bulanan dan rapat tinjauan manajemen - Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan - Survei indeks kepuasan pelanggan

6 .Nama /jenis pelayanan : **KB**
 A.Aspek penyampaian pelayanan (*service Delivery*)

KOMPONEN	URAIAN
Persyaratan	Tersedianya rekam medis / rujukan internal tersedianya rekam medis / rujukan internal
Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien yang berada di ruang tunggu menurut antrian 2. Petugas memeriksa identitas pasien dengan rekam medik 3. Petugas melakukan anamneses terhadap pasien 4. Petugas melakukan pemeriksaan tekanan darah dan berat badan pasien 5. Jika pasien merupakan Akseptor baru, petugas memberikan konseling KB dengan menggunakan ABPK (alat bantu pengambilan keputusan). Jika pasien merupakan pasien lama, petugas menanyakan keluhan utama . 6. Petugas melakukan pemeriksaan fisik untuk mengetahui kesesuaian alat kontrasepsi yang di inginkan 7. Petugas melakukan penafsiran/ pengkajian 8. Pada pasien baru, jika terdapat ketidak sesuaian pilihan pasien dengan penafsiran pasien ,maka kelangkah 6, jika tidak ada masalah , petugas memberi inform consent pada pasien untuk memberikan jenis kontrasepsi yang dipilih 9. Petugas memberikan kontrasepsi yang sesuai dengan kondisi dan pilihan pasien 10. Petugas memberikan konseling setelah pemberian alat kontrasepsi 11. Petugas menulis dan memberikan resep bial perlu 12. Petugas mencatat di rekam medis KB , kartu pasien dan buku register 13. Petugas mengenai kunjungan ulang
Jangka Waktu Pelayanan	5 menit (sesuai kasus)
Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> - Pasien Umum : Sesuai tindakan (tertera di tarif biaya) - Pasien BPJS : Gratis yang ditanggung BPJS
Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter ttg KB Pil KB Pemasangan dan pencabutan Implan,IUD Suntik KB, Kontrasepsi,
Pengadaan Pengaduan	Secara tertulis melalui kotak saran

Nama / jenis pelayanan : Ruang Bersalin

A. Aspek penyampaian pelayanan (*service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Tersedianya Rekam Medis
2.	Sistem Mekanisme dan Prosuder	<ol style="list-style-type: none"> Petugas yang bertugas melakukan anamneses pada pasien memanggil pasien sesuai dengan urutan pasien . <ul style="list-style-type: none"> - Identitas pasien - Gravida - HPHT (Haid Pertama Haid Terahir) - Tanggal Tafsiran Kelahiran - Riwayat Alergi obat - Riwayat Kehamilan Sekarang - Riwayat Kehamilan sebelumnya Dokter atau bidan yang bertugas melakukan pemeriksaan fisik dan pemeriksaan ginekologi. Dokter atau bidan yang bertugas melakukan penegakan diagnosa berdasarkan anamneses dan pemeriksaan fisik dan pemeriksaan ginekologi. Petugas memberikan penatalaksanaan sesuai keadaan pasien. Petugas menuliskan semua kegiatan pada rekam medik pasien dan catatan rujukan bila dirujuk ke RS.
3.	Jangka waktu Pelayanan	Sesuai kasus
4.	Biaya/ Tarif	<ul style="list-style-type: none"> - Pasien Umum : Rp. 150.000 partus di puskesmas Rp. 130.000 Partus di luar puskesmas (sesuai dengan peraturan Daerah Kota Padangsidempuan No.04 Tahun 2010 tentang Retrebusi Jasa Umum) untuk pelayanan surat keterangan kesehatan - Pasien BPJS : Gratis
5.	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter ,pemeriksaan Medis ,Tindakan Medis Partus normal, Surat Rujukan.
6.	Pengadaan Pengaduan	Secara tertulis melalui kotak saran

B. Aspek pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
2.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pemeriksaan Pasien - Tempat tidur Ginekologi - Peralatan medis pendukung - Dobler - Oksigen - Obat2 an yang diperlukan untuk persalinan - Ruang tunggu pasien
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dokter Umum memiliki STR dan SIK - D-III Kebidanan yang memiliki STR dan SIK

Nama /Jenis Pelayanan : Poli Gigi

Aspek Penyampaian Pelayanan (service Delivery)

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Tersedia Rekam Medis / Rujukan Internal
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1 Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut. 2 Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medic. 3 Petugas melakukan anamnesis dan pengukuran tekanan darah 4 Dokter melakukan pemeriksaan lanjutan 5 Dokter melakukan pemeriksaaan sesuai keluhan pasien 6 Dokter meriksa riwayat penyakit dan kroscek identitas untuk pasien baru, untuk pasien lama dilanjutkan pemeriksaan sisi keluhan 7 Petugas menentukan diagnose penyakit 8 Petugas menentukan terapi/ tindak lanjut yang sesuai 9 Petugas melakukan tindakan jika memang diperlukan ,atau pemberian Resep untuk pasien premedikasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit atau Sesuai Kasus
4.	Biaya /Tarif	<ul style="list-style-type: none"> - Pasien Umum : sesuai tindakan (biaya tertera di biaya tarif puskesmas) dibayar di bagian Obat - Pasien BPJS : Gratis
5.	Produk Pelayanan	Konsultasi Kesehatan gigi ,pemeriksaan kesehatan gigi ,cabut gigi permanen dan gigi sulung, pencabutan komplikasi
6.	Pengadaan Pengaduan	Secara tertulis melalui kotak saran

ama /Jenis Pelayanan : **TB Paru**
 Aspek Penyampaian pelayanan (*service Delivery*)

