



**TERKENDALI**

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akutabadi Kompeten  
Ramah Masyarakat dan Berkeadilan

**#bangga  
melayani  
bangsa**

**PEMERINTAH KOTA BATAM  
DINAS KESEHATAN  
UPT. PUSKESMAS BELAKANG PADANG**

Jl. Hang Tuah Kelurahan Tanjung Sari, Kecamatan Belakang Padang  
Telp. (0778) 312 494 Email: [pkmbelakangpadang@gmail.com](mailto:pkmbelakangpadang@gmail.com)  
BATAM

Kode Pos : 29416

**KEPUTUSAN  
KEPALA UPT PUSKESMAS BELAKANG PADANG KOTA BATAM  
NOMOR : 130 TAHUN 2023**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
UPT PUSKESMAS BELAKANG PADANG**

**KEPALA UPT PUSKESMAS BELAKANG PADANG,**

**Menimbang** : a. bahwa sebagai tindaklanjut Peraturan Pemerintah Nomor : 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sesuai azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;;  
b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud pada huruf a diatas, maka perlu menetapkan keputusan tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Belakang Padang.

**Mengingat** : 1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;  
2. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ;  
3. Undang - Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah Daerah ;  
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan ;  
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat .

**MEMUTUSKAN**

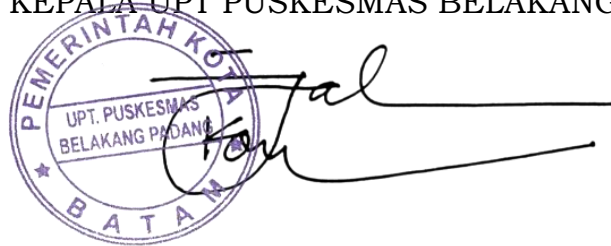
**Menetapkan** :

- KESATU : Penetapan Standar Pelayanan pada layanan UPT Puskesmas Belakang Padang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan pada layanan UPT Puskesmas Belakang Padang, sebagaimana DIKTUM KESATU meliputi ruang lingkup pelayanan administrasi, yaitu :
1. Ruang Pelayanan Pendaftaran
  2. Ruang Pelayanan Lansia
  3. Ruang Pelayanan Anak
  4. Ruang Pelayanan Umum
  5. Ruang Pelayanan Gigi
  6. Ruang Pelayanan KIA-KB
  7. Ruang Pelayanan Bersalin
  8. Ruang Pelayanan Laboratorium
  9. Ruang Pelayanan Kefarmasian
  10. Ruang Pelayanan Gizi
  11. Ruang Pelayanan UGD
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU, wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik ;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilaksanakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Batam

Pada Tanggal 01 November 2023

KEPALA UPT PUSKESMAS BELAKANG PADANG



The image shows a circular official stamp with the text "PEMERINTAH KABUPATEN BATAM" around the perimeter and "UPT. PUSKESMAS BELAKANG PADANG" in the center. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

SYAMSURIJAL

LAMPIRAN : Keputusan Kepala UPT  
 Puskesmas Belakang Padang  
 NOMOR : 130 Tahun 2023  
 TANGGAL : 01 November 2023  
 TENTANG : Penetapan Standar  
 Pelayanan

**STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS  
 PADA BAGIAN LAYANAN  
 UPT PUSKESMAS BELAKANG PADANG**

**A. PENDAHULUAN**

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan ini, diharapkan masyarakat dapat mengetahui mekanisme dan prosedur pelayanan yang ada di Bagian UPT Puskesmas Belakang Padang yang pada akhirnya dapat ikut serta berpartisipasi aktif dalam memberikan saran dan kritik terhadap pelayanan yang diberikan.

**B. STANDAR PELAYANAN**

**1. Ruang Pelayanan Pendaftaran**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan ( berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122 ) 3. Permen PANRB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 tahun 2022 Tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu identitas : KTP, SIM, KK
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1) Pasien mendatangi puskesmas membawa identitas (KTP/KK/Kartu BPJS ) Petugas mengidentifikasi kebutuhan informasi pasien 2) Satpol PP menyambut pasien dan diarahkan ke mesin antrian 3) Di mesin antrian diarahkan oleh petugas Satpol PP untuk mengklik pendaftaran, dan memilih : 1. Pasien lama BPJS 2. Pasien lama umum

