



PEMERINTAH KABUPATEN KARIMUN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS KUNDUR BARAT

Jalan Besar Layang Kobel Kec. Kundur Barat (29671)
E-mail : pkm.kundurbarat@gmail.com



KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS KUNDUR BARAT
KABUPATEN KARIMUN
NOMOR : 440/SK/0019/ I/2024/1012422

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
UPT PUSKESMAS KUNDUR BARAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPT PUSKESMAS KUNDUR BARAT

- Menimbang :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik, untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
 - b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Karimun tentang Standar Pelayanan di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Karimun Tahun 2023.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 3902), yang telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan

Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. 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 diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 09 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Karimun Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Karimun Nomor 3) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 6 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Karimun Tahun 2021 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Karimun Nomor 2);
8. Peraturan Bupati Karimun Nomor 98 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi dan Uraian Tugas Dinas Daerah (Berita Daerah Kabupaten Karimun Tahun 2022 Nomor 98).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS KUNDUR BARAT
TENTANG STANDAR PELAYANAN UPT PUSKESMAS KUNDUR
BARAT.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan UPT Puskesmas Kundur Barat
sebagaimana terlampir.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum
keputusan ini meliputi :

1. Standar Pelayanan Loker Pendaftaran
2. Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum dan Lansia
3. Standar Pelayanan Pemeriksaan Anak
4. Standar Pelayanan Imunisasi
5. Standar Pelayanan Klinik Berhenti Merokok
6. Standar Pelayanan Pokok DOTS
7. Standar Pelayanan Gigi dan Mulut
8. Standar Pelayanan KIA-KB
9. Standar Pelayanan Kefarmasian
10. Standar Pelayanan Kesehatan Tradisional
11. Standar Pelayanan Laboratorium
12. Standar Pelayanan Tindakan dan Kegawatdaruratan
13. Standar Pelayanan IMS/VCT
14. Standar Pelayanan Konseling
15. Standar Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pelanggan

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkan dengan ketentuan
apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini
akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sawang laut
Pada tanggal : 02 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS
KUNDUR BARAT,



FAKHRUL RAZAQ

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS
KUNDUR BARAT
NOMOR : 440/SK/0019 / I/2024/1012422
TENTANG STANDAR PELAYANAN
UPT PUSKESMAS KUNDUR BARAT

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"> a. Menunjukkan Nomor Antrian b. Menunjukkan KTP (Kartu Tanda Penduduk) c. Menunjukkan KTPP (Kartu Tanda Pengenal Pasien) d. Menunjukkan Kartu JKN KIS/BPJS bagi peserta e. Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor : 52 Tahun 2008 |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien / Pengunjung mengambil nomor antrian dimesin digital 2. Nomor antrian dibagi sesuai dengan kategori umum dan lansia/anak 3. Pasien / Pengunjung menunggu nomor antrian nya dipanggil oleh petugas loket pendaftaran 4. Petugas pendaftaran memeriksa persyaratan pendaftaran dan memproses data serta keluhan pasien 5. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien / pengunjung ke poli / ruangan selanjutnya |
| 3. | Jangka Waktu | Waktu Pelayanan diruang tunggu pendaftaran adalah selama 3-5 Menit |
| 4. | Biaya / Tarif | Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 9 Tahun 2003 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5. | Produk Pelayanan | Pendaftaran ke poli / ruangan berikutnya |
| 6. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Kundur Barat, Jl. Besar Layang Kobel, kec. Kundur Barat (29671). 2. Telp. : 08117778580 3. Email : pkm.kundurbarat@gmail.com 4. Kotak Saran |
| B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengolahan pelayanan <i>(Manufacturing)</i> | | |
| No | Komponen | Uraian |
| 7. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Publik c. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat |
| 8. | Sarana Prasarana dan Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> 1. Mesin Antrean Digital 2. Sistem Antrean E-Pus Terintegrasi ke poli-poli/layanan 3. Komputer 4. Ruang Rekam Medis 5. Ruang tunggu ber-AC |

| | | |
|-----|--|---|
| 9. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal SMA/Sederajat 2. Mampu Melaksanakan Kegiatan Administrasi Pasien 3. Mampu mengoperasikan computer dan sistem aplikasi E-Pus dengan baik 4. Administrasi Keuangan 5. Mampu Mengelola Rekam Medis 6. Mampu Memperbaiki kerusakan ringan-sedang pada sistem antrean 7. Memahami dan memberikan pelayanan prima 8. Memiliki budaya kerja mutu |
| 10. | Pengawasan Internal | Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu |
| 11. | Jumlah Pelaksana | Petugas Loker Pendaftaran : 2 Orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui monev rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan survey kepuasan pelanggan harian 3. Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat (SKM) Semester atau tahunan dilakukan oleh pihak independent. |