KOMPONEN	URAIAN
Persyaratan	Tersedia Rekam Medis / Rujukan Internal
Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memberikan penjelasan kepada pasien tentang tindakan yang akan dilaksanakan pada pasien 2. Pasien yang telah diperiksa dahaknya dipersilahkan masuk keruang pengobatan TB 3. Pasien diberi penjelasan tentang penyakit TBC ,penggunaan obat ,lama minum ,Efek samping obat , kontrol kembali dan aktifitas pasien <ol style="list-style-type: none"> 3.1. pasien kategori 1 adalah dengan hasil BTA positif (+) belum pernah makan OAT, Kategori 1 terdiri atas 2 bagian yaitu : <ul style="list-style-type: none"> - Kotak pertama tahap intensif/ awal : berisi RHZE (Rifanfisin 150mg Isoniazet 75mg ,pirazinamid 400mg dan Etabunamol 275mg) sebanyak 6 blister untuk 2 bulan - Kotak kedua tahap lanjutan : berisi RH (Rifanfisin 150mg) sebanyak 6 blister untuk 4 bulan 3.2. Pasien kategori II merupakan pasien yang sudah menyelesaikan pengobatan dengan hasil BTA Negatif (-) beberapa waktu kemudian kambuh dengan hasil pemeriksaan BTA (+) diberikan OAT kategori II terdiri atas 2 bagian yaitu : <ul style="list-style-type: none"> - Kotak pertama tahap intensif /awal : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak 1 berisi RHZE (Rifanfisin 150mg,Isoniaze 75mg,pirazinamid 400mg dan Etambunol 275mg)9 blister untuk 3 bulan b. Kotak 2 berisi steroptomisin sebanyak 56 vial @1 gram c. Kotak 3 berisi spuit dengan jarum @5ml sebanyak 56 buah untuk 2 bulan d. Kotak 4 berisi Aqua pro injeksi sebanyak 60 ampul @ 5ml untuk 2 bulan - Kotak kedua tahap lanjutan : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak berisi RH (Rifanfisin 150 mg ,Isoniazid 150 mg) sebanyak 7 blister untuk 5 bulan b. Kotak kedua berisi Etambutol 400 mg sebanyak 7 blister untuk 5 bulan 3.3 TB MDR adalah pasien yang telah menyelesaikan pengobatan kategori I dan kategori II, kemudian kambuh kembali atau terkontaminasi oleh kuman TB MDR beroabat melalui RSU kota padangsidempuan dan bias diteruskan di daerah /puskesmas terdekat 4. Follow UP <ol style="list-style-type: none"> a. Akhir tahap intensif Dilakukansatu minggu sebelum bulan ke-2 (FU2) pengobatan penderita baru BTA positif dengan kategori I dan satu minggu sebelum akhir bulam ke -3 pengobatan ulang penderita BTA positif dengan kategori 2. Penderita TBC paru BTA Negatif, Rontgen positif tetap dilakukan pemeriksaan ulang dahak pada akhir bulan ke-2 . Pemeriksaan dahak pada akhir intensif dilakukan untuk mengetahui apakah telah terjadi konveksi dahak, yaitu perubahan dari BTA positif menjadi negatif selain itu pemeriksaan ulang dahak untuk memantau kemajuan pengobatan. b. Satu bulan sebelum akhir pengobatan Dilakukan satu minggu sebelum akhir bulan ke <5 pengobatan penderita baru BTA positif dengan kategori I atau satu minggu

	<p>sebelum akhir bulan ke-7 pengobatan ulang penderita BTA positif dengan kategori . Pemeriksaan ulang dahak pada satu bulan sebelum akhir pengobatan dan akhir pengobatan (AP) .bertujuan untuk menilai hasil pengobatan (sembuh atau gagal) apabila hasil pemeriksaan pada akhir tahap intensif Negative, dilanjutkan tahap lanjutan,, kemudian diperiksa dahak ulang pada akhir bulan ke-5, bila hasil Negative dilanjutkan pengobatannya dan dilakukan pemeriksaan ulang pada akhir bulan ke-6 akhir pengobatan.</p> <p>16. Pasien diminta untuk mengulang apa yang sudah dijelaskan oleh petugas</p> <p>17. Informasikan kepada pasien untuk datang pada hari berikutnya serta dicatat pada form TB O2 atau kartu identitas penderita yang di pegang oleh pasien</p> <p>18. Hasil anamnase pada form TB 01/ Kartu pengobatan TBC, dicatat pada buku status pasien (TB 06).</p>
Jangka Waktu Pelayanan	10 menit atau sesuai kasus
Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> - Pasien Umum : Gratis - Pasien BPJS : Gratis
Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Periksa Sputum - Pelayanan Pasien positif TB
Pengadaan Pengaduan	Secara tertulis melalui kotak saran

0. Nama /jenis pelayanan : **Farmasi**
 A. Aspek penyampaian pelayanan (*service Delivery*)

TERKENDALI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Resep dari poli
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menaruh resep di Farmasi 2. Pasien menunggu sampai di panggil sesuai urutan kedatangan 3. Petugas mengambil resep untuk diberi nomor urut 4. Petugas melakukan screening resep 5. Peracikan obat 6. Penyerahan obat sesuai nomor urut disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Persiapan resep racikan : 5-10 menit per satu lembar resep - Persiapan resep non racikan : 2-5 menit persatu lembar resep - Penyerahan dan pemberian informasi obat dan konseling (PIO) : Max 5 menit per pasien
4.	Biaya /Tarif	<ul style="list-style-type: none"> - Pasien Umum : Rp.10.000,00(sesuai dengan peraturan Daerah kota padangsidempuan No. 04 Tahun 2010 tentang Retrebusi jasa umum) - Pasien BPJS : Gratis
5.	Produk Pelayanan	Penyediaan resep racikan dan non racikan ,Pemberian Informasi Obat (PIO)
6.	Pengaduan Pengaduan	Secara tertulis melalui kotak saran

