



PEMERINTAH KABUPATEN KARIMUN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS TANJUNG BERLIAN

Jalan Hang Tuah Kelurahan Tanjung Berlian Kota Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun
Hp. 081267702362 Email: puskesmastanjungberlian@gmail.com



KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS TANJUNG BERLIAN

NOMOR : 213 TAHUN 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS TANJUNG BERLIAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

KEPALA UPT PUSKESMAS TANJUNG BERLIAN,

- Menimbang :**
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan public, untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
 - b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan public yang professional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asa penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam dalam penyelenggaraan pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Tanjung Berlian tentang Standar Pelayanan di UPT Puskesmas Tanjung Berlian;
- 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 Republik Indonesia 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 Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4237);

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 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);
5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1049);
10. 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);
11. Peraturan Bupati Karimun Nomor 98 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi dan Uraian Tugas Dinas Daerah (Berita Daerah Kabupaten Karimun Tahun 2022 Nomor

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS TANJUNG BERLIAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS TANJUNG BERLIAN
- KESATU : Penetapan Standar Pelayanan pada unit Organisasi Kerja pelayanan di UPT Puskesmas Tanjung Berlian merupakan implemetasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi UPT Puskesmas Tanjung Berlian melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.
- KEDUA : Dalam melaksanakan tugasnya, UPT Puskesmas Tanjung Berlian memiliki fungsi :
- Penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya
 - Penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya
- KETIGA : Penerapan Standar Pelayanan di UPT Puskesmas Tanjung Berlian menjadi tanggung jawab :
- Kepala Puskesmas
 - Kasubbag Tata Usaha
 - Penanggung Jawab UKM Esensial dan Perawatan Kesehatan Masyarakat
 - Penanggung Jawab UKM Pengembangan
 - Penanggung Jawab UKP, Kefarmasian, dan laboratorium
 - Penanggung Jawab jaringan pelayanan Puskesmas dan jejaring Puskesmas
 - Penanggung jawab bangunan, prasarana, dan peralatan Puskesmas
 - Penanggung jawab mutu.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA : Keputusan Kepala Puskesmas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tanjung Berlian
Pada tanggal 23 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS TANJUNG BERLIAN



DWIYONO

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS
 TANJUNG BERLIAN
 NOMOR : TAHUN 2024
 TENTANG STANDAR PELAYANAN DI
 UPT PUSKESMAS TANJUNG BERLIAN

STANDAR PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS TANJUNG BERLIAN

A. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan (pasien/keluarga pasien) datang dengan membawa : 1. Kartu identitas : KTP, KK
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	A. Pasien Baru 1. Pasien datang 2. Pasien/keluarga pasien melakukan pendaftaran melalui petugas di bagian pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas 3. Pasien/keluarga pasien mendaftar dan memilih ruangan yang dituju 4. Pasien mendapatkan nomor antrian 5. Pasien menunggu panggilan ruangan B. Pasien Lama 1. Pasien datang 2. Pasien melakukan pendaftaran melalui meja pendaftaran 3. Pasien mendapatkan nomor antrian 4. Pasien menunggu panggilan ruangan
3	Jangka Waktu Penyelesaian Biaya/Tarif	Kurang dari 10 menit
4	Biaya/tarif	1. Pasien Umum: Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 9 Tahun 2023 2. Bagi pasien pemegang jaminan BPJS, tarif sesuai dengan Permenkes nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pendaftaran Pasien • Pelayanan Rekam Medis pasien
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS Center : 085767208840 2. Email puskesmasthanjungberlian@gmail.com 3. Telepon :085767208840 4. Secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tanjung Berlian b. Kotak pengaduan dan saran

7	Jam pelayanan pendaftaran	Senin – Kamis : 07.30 – 12.00 WIB Jumat : 07.30 – 10.30 WIB Sabtu : 07.30 – 11.30 WIB
---	---------------------------	---

Standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Kursi tunggu 2. Ruangan tunggu 3. Ruangan tunggu khusus untuk disabilitas 4. Jaringan internet
3	Kompetensi Pelaksana	1. DIII Rekam Medis yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Perekam Medis : 0 orang SMA/ sederajat : 2 orang Sarjana : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

B. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, SMS Center/WA
2	Sistem, Mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas membuka kotak saran, telepon, sms hotline dan WA setiap hari2. Petugas mencatat data pelaporan (nama, alamat dan nomor telepon jika ada) dan isi keluhan atau umpan balik pada buku register3. Petugas melaporkan keluhan atau umpan balik kepada Tim kepuasan Pelanggan serta unit terkait4. Semua jawaban yang telah disampaikan melalui SMS hotline/WA, telepon, atau papan informasi dicatat di dalam buku register5. Keluhan/aduan yang sudah ditindaklanjuti dipublikasikan pada papan pengumuman setiap 1 bulan sekali
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 bulan tergantung berat/ringan pengaduan
4	Biaya/tarif	Tidak Dikenakan Biaya
5	Produk Pelayanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. SMS Center : 0857672088402. Email puskesmasthanjungberlian@gmail.com3. Telepon :0857672088404. Secara tertulis melalui :<ol style="list-style-type: none">a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tanjung Berlianb. Kotak pengaduan dan saran
7	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• SMS Center/WA & Email : 24 Jam• Telepon dan Surat/Kotak saran : Sesuai jam

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang – undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik2. Undang –undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2019

		Nomor 1335)
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. ATK 2. Telepon 3. Kotak saran 4. Papan pengumuman hasil tindak lanjut keluhan/aduan 5. Computer dan jaringannya 6. Ruangan dan kelengkapannya
3	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang tergabung dalam tim pengaduan
4	Pengawasan Internal	1. Supervise oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah pelaksana	Koordinator tim pengaduan : 1 orang Anggota tim : 5 orang
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

C. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM DAN LANSIA

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya rekam medis pasien
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Petugas memanggil pasien 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas memastikan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas menentukan diagnosis 7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai
3	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai kasus
4	Biaya/tarif	1. Pasien umum : sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Karimun No : 9 Tahun 2023 tentang Retribusi Daerah 2. Pasien JKN : Sesuai Permenkes nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan

5	Produk pelayanan	Konsultasi dokter, pemeriksaan medis, tindakan medis, surat rujukan, surat keterangan kesehatan, dan surat keterangan sakit
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS Center : 085767208840 2. Email puskesmasthanjungberlian@gmail.com 3. Telepon :085767208840 <ol style="list-style-type: none"> a. Secara tertulis melalui : Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tanjung Berlian b. Kotak pengaduan dan saran
7	Jam pelayanan	<p>Senin – Kamis : 07.30 – 12.00 WIB</p> <p>Jumat : 07.30 – 10.30 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 – 11.30 WIB</p>

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335) 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter, Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan pasien umum 2. Peralatan medis pendukung 3. Komputer dan jaringanya 4. Ruang tunggu pasien
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum yang memiliki surat ijin praktek 2. DIII/D4/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor puskesmas
5	Jumlah pelaksana	<p>Dokter umum : minimal 2 orang</p> <p>Perawat : minimal 2 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing – masing alat

		3. Obat, vaksin, dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

D. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU, ANAK, DAN KELUARGA BERENCANA

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya rekam medis pasien dan buku KIA
2	System, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas memastikan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter untuk kasus yang perlu tindak lanjut
3	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai kasus
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum : sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 9 tahun 2023 : tentang Retribusi Daerah 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 Tentang standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5	Produk pelayanan	Pelayanan Kesehatan Ibu : pemeriksaan kehamilan, pemberian imunisasi cacar, imunisasi ibu hamil, pelayanan kontrasepsi (KB)
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS Center : 085767208840 2. Email puskesmasthanjungberlian@gmail.com 3. Telepon :085767208840 <ol style="list-style-type: none"> a. Secara tertulis melalui : Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tanjung Berlian b. Kotak pengaduan dan saran
7	Jam pelayanan	<p>Senin – Kamis : 07.30 – 12.00 WIB</p> <p>Jumat : 07.30 – 10.30 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 – 11.30 WIB</p>