2. 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 atau pengunjung menunggu panggilan dari poli atau ruangan yang dituju • Pasien atau pengunjung akan dilayani oleh Dokter atau petugas medis yang bertugas • Setelah selesai diperiksa, pasien atau 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 pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 09 Tahun 2003 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5 | Produk Pelayanan | Pengunjung atau pasien terlayani sesuai keluhan |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Kundur Barat, Jl. Besar Layang Kobel, kec. Kundur Barat (29671). 2. Telp. : 08117778580 3. Email : pkm.kundurbarat@gmail.com 4. Kotak Saran |
| B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>) | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat |
| 8 | Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer, Printer dan Sistem Aplikasi E-Pusk 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur tinggi/berat badan dan alat medis lainnya 3. Bed Pasien 4. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya 5. Ruangan ber-AC |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <p>Dokter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan medic umum • Konsultasi • Mampu mendiagnosa penyakit • Melakukan visum • Pemulihan kesehatan akibat penyakit • Menguji kesehatan pasien |

| | | |
|----|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan tindakan medis dan terapi • Membuat catatan medic 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 |
| 10 | Pengawasan Internal | Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu |
| 11 | Jumlah Pelaksana | Dokter Umum: 3 orang Perawat: 2 orang |
| 12 | Jaminan pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • Melalui monev rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau tahunan yang dilakukan oleh pihak independen |

3 STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN ANAK

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| 1 | Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> · Pasien telah Menyelesaikan proses pendaftaran · Pasien telah Melakukan pembayaran retribusi sesuai Perda · Pasien Rekam Medis Pribadi · Pasien membawa rujukan bila diperlukan |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/Pengunjung menunggu panggilan dari poli/ruangan yang dituju 2. Pasien/pengunjung akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas 3. Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep/rujukan internal/rujukan eksternal |
| 3 | Jangka Waktu | Waktu Pelayanan diruang pemeriksaan anak adalah 8-10 Menit |
| 4 | Biaya/Tarif | Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Pajak Daerah dan Distribusi Daerah Kabupaten Karimun Nomor 09 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan |
| 5 | Produk Pelayanan | Pengunjung/Pasien terlayani sesuai keluhan |
| 6 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Kundur Barat, Jl. Besar Layang Kobel, kec. Kundur Barat (29671). 2. Telp. : 08117778580 3. Email : pkm.kundurbarat@gmail.com 4. Kotak Saran |

B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|----------------------------------|---|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Negara c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat |
| 8 | Sarana, Prasarana dan/ Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan Sistem Aplikasi Epusk 2. Alat tensimeter, Stetoskop, Alat Pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. Alat peraga dan Bed Pasien 4. Buku rekam medis dan ATK lainnya 5. Ruang Ber-AC |
| 9 | 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 |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ·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 Anmnesa ·Vital Sign ·Membuat Surat Rujukan ·Mampu Mengoperasikan Epusk ·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 ·Mampu Merencanakan, Melaksanakan, Mengevaluasi asuhan kebidanan ·Mampu Melakukan Pelayanan KB ·Mampu Melakukan KIE kepada Ibu Hamil,bufas,remaja,ibu bayi dan balita.WUS,PUS ·Mampu Melakukan Tindik bayi perempuan ·MTBS ·Mampu Melakukan Pelacakan kasus bayi BBLR,Kematian pada 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 Epusk ·Memiliki Budaya Kerja Yang Berorientasi pada mutu |
| 10 | Pengawasan Internal | Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan rapat Tinjauan Mutu |
| 11 | Jumlah Pelaksana | Dokter Umum: 3 Orang Bidan: 2 Orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | ·Melalui Monev Rutin Setiap Bulan |

4. STANDAR PELAYANAN 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 atau pengunjung menunggu panggilan dari poli atau ruangan yang dituju • Pasien atau pengunjung akan dilayani oleh Dokter atau petugas medis yang bertugas • Setelah selesai diperiksa, pasien atau pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal |
| 3 | Jangka waktu | Waktu pelayanan di ruang klinik berhenti meroko adalah 10 – 15 menit |
| 4 | Biaya / tarif | Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 09 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan |
| 5 | Produk Pelayanan | Pengunjung atau pasien terlayani sesuai keluhan |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Kundur Barat Jl. Besar Layang Kobel Kecamatan Kundur Barat. 2. Telp. 08117778580 3. Email: pkmkundurbarat@gmail.com 4. Kotak Saran |
| B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>) | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat |

| | | |
|---|--------------------------------------|--|
| 8 | Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none">6. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur tinggi/berat badan dan alat medis lainnya7. Bed Pasien8. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya9. Ruang ber-AC |
|---|--------------------------------------|--|