B. Aspek pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara indonesia Tahun 1996 No. 49) 2. Peraturan pemerintah Republik indonesia No. 51 Tahun 2009 tentang pekerjaan Kefarmasian 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar pelayanan Kefarmasian di puskesmas
2.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang penyiapan - Ruang pemberian Informasi - Gudang penyimpanan obat - Alat medis pendukung
3.	Kompetensi Pelaksana	- Apoteker yang memiliki STR dan SIK
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisi oleh atasan langsung - Dilakukan oleh atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Apoteker : 1 Orang - D-III Farmasi : 2 Orang - D-III Keperawatan : 1 Orang - D-III Kebidanan : 1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara tepat ,aman dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)

Pelayanan	dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> - Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaanya - Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat - Obat dijamin masa berlakunya (Tidak Kadaluarsa)
Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluasi Kinerja dilakukan melalui minilokakarya bulanan rapat tinjauan manajemen - Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan - Survei indeks kepuasan pelanggan

11. Nama / Jenis pelayanan : Unit Gawat Darurat
 A. Aspek penyampaian pelayanan (service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Kondisi pasien darurat
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat /Bidan menerima pasien 2. Pasien teridentifikasi gawat darurat 3. Dokter menilai potensi bahaya pada lokasi yang mungkin mengancam pasien, penolong ataupun orang lain disekitar tempat kejadian 4. Petugas menggunakan sarung tangan APD grade 2 5. Dokter , Perawat /Bidan memeriksa kesadaran pasien : <ol style="list-style-type: none"> a. Alert : untuk sadar penuh tanpa rangsangan dari luar b. Verbal /voice : untuk respon suara dari luar c. Pain : respon terhadap ransangan nyeri d. Unrenspnsif : tidak ada respon sama sekali 6. Petugas mengaktifkan <i>integratid emergency system</i> meminta bantuan kepada orang sekitar 7. Dokter memeriksa <i>nadi karotis</i> : <ol style="list-style-type: none"> a. Bila terjadi teraba : petugas melakukan komperesi jantung paru <i>RJP /CPR</i> dewasa 30 komperesi 1 tiupan b. Bila nadi karotis teraba : petugas memeriksa pernafasan pasien dengan <i>look,listen and feel</i> 8. <i>RJP/CPR</i> dihentikan apabila : <ol style="list-style-type: none"> a. Korban sadar atau ada resspn b. <i>CPR</i> dihentikan oleh dokter yang bertanggung jawab karna tidak ada harapan hidup lagi c. Jika petugas kelelahan dan sudah dilakukan dalam waktu yang lama, lebih 30 menit 9. Dokter memeriksa jalan nafas pasien apakah ada sumbatan atau tidak 10. Bila terdapat sumbatan jalan nafas ,petugas melakukan pembebasan jalan nafas dengan tehknik : <i>Heimlich Manuver,Abdome/ Thrust ,Chest Thurst,Black Blows</i> 11. Petugas memeriksa pernafasan pasien, bila tidak bernafas berikan nafas buatan : mulut ke mulut 2 kali tiupan ,hidung tertutup,mulut ke masker atau dengan alat <i>Bag valve masker</i> 12. Petugas melakukan <i>Reccovery</i> posisi bila pasien sudah bisa bernafas 13. Dokter memastikan pasien ,bahwa pasien dalam kondisi stabil 14. Petugas melakukan rujukan ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih mampu, apabila diperlukan 15. Petugas mendekontaminasi alat-alat yang telah digunakan dan habis pakai 16. Perawat /Bidan mencuci alat-alat yang telah digunakan 17. Perawat /Bidan mensterilkan alat-alat yang sudah di pakai 18. Perawat /Bidan membuang bahan habis pakai pada tempat sampah medis 19. Perawat /Bidan mencuci tangan 20. Perawat /Bidan mendokumentasikan kegiatan di dalam Rekam Medis pasien

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kasus
4.	Biaya /Tarif	<ul style="list-style-type: none"> - Pasien umum : Sesuai kasus dan tarif sesuai perda (Biaya dibayar di bagian Obat) - Pasien BPJS : Gratis disesuaikan yang ditanggung BPJS
5.	Produk Pelayanan	Penanganan kegawat daruratan , Penjahitan luka, perawatan luka, operasi kecil (sirkumsisi, insisi abses, tampon drain dll)
6.	Pengadaan Pengaduan	Secara tertulis melalui kotak saran

B. Aspek pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	
2.	Sarana Prasarana (Fasilitas)	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang UGD - Peralatan Medis pendukung - Pusling untuk rujukan pasien
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dokter Umum memiliki STR dan SIK - Ners yang memiliki STR dan SIK - D-III Keperawatan yang memiliki STR dan SIK - D-III Kebidanan yang memiliki STR dan SIK
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisi oleh atasan langsung - Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dokter Umum : 1 Orang - S1 Kep, Ners /D-III Keperawatan : 2 Orang - D-III Kebidanan : 1 Orang
	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat ,aman dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> - Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya - Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat - Obat dijamin masa berlakunya (Tidak Kadaluarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluasi Kinerja dilakukan melalui minilokarya bulanan dan rapat tinjauan manajemen - Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan - Survei indeks kepuasan masyarakat