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter, Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan KIA dan KB 2. Ruang imunisasi 3. Alat medis pendukung 4. Ruang tunggu khusus untuk ibu dan anak 5. Ruang laktasi
3	Kompetensi pelaksana	DIII/DIV kebidanan yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor puskesmas
5	Jumlah pelaksana	Bidan : minimal 2 orang per shift jaga
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing – masing alat 3. Obat, vaksin, dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

E. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN USG

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan 3. Menapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnose 4. Mendapatkan surat rujukan bila

		diperlukan
2	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar diloket pendaftaran
3	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 tahun 2019 tentang panduan perilaku pelayanan publik 2. Peraturan Menteri Kesehatan
4	System mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa berkas persyaratan 2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran 3. Patugas melakukan amnesa kepada pasien 4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien 5. Petugas memberikan pengantar pemeriksaan penunjang bila di perlukan 6. Petugas memberikan rujukan rawat rawat inap/ rumah sakit bila di perlukan 7. Petugas memberi resep obat 8. Pasien di persilahkan mengantri obat di apotik/ loket obat
5	Jangka waktu pelayanan	30 menit
6	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum : sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Karimun No : tentang Retribusi Daerah 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 Tentang standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS Center : 085767208840 2. Email puskesmasthanjungberlian@gmail.com 3. Telepon :085767208840 <ol style="list-style-type: none"> a. Secara tertulis melalui : Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tanjung Berlian b. Kotak pengaduan dan saran
8	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja amnesa 2. Tempat tidur periksa 3. Alat tindakan dan bahan habis pakai 4. Tensi meter 5. Stetoskop 6. Perangkat computer 7. Perangkat USG 8. Ruang tunggu
9	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum (sarjana profesi kedokteran) 2. DIII/DIV kebidanan yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya
10	Jumlah pelaksana	Pelaksana pelayanan ruang USG terdiri dari dokter umum : 1 orang bidan : 3 orang
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang telah

		ditetapkan
12	Pengawasan internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Memberikan pelayanan sesuai standar 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Loka karya Mini Bulanan

F. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya rekam medis pasien
2	System, mekanisme dan prosedur	1. Petugas memanggil pasien 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas memastikan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter untuk kasus yang perlu tindak lanjut
3	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai kasus
4	Biaya/tarif	1. Pasien umum : sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 9 tahun 2023 : tentang Retribusi Daerah 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 Tentang standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5	Produk pelayanan	Pelayanan Kesehatan Gigi dan mulut, penambalan gigi, pencabutan gigi dan tindakan gigi sederhana lainnya
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. SMS Center : 085767208840 2. Email puskesmasthanjungberlian@gmail.com 3. Telepon :085767208840 a. Secara tertulis melalui : Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tanjung Berlian b. Kotak pengaduan dan saran
7	Jam pelayanan	Senin – Kamis : 07.30 – 12.00 WIB Jumat : 07.30 – 10.30 WIB Sabtu : 07.30 – 11.30 WIB

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter, Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan gigi dan mulut 2. Westafel 3. Dental chairs 4. Peralatan gigi
3	Kompetensi pelaksana	DIII Keperawatan Gigi
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor puskesmas
5	Jumlah pelaksana	Perawat Gigi : minimal 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing – masing alat 3. Obat, vaksin, dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