5. STANDAR PELAYANAN KLINIK BERHENTI MEROKOK

| 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 atau pengunjung menunggu panggilan dari poli atau ruangan yang dituju • Pasien atau pengunjung akan dilayani oleh Dokter atau petugas medis yang bertugas • Setelah selesai diperiksa, pasien atau pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal |
| 3 | Jangka waktu | Waktu pelayanan di ruang klinik berhenti meroko adalah 10 – 30 menit |
| 4 | Biaya / tarif | Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 09 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan |
| 5 | Produk Pelayanan | Pengunjung atau pasien terlayani sesuai keluhan |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Kundur Barat Jl. Besar Layang Kobel Kecamatan Kundur Barat. 2. Telp. 08117778580 3. Email: pkmkundurbarat@gmail.com 4. Kotak Saran |
| B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>) | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat |

| | | |
|---|--------------------------------------|--|
| 8 | Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none">1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur tinggi/berat badan dan alat medis lainnya2. Bed Pasien3. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya4. Ruang ber-AC |
|---|--------------------------------------|--|

6. STANDAR PELAYANAN POJOK 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"> • Petugas telah melaksanakan proses pendaftaran • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> • Pasien atau pengunjung menunggu panggilan • Pasien atau pengunjung akan dilayani oleh Dokter atau petugas medis yang bertugas • Setelah selesai diperiksa, pasien atau pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal |
| 3 | Jangka waktu | Waktu pelayanan di Pelayanan Pojok Dots adalah 10 – 15 menit |
| 4 | Biaya / tarif | Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Pajak daerah dan Distribusi Daerah Kabupaten Karimun Nomor 09 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan |
| 5 | Produk Pelayanan | Pengunjung atau pasien terlayani sesuai keluhan |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Kundur Barat Jl. Besar Layang Kobel Kecamatan Kundur Barat. 2. Telp. 08117778580 3. Email: pkmkundurbarat@gmail.com 4. Kotak Saran |
| B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>) | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat |

| | | |
|---|--------------------------------------|--|
| 8 | Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none">1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur tinggi/berat badan dan alat medis lainnya2. Meja dan Kursi3. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya4. Ruangan dengan Kipas angin |
|---|--------------------------------------|--|

7 STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*).

| 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 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. 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 pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor : 9 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5 | Produk Layanan | Pengunjung /pasien terlayani sesuai keluhan |
| 6 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Kundur Barat Jl. Besar Layang Kobel Kecamatan Kundur Barat, 2. Telp. 08117778580 3. Email Pkm.kundurbarat@gmail.com 4. Kotak Saran |

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

| | | |
|---|-----------------------------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | <p>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor :15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor :14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> |
| 2 | Sarana, Prasarana dan / fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan sistem aplikasi Epusk 2. Alat tensimeter dan alat medis lainnya 3. Alat Peraga dan Kursi Periksa 4. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya 5. Ruang ber AC |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <p>Dokter Gigi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan gigi dan mulut • Mampu mendiagnosa penyakit • Melakukan tindakan medis dan terapi • Pencabutan dan penumpatan gigi • Kuretase • Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis • Mampu melakukan anastesi local • Mengadakan / menerima rujukan medic • Mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu |

| | | |
|---|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Memahami dan memberikan pelayanan prima |
| 4 | Pengawasan Internal | Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu |
| 5 | Jumlah Pelaksana | Dokter Gigi : 2 orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent |

8. STANDAR PELAYANAN KIA -KB

| 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 atau pengunjung menunggu panggilan dari poli atau ruangan yang dituju • Pasien atau pengunjung akan dilayani oleh Dokter atau petugas medis yang bertugas • Setelah selesai diperiksa, pasien atau pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal |
| 3 | Jangka waktu | Waktu pelayanan di ruang KB adalah 8 – 10 menit |
| 4 | Biaya / tarif | Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 52 Tahun 2008 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan |
| 5 | Produk Pelayanan | Pengunjung atau pasien terlayani sesuai keluhan |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Kundur Barat Jl. Besar Layang Kobel Kecamatan Kundur Barat. 2. Telp. 08117778580 3. Email: pkmkundurbarat@gmail.com 4. Kotak Saran |
| B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>) | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 10. Permenkes nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat |

| | | |
|----|--------------------------------------|---|
| 8 | Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas | 6. Komputer, Printer dan Sistem Aplikasi E-Pusk 7. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur tinggi/berat badan dan alat medis lainnya 8. Bed Pasien 9. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya 10. Ruang ber-AC |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | Bidan: <ul style="list-style-type: none"> • Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan: anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus konseling, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita • Mamou merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan bidan • Mampu melakukan pelayanan KB • Mampu melakukan KIE pada ibu hamil, ibu nifas, remaja, ibu, bayi dan balita, WUS, PUS • Mampu melakukan tindik pada bayi perempuan • MTBS • Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, bumil resti • Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI • Mampu melakukan dokumentasi kebidanan • Melakukan sterilisasi • Mengajar kelas ibu dan balita • Mampu menjalankan E-Pusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu |
| 10 | Sistem Manajemen | Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat |
| 11 | Tinjauan Mutu | Tinjauan Mutu |
| 12 | Jumlah Pelaksana | Bidan: 2 orang |
| 13 | Jaminan pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • Melalui monev rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau tahunan yang dilakukan oleh pihak independen |

9. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN FARMASI

| A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) | | |
|--|---|---|
| No. | Komponen | Uraian |
| 1 | Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> Pasien membawa resep dari unit pelayanan sebelumnya |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> Pasien atau pengunjung menyerahkan resep di ruangan Apotek Pasien atau pengunjung menunggu obat disiapkan oleh petugas Apotek. Pasien atau pengunjung akan diberikan obat dan di jelaskan tentang indikasi obat dan cara penggunaannya. |
| 3 | Jangka waktu | <p>Waktu tunggu resep Non racikan 5 – 10 menit</p> <p>Waktu tunggu resep racikan 15 – 30 menit</p> |
| 4 | Biaya / tarif | Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 09 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan |
| 5 | Produk Pelayanan | Pasien atau pengunjung terlayani sesuai keluhan |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> UPT Puskesmas Kundur Barat Jl. Besar Layang Kobel Kecamatan Kundur Barat. Telp. 08117778580 Email: pkmkundurbarat@gmail.com Kotak Saran |
| B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol 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 Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Permenkes nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Permenkes nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. |
| 8 | Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> Obat obatan dan BMHP Komputer, Printer dan Sistem Aplikasi E-Pusk ATK Kulkas/Frezeer Termometer Ruangan ber-AC |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <p>Apoteker/Asisten Apoteker/ sederajat yang telah terlatih:</p> <ul style="list-style-type: none"> Membuat perencanaan dan pengelolaan sediaan farmasi dan BMHP Membuat permintaan pengelolaan Sediaan Farmasi dan BMHP Melakukan penerimaan pengelolaan Sediaan Farmasi dan |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>BMHP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan penyimpanan pengelolaan Sediaan Farmasi dan BMHP • Melakukan pendistribusian pengelolaan Sediaan Farmasi dan BMHP • Pencatatan dan Pelaporan penggunaan pengelolaan Sediaan Farmasi dan BMHP • Mampu melakukan pelayanan resep • Mampu memberikan etiket pada obat • Mampu mengoperasikan EPusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu |
| 10 | Pengawasan Internal | Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu |
| 11 | Jumlah Pelaksana | <p>Apoteker : 1 Orang Asisten Apoteker : 1 Orang Bidan yang diberi pendelegasian : 1 Orang</p> |
| 12 | Jaminan pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • Melalui monev rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau tahunan yang dilakukan oleh pihak independen |

10. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN TRADISIONAL

| 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 atau pengunjung menunggu panggilan dari poli atau ruangan yang dituju • Pasien atau pengunjung akan dilayani oleh Dokter atau petugas medis yang bertugas • Setelah selesai diperiksa, pasien atau pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal |
| 3 | Jangka waktu | Waktu pelayanan di ruang klinik berhenti meroko adalah 10 – 30 menit |
| 4 | Biaya / tarif | Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 09 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan |
| 5 | Produk Pelayanan | Pengunjung atau pasien terlayani sesuai keluhan |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Kundur Barat Jl. Besar Layang Kobel Kecamatan Kundur Barat. 2. Telp. 08117778580 3. Email: pkmkundurbarat@gmail.com 4. Kotak Saran |
| B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>) | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat |
| 8 | Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur tinggi/berat badan dan alat medis lainnya 2. Bed Pasien 3. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya 4. Ruangan ber-AC |

11. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

| A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) | | |
|--|--|---|
| 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 di perlukan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli/ ruangan yang di tuju 2. Pasien / pengunjung akan di layani oleh dokter / petugas medis yang bertugas 3. Setelah selesai di periksa Pasien / pengunjung akan di berikan resep / rujukan internal / rujukan internal |
| 3 | Jangka waktu | Waktu pelayanan di laboratorium adalah 10 -120 menit |
| 4 | Biaya / tarif | Retribusi pelayanan kesehatan di puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah SK Bupati Karimun No. 52 Tahun 2008 |
| 5 | Produk Pelayanan | Pengunjung / pasien terlayani sesuai keluhan |
| 6 | Penanganan pengaduan , saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Kundur Barat 2. Email : Pkm.kundurbarat@gmail.com 3. No Telepon : 08117778580 4. Kotak saran |
| B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) | | |
| No | Komponen | Uraian |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; |
| 8 | Sarana, Prasarana dan Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Hematology Analyzer, reagen dan alat medis lainnya 2. Komputer dan Printer |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | Analisis Kesehatan |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan pengambilan darah, urine, dahak, feses / menerima spesimen • Mampu membuat / mempersiapkan sediaan • Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium • Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan • Mampu mengoperasikan E-pusk |

| | | |
|----|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima |
| 10 | Pengawasan Internal | Monev sistem manajemen mutu akreditasi dan rapat tinjauan mutu |
| 11 | Jumlah Pelaksana | Analisis kesehatan : 2 Orang petugas |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja | Maklumat Pelayanan |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • Melalui monev rutin setiap bulan • Pelaksanaan survey kepuasan pelanggan harian • Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat (SKM) semester dana atau tahunan yang dilakukan oleh pihak independent |

12. STANDAR PELAYANAN TINDAKKAN DAB GAWAT DARURAT

| A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan PROSES Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>) | | |
|---|---|---|
| No | Komponen | Uraian |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah menyelesaikan Proses Pendaftaran 2. Pasien telah Melakukan Pembayaran retribusi sesuai perda 3. Pasien rekam medis pribadi 4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan |
| 2 | Sistem Mekanisme Dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/ pengunjung menunggu panggilan dari poli/ruang yang dituju 2. Pasien/ pengunjung akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas 3. Setelah selesai diperiksa pasien/ pengunjung akan diberikan resep/ rujukan internal/ rujukan eksternal. |
| 3 | Jangka Waktu | Waktu pelayanan diruangan tindakan 1 x 24 jam, dengan jangka waktu pelayanan di ruang tindakan dan gawat darurat adalah lebih kurang 5 menit untuk pelayanan gawat darurat 20-30 menit |
| 4 | Biaya Atau Tarif | Restribusi pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 52 Tahun 2008 Tentang Restribusi Pelayanan Kesehatan. |
| 5 | Produk Pelayanan | Pengunjung / Pasien Terlayani Sesuai Kebutuhan |
| 6 | Penanganan pengaduan sarana dan masukan | UPT PUSKESMAS KUNDUR BARAT <ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Kundur Barat jl. Besar Layang Kobel Kec. Kundur Barat, 2. Telp .(08117778580) 3. Email: Pkm.kundurbarat@gmail.com 4. Kotak saran |
| Komponen standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>) | | |
| | KOMPENEN | URAIAN |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai b. Nomor 68 Tahun 1999 tentang cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Negara c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Biokrasi Republik Indonesia Nomor: 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Biokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik e. Permenkes Nomor: 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. |
| 8 | Sarana, Prasarana dan / Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan sistem aplikasi Epusk 2. Alat tensi meter, Stetosko, alat Pengukur Berat Badan/ Tinggi Badan dan alat medis Lainnya 3. Alat peraga dan bed pasien 4. Buku rekam medis dan ATK Lainnya. |

| | | |
|----|--|---|
| 9 | Kompetensi pelaksanaan | <p>Dokter Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi dokter umum 2. Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS/ACLS/PPGD 3. Mampu melaksanakan tindakan pada kegawat daruratan 4. Mampu mengoperasikan Epuks 5. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 6. Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi perawat 2. Bersertifikat/ pernah dilatih ATLS/ BTCLS 3. Mampu melakukan Tindakan dalam Kegawat daruratan 4. Mampu mengoperasikan Epuks 5. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 6. Memahami dan memberikan pelayanan prima |
| 10 | Pengawasan Internal | Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu |
| 11 | Jumlah pelaksanaan | Dokter Umum : 3 orang Perawat : 6 orang Bidan : 4 orang |
| 12 | Jaminan pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Keselamatan Pelayanan | Maklumat pelayanan |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 4. Semester dana atau tahunan yang dilakukan oleh pihak independent. |