12. Nama / jenis pelayanan : Gizi

A. Aspek Penyampaian pelayanan (*service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Tersedianya Rekam Medis / Rujukan internal
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter memeriksa pasien dan mengidentifikasi adanya resiko nutrisi 2. Dokter melakukan rujukan internal ke klinik Gizi ,jika didapatkan pasien dengan resiko nutrisi 3. Petugas Gizi menjelaskan prosedur asupan Gizi yang akan dilakukan pada pasien 4. Pengkajian Gizi : <ol style="list-style-type: none"> a. Mengukur Antropometri b. Data biokimia ,test Medis ,Lab c. Pemeriksaan fisik ,Klinis d. Riwayat Asuhan Makanan e. Riwayat Klien 5. Diagnose Gizi sesuai dengan masalah yang ditemukan pada pengkajian gizi 6. Intervensi gizi ,menentukan jenis diet sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pasien 7. Monitoring dan Evaluasi Gizi kemajuan dan perkembangan pasien meliputi: perkembangan data Antropometri, perkembangan Fisik / Klinis ,perkembangan asupan makanan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kasus
4.	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> - Pasien Umum : Gratis - Pasien BPJS :Gratis
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pengukuran BB - Pengukuran TB - Penilaian Status Gizi
3.	Pengadaan Pengaduan	Secara tertulis melalui kotak saran

13. Nama / jenis pelayanan : VCT (Volunteri Conseling and Testing)

A. Aspek penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Tersedianya Rekam Medis / Rujukan internal
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien kelompok berisiko datang ke puskesmas dan melakukan pendaftaran pada loket pendaftaran 2. Pasien kelompok resiko menunggu giliran ke klinik VCT 3. Konselor melakukan konseling pra test 4. Dokter membuat rujukan ke Laboratorium setelah memeriksa pasien kelompok resiko 5. Petugas Laboratorium melakukan pemeriksaan atau test 6. Setelah dilakukan pemeriksaan di Laboratorium ,pasien kelompok resiko kembali ke klinik VCT untuk mendapatkan penjelasan mengenai hasil pemeriksaan yang diperoleh 7. Dokter bersama konselor melakukan konseling pasca test untuk membantu pasien memahami hasil test 8. Jika hasil positif, kelompok resiko akan mendapatkan konselor kemudian Dokter akan merujuk ke RS untuk mendapatkan pengobatan 9. Jika hasil Negative ,pasien kelompok resiko diberi layanan dan pengobatan sesuai penyakit yang ditemukan 10. Kemudian pasien pulang.
3.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisi oleh atasan langsung - Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
4.	Jumlah Pelaksana	<p>Ners : 1 Orang</p> <p>D-III Keperawatan : 1 Orang</p>
5.	Jangka Waktu	10-15 menit
6.	Biaya Tarif	Gratis
7.	Produk Pelayanan	Konseling
8.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat ,aman dan dapat dipertanggungjawab kan (sesuai dengan standar pelayanan)
9.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> - Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaanya - Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat - Rapid Test masa berlakunya (Tidak Kadaluarsa)
10.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluasi Kinerja dilakukan melalui mini lokarya bulanan dan rapat tinjauan manajemen - Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan - Survei indeks kepuasan masyarakat

14. Nama / jenis pelayanan : **Imunisasi**
A.Aspek penyampaian pelayanan (*service Delivery*)

TERKENDALI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Tersedianya Rekam Medis /Rujukan internal
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas melakukan anamneses pada ibu 2. Petugas mencuci tangan 3. Petugas memakai Handscoon 4. Pastikan vaksin dalam keadaan baik 5. Larutkan vaksin dengan cairan pelarut 6. Bersihkan bagian yang akan disuntik dengan kapas yang telah dibasahi air alkohol 7. Suntikan vaksin secara intracutan ,subcutan ,intramuscular 8. Buang bekas suntik pada safety Box 9. Petugas mencuci tangan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	+ 15 menit
4.	Biaya /Tarif	- Pasien Umum : Gratis - Pasien BPJS : Gratis
5.	Produk Pelayanan	Imunisasi, pelayanan catin
6.	Pengadaan Pengaduan	Secara tertulis melalui kotak saran

15. Nama / jenis pelayanan : Laboratorium
 A. Aspek penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

TERKENDALI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Tersedianya Rekam Medis /Rujukan internal tersedianya rekam medis /surat pemeriksaan
2.	Sisytam Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien yang berada di ruang tunggu 2. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium 3. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register 4. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel 5. Pasien menunggu hasil pemeriksaan 6. Proses pemeriksaan laboratorium 7. Penyerahan hasil kepada pasien untuk konsultasi ke yang merujuk
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kasus
4.	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> - Pasien Umum : Sesuai tarif Perda - Pasien BPJS : Gratis
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan KGD, Golongan darah, kolesterol, asam urat, Hb , HIV/AIDS dan Syipilis ,Cek Sputum, Tes Kehamilan
6.	Pengadaan Pengaduan	Secara tertulis melalui kotak saran

B. Aspek pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan menteri kesehatan Nomor 364 /MENKES /SK /III/2003 2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang penyelenggara laboratorium kesehatan masyarakat
2.	Sarana dan Prasarana (fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat pengambilan sampel 2. Tempat pemeriksaan laboratorium 3. Peralatan laboratorium pendukung
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Analis kesehatan yang memiliki STR sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 2. Supervisi oleh atasan langsung 3. Dilakukan pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. D-III Analis Kesehatan : 1 Orang 1.D-III Keperawatan : 1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat aman dan dapat bertanggung jawab
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Informasi tentang rekaman medis pasien dijamin kerahasiannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi kinerja dilakukan melalui mini lokarya bulanan di puskesmas