G. STANDAR PELAYANAN KONSELING

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan poses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya rekam medis pasien dan rujukan internal puskesmas
2	System, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas memastikan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter untuk kasus yang perlu tindak lanjut
3	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai kasus
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum : sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Karimun No : tentang Retribusi Daerah 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 Tentang standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5	Produk pelayanan	Pelayanan Konseling gizi, kesehatan lingkungan, kesehatan jiwa, promkes, TBC, Upaya berhenti merokok (UBM)
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS Center : 085767208840 2. Email puskesmasthanjungberlian@gmail.com 3. Telepon :085767208840 <ol style="list-style-type: none"> a. Secara tertulis melalui : Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tanjung Berlian b. Kotak pengaduan dan saran
7	Jam pelayanan	<p>Senin – Kamis : 07.30 – 12.00 WIB</p> <p>Jumat : 07.30 – 10.30 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 – 11.30 WIB</p>

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter, Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang konseling 2. Leaflet 3. Infokus 4. Alat peraga 5. Tempat tidur
3	Kompetensi pelaksana	<p>Sesuai dengan jenis konseling yang diberikannya :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Konseling gizi : Nutrisional yang memiliki surat tanda

		<p>registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</p> <p>b. Konseling Kesehatan Jiwa : Dokter/perawat yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</p> <p>c. Konseling kesehatan lingkungan : Penyuluh kesehatan lingkungan yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya</p> <p>d. Konseling upaya berhenti merokok Dokter/kesehatn masyarakat yang telah mengikuti pelatihan sesuai dengan kewenangannya</p> <p>e. Promosi Kesehatan Penyuluh kesehatan masyarakat yang memiliki kewenangannya</p>
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor puskesmas
5	Jumlah pelaksana	
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya Leaflet dan alat bantu peraga aman dan tidak menimbulkan alergi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

H. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan poses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Surat permintaan pemeriksaan laboratorium
2	System, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pasien datang Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium Pasien mencatat data pemeriksaan pasien dibuku register Pasien di panggil sesuai nomor urut Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel Pasien menunggu hasil pemeriksaan untuk pasien tanpa jaminan diminta untuk melakukan pembayaran di

		kasir terlebih dahulu 7. Proses pemeriksaan laboratorium 8. Penyerahan hasil kepada pasien untuk konsultasi ke yang merujuk
3	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai kasus
4	Biaya/tarif	1. Pasien umum : sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 9 tahun 2023 : tentang Retribusi Daerah 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 Tentang standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5	Produk pelayanan	Hematologi, urine, feeces, HIV/AIDS, Syphilis, TB
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. SMS Center : 085767208840 2. Email puskesmasthanjungberlian@gmail.com 3. Telepon :085767208840 a. Secara tertulis melalui : Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tanjung Berlian b. Kotak pengaduan dan saran
7	Jam pelayanan	Senin – Kamis : 07.30 – 12.00 WIB Jumat : 07.30 – 10.30 WIB Sabtu : 07.30 – 11.30 WIB

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 37 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 657/MENKES/SK/VII/2009 tentang pengiriman penggunaan specimen klinis, materi biologi dan muatan informasinya 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter, Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter,

		Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi 5.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang pengambilan sampel 2. Ruang pemeriksaan laboratorium 3. Peralatan laboratorium pendukung 4. Komputer dan jaringannya 5. Ruang tunggu pasien
3	Kompetensi pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor puskesmas
5	Jumlah pelaksana	Minimal 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien di jamis kerahasiannya 2. Peralatan medis yang digunakan dijamin sterilitasnya 3. Obat, dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

I. STANDAR PELAYANAN FARMASI

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan poses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Resep dari poli
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien menaruh resep di Farmasi 2. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan kedatangan 3. Petugas mengambil resep untuk diberi nomor urut 4. Petugas melakukan skreening resep 5. Peracikan obat 6. Penyerahan obat sesuai nomor urut disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien
3	Jangka waktu penyelesain	<ul style="list-style-type: none"> ● Penyiapan resep racikan : 10 menit per 1 lembar resep ● Penyiapan resep non racikan : 5 menit per 1 lembar resep ● Penyerahan dan pemberian informasi obat dan konseling (PIO) : maksimal 15 menit per pasien