13. STANDAR PELAYANAN IMS/VCT

| A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) | | |
|--|---|--|
| No. | Komponen | Uraian |
| 1 | Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah melaksanakan proses pendaftaran • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> • Pasien atau pengunjung menunggu panggilan • Pasien atau pengunjung akan dilayani oleh Dokter atau petugas medis yang bertugas • Setelah selesai diperiksa, pasien atau pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal |
| 3 | Jangka waktu | Waktu pelayanan di Pelayanan IMS/VCT adalah 10 – 15 menit |
| 4 | Biaya / tarif | Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Pajak daerah dan Distribusi Daerah Kabupaten Karimun Nomor 09 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan |
| 5 | Produk Pelayanan | Pengunjung atau pasien terlayani sesuai keluhan |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Kundur Barat Jl. Besar Layang Kobel Kecamatan Kundur Barat. Telp. 08117778580 2. Email: pkmkundurbarat@gmail.com 3. Kotak Saran |
| B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat |
| 8 | Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur tinggi/berat badan dan alat medis lainnya 2. Meja dan Kursi 3. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya 4. Ruangang dengan Kipas angin |

14. STANDAR PELAYANAN RUANG KONSELING

| |
|---|
| 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"> • No antrian • Pasien sudah terdaftar di ruang pendaftaran • Pasien rujukan dari ruang periksa yang perlu di konseling |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> • Pasien datang dan mengambil nomor antri serta menunggu di ruang tunggu • Petugas memanggil pasien • Petugas menilai apakah pasien membutuhkan konsultasi khusus untuk pasien PKPR, konsultasi Gizi • Petugas melakukan pemeriksaan/konseling sesuai kebutuhan • Petugas menentukan rencana tindak lanjut • Selesai Pelayanan |
| 3 | Jangka waktu | 15 – 30 menit |
| 4 | Biaya / tarif | Tidak di Pungut Biaya |
| 5 | Produk Pelayanan | Pelayanan Konseling Kesehatan |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Kundur Barat Jl. Besar Layang Kobel Kecamatan Kundur Barat. 2. Telp. 08117778580 3. Email: pkmkundurbarat@gmail.com 4. Kotak Saran |

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

| | | |
|---|-------------|--|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat |
|---|-------------|--|

| | | |
|---|--------------------------------------|---|
| 8 | Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none">1. Buku dan ATK lainnya2. Ruangan ber-AC |
|---|--------------------------------------|---|

15. PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PELANGGAN

| A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) | | |
|--|---|--|
| No. | Komponen | Uraian |
| 1 | Persyaratan | Seluruh pasien/Pengunjung UPT Puskesmas Kundur Barat Dinas Kesehatan Kabupaten karimun |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> • Pasien atau pengunjung Menyampaikan pertanyaan,saran,masukkan dan keluhan dengan cara: <ol style="list-style-type: none"> 1. Langsung ke petugas di meja Pengaduan 2.Menulis dan memasukkan ke kotak layanan pengaduan 3.SMS dan atau telephon ke no layanan pengaduan yang tertera di puskesmas 4.Mengakses FB Puskesmas |
| 3 | Jangka waktu | Waktu tanggapan pengaduan paling lama 2 x 24 jam |
| 4 | Biaya / tarif | - |
| 5 | Produk Pelayanan | Pengunjung /pasien mendapat solusi dan atau penjelasan terkait isi aduan/pertanyaan |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Kundur Barat Jl. Besar Layang Kobel Kecamatan Kundur Barat. 2. Telp. 08117778580 3. Email: pkmkundurbarat@gmail.com 4. Kotak Saran |
| B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat |

| | | |
|---|--------------------------------------|--|
| 8 | Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none">1. Buku catatan pengaduan pelanggan2. ATK |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <p>Petugas Pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none">• Berpenampilan menarik• Ramah• Empati dan Simpati• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu• Memahami dan memberikan pelayanan prima |

Ditetapkan di : Sawang laut
Pada tanggal : 02 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS
KUNDUR BARAT,



FAKHRUL RAZAQ