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan- Survey indeks kepuasan pelanggan |
|--|---|

Lampiran Keputusan Kepala UPTD Puskesmas
Sidangkal
Nomor : 800/240 /Pusk. Sdk / 1 /2023
Tanggal : 04 Januari 2023
Tentang : Standar Pelayanan di UPTD Puskesmas
Sidangkal



MAKLUMAT PELAYANAN

**DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN
PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN
DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI ,KAMI SIAP MENERIMA
SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG –UNDANGAN
YANG BERLAKU**

Ditetapkan di : Kota Padang Sidempuan
Tanggal : 04 Januari 2023



Kepala Puskesmas Sidangkal

JUNITA SIREGAR, SKM, M. Kes
NIP. 19760617 200801 2 003



DINAS KESEHATAN KOTA PADANGSIDIMPUAN
UPTD. PUSKESMAS SIDANGKAL

Jl. Alboin Hutabarat Kec. Padangsidempuan Selatan

Email :

PADANGSIDIMPUAN

KODE POS : 22723



KEPUTUSAN

KEPALA UPTD PUSKESMAS SIDANGKAL

NOMOR : 800 / 015 / Pusk.Sdk / I / 2023

TERKENDALI

TENTANG

PENANGGUNG JAWAB PROGRAM PADA PUSKESMAS SIDANGKAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPTD PUSKESMAS SIDANGKAL

<p>MENIMBANG</p>	<p>: a. bahwa dalam rangka meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas dan untuk memperjelas tugas-tugas di Dinas Kesehatan Kota Padangsidimpun khususnya di Puskesmas Sidangkal sebagai pelaksanaan dari Peraturan Wali Kota Padangsidimpuan Nomor 10/PW/2008 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja dan tentang Tugas Pokok dan Fungsi serta uraian Tugas jabatan Dinas Kesehatan Kota Padangsidimpuan ;</p> <p>b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud pada huruf a perlu menetapkan keputusan Kepala Puskesmas Sidangkal tentang Penanggung Jawab Program Sebagaimana terlampir ;</p>
<p>MENINGAT</p>	<p>: Peraturan Daerah Kota Padangsidimpuan Nomor : 10/PW/2008 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Padangsidimpuan ;</p>
<p>MENETAPKAN</p>	<p style="text-align: center;">MEMUTUSKAN</p> <p>Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Sidangkal Tentang Penanggung Jawab Program Pada Puskesmas Sidangkal ;</p>
<p>KESATU</p>	<p>: Menyusun rencana kegiatan tahunan, bulanan melaksanakan dan bertanggung jawab atas Pelaksanaan program ;</p>
<p>KEDUA</p>	<p>: Menjabarkan perintah atasan yang berupa disposisi maupun petunjuk lisan guna dilakukan tindak lanjut penyelesaiannya ;</p>
<p>KETIGA</p>	<p>: Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan langsung berkaitan dengan tugas pokok Organisasi guna mendukung kinerja organisasi ;</p>
<p>KEEMPAT</p>	<p>: Hal-hal yang belum diatur dalam surat keputusan ini berkaitan dengan uraian tugas, akan diatur tersendiri dan ditetapkan kemudian ;</p>

KESELIMA

:
Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya ;