4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum : sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 9 tahun 2023 : tentang Retribusi Daerah 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 Tentang standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5	Produk pelayanan	Penyediaan obat racikan dan non racikan, pemberian informasi obat (PIO)
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS Center : 085767208840 2. Email puskesmasthanjungberlian@gmail.com 3. Telepon :085767208840 <ol style="list-style-type: none"> a. Secara tertulis melalui : Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tanjung Berlian b. Kotak pengaduan dan saran
7	Jam pelayanan	<p>Senin – Kamis : 07.30 – 12.00 WIB</p> <p>Jumat : 07.30 – 10.30 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 – 11.30 WIB</p>

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang tenaga kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887) 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang pekerjaan kefarmasian 3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1997 tentang psikotropika 4. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang narkotika 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang penyiapan obat 2. Ruang penyimpanan obat 3. Alat medis pendukung 4. ATK 5. Komputer
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker yang memiliki ijin praktek 2. Asisten apoteker yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya

4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor puskesmas
5	Jumlah pelaksana	Minimal 1 orang tenaga farmasi
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Informasi tentang rekam medis pasien di jamis kerahasiannya Peralatan medis yang digunakan dijamin sterilitasnya Obat, dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

J. STANDAR PELAYANAN KASIR

	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pasien Umum Lembar Resep Lembar Retribusi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>A. Pasien Rawat Jalan</p> <ol style="list-style-type: none"> Pasien atau keluarga mendatangi petugas kasir sambil menyerahkan lembar resep 7 lembar retribusi Petugas melakukan pengecekan billing dan prin out nota pembayaran Penyelesaian administrasi pembayaran
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pasien rawat Jalan : 5 menit
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Karimun No Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standart tariff Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Kasir
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> SMS Center /WA : 085767208840 Email : puskesmasthanjungberlian@gmail.com Telepon : 085767208840 Secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> Surat yang ditujukan kepada Kepala Puskesmas Tanjung Berlian

		b. Kotak Pengaduan dan Saran
7	Jam Pelayanan	1. Senin –Kamis : 07:30 -12:00 2. Jumat : 07:30 – 10:30 3. Sabtu : 07:30 – 11:30

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 9 Tahun 2023 tentang tarif retribusi Daerah Kabupaten Karimun
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. ATK 2. Komputer dan jaringannya 3. Ruangan dan Kelengkapannya
3	Kompetensi Pelaksana	Minimal lulusan SMA yang sudah diberi orientasi tentang ketugasan di kasir
4	Pengawasan Internal	1. Seperviisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Petugas kasir : 1 orang Bendahara Penerimaan : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Peskesmas dan Rapat Tinjauan manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey indeks kepuasan masyarakatsetiap 6 bulan sekali

K. STANDAR PELAYANAN GAWAT DARURAT

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan poses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Kondisi pasien darurat
2	Sitem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis sesuai 5. Apabila diperlukan, petugas merujuk pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Karimun Nomor 9 Tahun 2023 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standart tariff Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Kasir
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS Center /WA : 085767208840 2. Email : puskesmasthanjungberlian@gmail.com 3. Telepon : 085767208840 4. Secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Surat yang ditujukan kepada Kepala Puskesmas Tanjung Berlian b. Kotak Pengaduan dan Saran
7	Jam Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Senin –Kamis : 07:30 -12:00 2. Jumat : 07:30 – 10:30 3. Sabtu : 07:30 – 11:30

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 9 Tahun 2023 tentang tarif retribusi Daerah Kabupaten Karimun
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang UGD 2. Ruang Administrasi 3. Komputer dan jaringannya 4. Telepon 5. Peralatan medis pendukung 6. Ambulan untuk rujukan pasien

3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum yang memiliki Surat Ijin Praktek 2. DIII/DIV/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. DIII/DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : 1 orang per shift jaga atau on call</p> <p>Perawat : 2 orang per shift jaga</p>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing 3. Obat dan Vaksin reagen yang digunakan dijamin mas berlaku penggunaannya (Tidak Kadaluarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Peskesmas dan Rapat Tinjauan manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey indeks kepuasan masyarakatsetiap 6 bulan sekali