Ditetapkan di : Kota Padang Sidempuan
Tanggal : 04 Januari 2023

Kepala Puskesmas Sidangkal

JUNITA SIREGAR, SKM, M.Kes

TERKENDALI

Lampiran Keputusan Kepala UPTD

Puskesmas Sidangkal

Nomor : 800/015 /Pusk.Sdk / I /2023

Tanggal : 04 Januari 2023

Tentang : Penanggungjawab Program di
UPTD Puskesmas Sidangkal

**DAFTAR NAMA PENANGGUNGJAWAB PROGRAM
PUSKESMAS SIDANGKAL TAHUN 2023**

NO	JABATAN	NAMA	NIP	KET
I.	Manajemen Mutu	Asni Syafari Harahap,SST	19811203 200502 2 005	
II.	Sub.Bag.Tata Usaha	Lili Seprida,S.Kep,Ners	19780910 200312 2 002	
	1. SP2TP	Yenni Suheri, S.Farm, Apt	19790107 200604 2 006	
	2. Keuangan : BOK	Nelli Suryani, AMK	19740624 199702 2 001	
	JKN	Nelli Suryani, AMK	19740624 199702 2 001	
	PAD	Nurjanna Harahap,AMK	19781005 201001 2 012	
	3. Kepegawaian	Lili Seprida,S.Kep,Ners	19780910 200312 2 002	
	4. Inventaris	Asni Syafari Harahap,SST	19811203 200502 2 005	
	5. Rekam Medik dan Pendaftaran	Syamsul Bahri Lubis	19710504 200801 1 001	
	6. P.Care	Nelli Suryani, AMK	19740624 199702 2 001	
III.	Penanggungjawab UKM Esensial			
	1. Kesling	Nurjanna Harahap, AMK	19781005 201001 2 012	
	2. Gizi	Ina Hastuti Lbs, S. Kep,Ners	19780711 201101 2 002	
	3. Perkesmas	Lili Seprida,S.Kep,Ners	19780910 200312 2 002	
	4. P2P			
	Imunisasi	Efilina Sakti Hrp,A.Md.Keb	19840225 201001 2 016	
	ISPA	Nursahara Nst,A.Md.Keb	19860403 201704 2 005	
	TB Paru	Holidayanthi Nst,AMAK	19810208 201101 2 003	
	Diare	Teti Khairani Batubara		
	Kusta	Nursahara Nst,A.Md.Keb	19860403 201704 2 005	
	Survelens	Nursahara Nst,A.Md.Keb	19860403 201704 2 005	
	PTM	Meinjar,S.Kep,Ners	19770521 200312 2 004	
	5. KIA	Rina Puspasari,A.Md.Keb	19881003 201001 2 006	
	KB	Nila Kesuma,A.Md.Keb	19800213 200604 2 020	
	Promkes	Asni Syafari Harahap,SST	19811203 200502 2 005	
	UKS	Nelli Suryani,AMK	19740624 199702 2 001	
	UKGS	Nelli Suryani,AMK	19740624 199702 2 001	
IV.	UKM Pengembangan			
	1. Kesehatan Jiwa	Aprida Salpi,SST	19870419 200901 2 002	
	Kesehatan Indra	Nila Kesuma,A.Md.Keb	19800213 200604 2 020	
	Lansia	Rosanni Siregar,AMK	19730714 200502 2 003	
	Kes.Olahraga	Nurjanna Harahap,AMK	19781005 201001 2 012	
	Kes.Gigi Masyarakat	Nelli Suryani,AMK	19740624 199702 2 001	
	BATRA	Asni Syafari Harahap,SST	19811203 200502 2 005	
	Kes.Kerja	Nurjanna Harahap,AMK	19781005 201001 2 012	
	PKPR	Asni Syafari Harahap,SST	19811203 200502 2 005	
	VCT	Holidayanthi Nst,AMAK	19810208 201101 2 003	
	Prolanis	Neni Andriani Hts,A.Md.Keb	19900522 201704 2 001	
V.	UKP Kefarmasian LAB			
	1. Gudang Obat	Yenni Suheri, S.Farm, Apt	19790107 200604 2 006	
	MTBS	Rina Puspasari,A.Md.Keb	19881003 201001 2 006	
	Lab Sederhana	Holidayanthi Nst,AMAK	19810208 201101 2 003	
	Pj.Ruang Gigi	Nurjanna Harahap,AMK	19781005 201001 2 012	
	Mobil Pusling	Ahmad Mauli Siregar	19781228 200604 1 006	

	Pj.Poli Umum	dr.Aminah Nasution	19840921 201412 2 001	
	Pj.Ruang IGD	Meinijar,S.Kep,Ners	19770521 200312 2 004	
	Jaringan Pelayanan Puskesmas Dan Jejaring Fasyankes	Lili Seprida,S.Kep,Ners	19780910 200312 2 002	
VI.	Pukesmas Pembantu			
1.	Ka. Pustu Panti Asuhan	Nirwana Nora, A.Md.Keb	19740112 199303 2002	
		Nilawati, A.Md.Keb	19690104 200312 2003	
		Nurhasnah, A.Md.Keb	19840522 201101 2 003	
2.	Ka. Pustu Komplek DPR	Desi Erida Hsb, S.Kep	19791207 200604 2014	
		Elida Muharram, SKM	19821030 200604 2 004	
		Sarinah Ritonga, AMK	19770904 201001 2 009	

Ditetapkan di : Kota Padang Sidempuan
Tanggal : 04 Januari 2023



Kepala Puskesmas Sidangkal

JUNITA SIREGAR,SKM,M.Kes
NIP. 19760617 200801 2 003



DINAS KESEHATAN KOTA PADANG SIDEMPUAN
UPTD. PUSKESMAS SIDANGKAL

Jl. Alboin Hutabarat Kec. Padang Sidempuan Selatan
Email : puskessidangkal@gmail.com

PADANGSIDIMPUAN
KODE POS : 22723



KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SIDANGKAL KOTA PADANGSIDIMPUAN
Nomor : 800 / 016 / Pusk.Sdk / 1 / 2023

TERKENDALI

TENTANG
PELAYANAN RAMAH ANAK
PADA PUSKESMAS SIDANGKAL KOTA PADANGSIDIMPUAN
KEPALA PUSKESMAS SIDANGKAL KOTA PADANGSIDIMPUAN

- Menimbang:**
- Bahwa setiap anak mempunyai hak hidup, tumbuh, berkembang dan berpartisipasi secara wajar sesuai dengan Harkat martabat kemanusiaan, serta mendapatkan perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi;
 - Bahwa untuk menjamin terpenuhinya hak anak khususnya Hak Kesehatan Dasar dan Kesejahteraan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh melalui Pelayanan Ramah Anak di Puskesmas Sidangkal;
 - Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Pelayanan Puskesmas Ramah Anak Puskesmas Sidangkal Tahun 2021;
- Mengingat:**
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 5606);
 - Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
 - Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587). Sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir Dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 - Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
 - Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990 tentang Pengesahan Convention on the Rights of the child (Konvensi tentang Hak Anak) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 57);
 - Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 12 Tahun 2011 tentang Indikator Kabupaten/Kota Layak Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 169);
 - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak;
 - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
 - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SIDANGKAL TENTANG PELAYANAN RAMAH ANAK PADA PUSKESMAS SIDANGKAL TAHUN 2022.**

Pasal 1

- Dalam keputusan ini menetapkan Layanan Ramah Anak pada Puskesmas Sidangkal Kota Padangsidempuan Tahun 2022.

Pasal 2

- 1) Layanan Puskesmas Ramah Anak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 Koordinator oleh Kepala Puskesmas Sidangkal Kota Padang Sidempuan dan Menunjuk Tim Layanan Ramah Anak Puskesmas Sidangkal sebagai berikut :
1. RINA PUSPA SARI, AMdKeb
 2. NILA KESUMA, AMdKeb
 3. LELI ASTUTI SIMATUPANG
- 2) Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas
- a. Menyusun perencanaan kegiatan sesuai indikator Puskesmas Ramah Anak;
 - b. Melaksanakan Kegiatan pengembangan Layanan Puskesmas Ramah Anak dengan melibatkan masyarakat dan dunia usaha;
 - c. Menyediakan sarana dan prasarana pendukung serta peningkatan kapasitas SDM untuk pemenuhan hak anak dalam Bidang Kesehatan;
 - d. Melaksanakan Koordinasi yang telah melalui program Puskesmas Ramah Anak;
 - e. Melakukan Monitoring dan evaluasi pelaksanaan Program Puskesmas Ramah Anak ; dan
 - f. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Puskesmas Sidangkal

Pasal 3

Segala Biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Kepala Puskesmas Sidangkal ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Puskesmas Sidangkal.

Pasal 4

Keputusan Ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Kota Padang Sidempuan
Tanggal : 04 Januari 2023



JUNITA SIREGAR, SKM, M.Kes
NIP. 19760617 200801 2 003



DINAS KESEHATAN KOTA PADANGSIDIMPUAN
UPTD. PUSKESMAS SIDANGKAL

Jl. Alboin Hutabarat Kec. Padangsidimpun Selatan
Email : puskesmassidangkal@gmail.com
PADANGSIDIMPUAN
KODE POS : 22723



KEPUTUSAN
KEPALA UPTD PUSKESMAS SIDANGKAL
NOMOR : 800/ 017 /Pusk.Sdk / I /2023



TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN
UPTD PUSKESMAS SIDANGKAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YNG MAHA ESA
KEPALA UPTD PUSKESMAS SIDANGKAL

- MENIMBANG** :
- a. Bahwa penyelenggaraan puskesmas sebagai Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama wajib memberikan pelayanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat;
 - b. Bahwa sesuai ketentuan yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan , puskesmas berkomitmen menerima masukan , kritik , saran dan pengaduan;
 - c. Bahwa agar pelayanan pengaduan dapat terlaksana dengan baik perlu ditunjuk personal yang menangani pengaduan masyarakat;
 - d. Bahwa nama pegawai yang terancam dalam lampiran keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat menangani pengaduan masyarakat;
- MENINGAT** :
- 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 3. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan;
 - 4. Undang-undang Nomor 4 Tahun 2001 Tentang pembentukan kota padangsidimpun (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 4111);

MEMUTUSKAN

- MENETAPKAN** : **KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS SIDANGKAL TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN DI UPTD PUSKESMAS SIDANGKAL**
- KESATU** : Menunjuk nama-nama pegawai sebagai tertera pada lampiran keputusan ini untuk menangani pengaduan ,baik secara langsung maupun melalui media telekomunikasi telepon
- KEDUA** : Dalam melaksanakan tugasnya petugas penanganan pengaduan yang ditunjuk dalam surat keputusan ini berpedoman kepada ketentuan dan peraturan perundang-undang yang berlaku serta bertanggung jawab

KETIGA

: kepada kepala puskesmas Sidangkal
Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan , dengan ketentuan
apabila di kemudian hari terdapat kekeiruan dalam penetapannya akan
dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Kota Padang Sidempuan

Tanggal : 04 Januari 2023

Kepala Puskesmas Sidangkal



JUNITA SIREGAR, SKM, M.Kes

NIP-19760617 200801 2 003

TERKENDALI

Lampiran Keputusan Kepala UPTD
Puskesmas Sidangkal

Nomor : 800/ 017 /Pusk.Sdk / I /2023

Tanggal : 04 Januari 2023

Tentang : Pembentukan Tim Pengelola
Pengaduan di UPTD Puskesmas
Sidangkal

TIM PENGELOLA PENGADUAN PUSKESMAS SIDANGKAL

NO	LINGKUP MASALAH	NAMA PETUGAS
1	Kepuasan dalam Standar pelayanan di Masing masing pelayanan	1.Elida Muharram,SKM 2.Nirwana Nora,AMdKeb
2	Fasilitas dan Pelayanan Obat	Desy Erida,S.Kep,Ners
3	Respon Time dalam pemberian pelayanan	Sarinah Ritonga,AMK
4	Kebersihan dan kenyamanan	Nurhasnah,AMdKeb

Ditetapkan di : Kota Padang Sidempuan

Tanggal : 04 Januari 2023

Kepala Puskesmas Sidangkal



JUNITA SIREGAR, SKM, M.Kes

NIP. 19760617 200801 2 003

**KUESIONER SURVEI KEPUJIAN MASYARAKAT (SKM)
PUSKESMAS SIDANGKAL**

PADA UNIT LAYANAN :

Kota Padangsidempuan

Tanggal Survei :

Jam Survei :

PROFIL

Jenis Kelamin : L P

Usia :tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA

LAINNYA SEBUTKAN

Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden) P *) P *)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai.	4

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	P
a. Tidak mudah.	1
b. Kurang mudah.	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah.	4

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2
c. Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	P
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai,	3
d. Sangat sesuai	4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	P
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN PASIEN
PUSKESMAS SIDANGKAL**

No. Kuesioner :

Tanggal :

Pengunjung yang kami hormati, Kuesioner ini merupakan salah satu wujud upaya kami untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami. Mohon untuk menjawab pertanyaan dengan sungguh-sungguh sesuai dengan pelayanan yang kami berikan kepada anda. Semua identitas dan jawaban yang anda sampaikan akan kami rahasiakan. Kami ucapkan terimakasih atas perhatian dan kerjasamanya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kami.