L. STANDAR PELAYANAN PERSALINAN

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan poses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pasien dengan indikasi persalinan normal
2	Sitem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Petugas melakukan pemeriksaan vital sign dan tindakan medis sesuai advise deokter 3. Petugas menyiapkan kamar rawat inap untuk pasien 4. Petugas melakukan perawatan selama pasien dirawat inap sampai pasien diperbolehkan pulang auat dirujuk 5. Petugas melakukan pencatatan data pasien dan perkembangan pasien 6. Pasien mendapat kartu administrasi penduduk
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus Pasien

4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Karimun No 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standart tariff Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Persalinan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS Center /WA : 085767208840 2. Email : puskesmasthanjungberlian@gmail.com 3. Telepon : 085767208840 4. Secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Surat yang ditujukan kepada Kepala Puskesmas Tanjung Berlian b. Kotak Pengaduan dan Saran
7	Jam Pelayanan	24 Jam on call

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar tariff Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang persalinan 2. Ruang Sterilisasi Alat 3. Kamar mandi pasien 4. Peralatan medis pendukung 5. Ambulan untuk rujukan pasien
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum yang memiliki Surat Ijin Praktek 2. DIII/DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : 1 orang per shift jaga atau on call</p> <p>Bidan : minimal 3 Orang Pershift jaga</p>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing 3. Obat dan Vaksin reagen yang

		digunakan dijamin mas berlaku penggunaannya (Tidak Kadaluarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Peskesmas dan Rapat Tinjauan manajemen2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

Ditetapkan di Tanjung Berlian
Pada tanggal Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS TANJUNG BERLIAN

DWIYONO

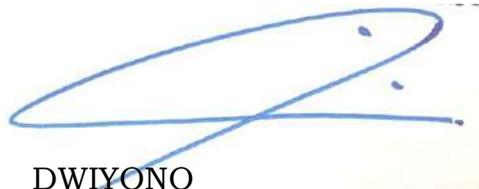
LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS
TANJUNG BERLIAN
NOMOR : 5 TAHUN 2022
TENTANG TIM PELAYANAN PUBLIK DI
UPT PUSKESMAS TANJUNG BERLIAN

**URAIAN TUGAS TIM PELAYANAN PUBLIK DI
UPT PUSKESMAS TANJUNG BERLIAN**

No	Jabatan	Uraian Tugas
1.	Penanggung Jawab	Melakukan pembinaan atas penyelenggaraan pelayanan publik di UPT Puskesmas Tanjung Berlian
2.	Ketua Tim	Bertanggung Jawab terhadap terselenggaranya kegiatan pelayanan publik di UPT Puskesmas Tanjung Berlian
3.	Koordinator Sarana dan Prasarana	Mengelola kebutuhan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan publik
4.	Koordinator Sistem Informasi	Mengelola media informasi pelayanan publik di UPT Puskesmas Tanjung Berlian (media cetak, media elektronik, media sosial)
5.	Koordinator Survei Kepuasan Masyarakat	Mengelola pelaksanaan survey kepuasan masyarakat secara berkala sesuai standar/instrument penilaian yang berlaku
6.	Koordinator Penanganan Keluhan Pelanggan	Mengelola keluhan pelanggan yang bersumber dari kotak saran, web, email puskesmas, dan sumber lainnya
7.	Koordinator Monitoring dan Evaluasi	Mengkoordinasikan pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan public secara berkala sesuai standar/instrument penilaian yang berlaku
8.	Koordinator Inovasi	Mengkoordinasikan kegiatan inovasi di UPT Puskesmas Tanjung Berlian

Ditetapkan di Tanjung Berlian
Pada tanggal 23 Januari 2023

KEPALA UPT PUSKESMAS TANJUNG BERLIAN



DWIYONO