IDENTITAS RESPONDEN

Usia :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Jenis Kelamin :

Berilah tanda silang (√) pada salah satu kolom sesuai dengan pelayanan yang anda dapatkan :

No	Pertanyaan	Jawaban				Saran
		Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	
		1	2	3	4	
1	Informasi di bagian pendaftaran tentang persyaratan yang harus anda lengkapi jika ingin berobat cukup jelas					
2	Informasi tentang alur pelayanan cukup jelas dan mudah					
3	Tarif yang dikenakan sesuai dengan PERDA					
4	Petugas menyampaikan informasi jenis pelayanan di Puskesmas					
5	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan					
6	Petugas yang melayani sesuai dengan bidang ilmunya					
7	Petugas ramah dalam memberikan pelayanan					
8	Petugas berpakaian rapi pada saat memberikan pelayanan					
9	Setiap pengaduan, saran dan masukan yang saudara berikan ditanggapi oleh pihak Puskesmas					
10	Anda puas dengan pelayanan di Puskesmas ini? Jika masih memiliki keluhan terhadap Puskesmas mohon untuk disampaikan! Apa harapan anda terhadap Puskesmas Sidangkal ?					

JENIS DAN PRODUK PELAYANAN PUSKESMAS SIDANGKAL

JENIS PELAYANAN	PERSYARATAN	PRODUK PELAYANAN	JANGKA WAKTU
Pelayanan pendaftaran	•Kartu identitas	•Pendaftaran pasien	• Pasien Baru : 10 Menit
	•Pasien Baru : KTP/KK/Kartu BPJS	•Pelayanan Rekam Medis Pasien	•Pasien lama : 5 Menit
	•Pasien Lama : Kartu Berobat		
Pelayanan Administrasi (Tata Usaha)	•Klien mendaftar di loket dan mendapatkan pemeriksaan standar dan mendapatkan data/surat yang diperlukan	•Surat masuk • Surat Keluar •Surat Keterangan Dokter • Surat Keterangan Sakit •Surat Keterangan Sehat Catin	10 Menit
Pelayanan Poli Umum Laki-laki	•Tersedianya Rekam Medis	•Konsultasi Dokter	5 Menit / sesuai kasus
		•Pemeriksaan Medis	
		•Tindakan Medis	
		•Rujukan Internal dan Eksternal	
		•Surat Keterangan Sehat/Sakit dan Buta Warna	
Pelayanan Poli Umum Perempuan	•Tersedianya Rekam Medis	•Konsultasi Dokter	5 Menit / sesuai kasus
		•Pemeriksaan Medis	
		•Tindakan Medis	
		•Rujukan Internal dan Eksternal	
		•Surat Keterangan Sehat/Sakit dan Buta Warna	
Pelayanan KIA	•Tersedianya Rekam Medis	•Konsultasi Dokter	5 Menit / sesuai kasus
		•Pemeriksaan Medis	
		•Tindakan Medis	
		•Surat Rujukan	
		•Surat keterangan Kelahiran	
Pelayanan KB	Tersedianya Rekam Medis	•Konsultasi Dokter ttg KB	5 Menit / sesuai kasus
		•Pil KB	
		•Pemasangan IUD	
		•Suntik KB	
Pelayanan Persalinan Normal	Tersedianya Rekam Medis	•Konsultasi Dokter	Sesuai Kasus
		•Partus Normal	
		•Pemeriksaan Medis	
		•Tindakan Medis	
		•Surat Rujukan Internal/Eksternal	
Pelayanan Gigi	•Tersedianya Rekam Medis	•Konsultasi Kesehatan gigi	Sesuai kasus
		•Pemeriksaan Kesehatan gigi	
		•Cabut Gigi	
Pelayanan TB Paru	•Tersedianya Rekam Medis/ Rujukan internal	•Periksa Sputum	•Racikan : 5-10menit
		•Pelayanan Pasien postip TB	•Non Racikan: 2-5n
Pelayanan Farmasi	•Resep dari Poli	•Ponyedhan resep racikan dan non racikan	•PIO ; 2-5 menit
		•Pemberian Informasi Obat(PIO)	
Pelayanan Unit Gawat Darurat	•Kondisi pasien darurat	•Penanganan kegawat daruratan	•Sesuai kasus
	•Rekam medis selesai kegawat daruratan		
Pelayanan Gizi	•Tersedianya Rekam Medis/ Rujukan internal	• Pengukuran BB	Sesuai Kasus
		• Pengukuran TB	
		• Penilaian Status Gizi	
Pelayanan VCT(Volunteri Counseling Test)	•Tersedianya Rekam Medis/ Rujukan internal	•Konseling	5-15 Menit
Pelayanan Imunisasi	•Tersedianya Rekam Medis/ Rujukan internal	• Imunisasi Bayi dan balita	5-10 Menit
		• Imunisasi Catin	

Pelayanan Laboratorium	• Rujukan Internal	• Periksa darah (Kolesterol, AU, KGD), HB	Sesuai Kasus
		• Gol Darah	
		• Test HIV	
		• Test Kehamilan	



Kepala Puskesmas Sidangkal

PUSKESMAS
SIDANGKAL

UNITA SIREGAR, SKM, M.Kes

NIP. 19760617 200801 2 003