		<p>3. Pasien BPJS/Umum Baru – pasien lama BPJS</p> <p>4) Pasien lama umum/BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masukkan/ketik no BPJS atau NIK</li> <li>2. Pilih tanda cari ( Q )</li> <li>3. Pilih lanjut pendaftaran ( ya )</li> <li>4. Pilih ruang pemeriksaan pelayanan yang dituju</li> <li>5. Pilih Lanjut Pendaftaran ( ya )</li> <li>6. Kemudian pilih cetak kertas antrian</li> <li>7. Pasien membawa kertas ke poli tujuan dan serahkan kertas ke petugas di poli tujuan</li> <li>8. Pasien menunggu dipanggil oleh petugas untuk dilakukan pemeriksaan</li> </ol> <p>5) Jika pasien mengalami kendala dalam pendaftaran di mesin antrian ( identitas pasien tidak ada / belum terdaftar di aplikasi e-puskesmas, maka pasien diarahkan ke loket pendaftaran untuk ditindaklanjuti oleh petugas pendaftaran )</p> <p>6) Jika pasien baru umum/BPJS :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pilih cetak kertas antrian ke poli pendaftaran</li> <li>2. Pasien menunggu di ruang tunggu pendaftaran</li> <li>3. Setelah dipanggil oleh petugas pendaftaran pasien memberikan informasi/keterangan yang diminta oleh petugas.</li> </ol> <p>7) Di loket pendaftaran :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas membuka aplikasi e-puskesmas</li> <li>2. Petugas memanggil pasien sesuai no antrian loket pendaftaran</li> <li>3. Petugas pendaftaran mengklik pendaftaran, pilih pasien/KK</li> <li>4. Jika pasien baru, petugas pilih buat baru, kemudian memasukkan data identitas pasien</li> <li>5. Jika pasien lama, petugas memasukkan NIK pasien kemudian pilih cari</li> <li>6. Setelah data identitas pasien dientry/ditemukan, kemudian petugas pendaftaran pilih menu Pendaftaran</li> <li>7. Petugas pendaftaran mendaftarkan pasien sesuai dengan ruang pemeriksaan pelayanan yang dituju</li> </ol>
--	--	---

		<p style="text-align: center;"><b><u>BAGAN ALIR</u></b></p> <pre> graph TD     Start([Pasien mendatangi puskesmas membawa identitas]) --&gt; Step1[Satpol PP/Petugas menyambut pasien dan diarahkan ke mesin antrian]     Step1 --&gt; Step2[Petugas/ Satpol PP mengarahkan pasien untuk mengklik pendaftaran, dan memilih ruang pelayanan yang di tuju]     Step2 --&gt; Decision{Jika pasien mengalami kendala dalam pendaftaran di mesin antrian (identitas pasien tidak ada / belum terdaftar di aplikasi e-nuskesmas)}     Decision -- Tidak --&gt; Step3[Pilih cetak kertas antrian ke poli pendaftaran]     Decision -- Iya --&gt; Step4[Diarahkan ke loket untuk membuka aplikasi e-puskesmas dan mendaftarkannya]     Step3 --&gt; End([Pasien membawa kertas antrian dan menyerahkan ke petugas pelayanan])     Step4 --&gt; End   </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien lama : 3 menit</li> <li>2. Pasien baru : 5 menit</li> </ol>
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis</li> <li>2. Pasien Umum: sesuai PERWAKO Batam No. 44 tahun 2021</li> </ol>

6.	Produk Layanan	Rekam medis elektronik pasien dalam aplikasi E Puskesmas
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu Pasien</li> <li>2. Kursi tunggu</li> <li>3. Mesin Antrian</li> <li>4. Komputer/Laptop</li> <li>5. Jaringan internet dan Aplikasi</li> <li>6. Alat kesehatan (Farmalkes)</li> <li>7. Logistik</li> <li>8. ATK</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diploma III Kesehatan / Rekam Medik</li> <li>2. SMA Sederajat</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer beserta sarana pendukung</li> <li>4. Memahami aturan yang berlaku</li> <li>5. Mampu berkomunikasi dengan baik dan menerapkan pelayanan prima</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi Atasan Langsung</li> <li>2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Disampaikan secara langsung ke petugas</li> <li>b. Kotak saran</li> <li>c. No SMS/Whatsapp : 085264071730</li> <li>d. Email: <a href="mailto:pkmbelakangpadang@gmail.com">pkmbelakangpadang@gmail.com</a></li> <li>e. Website: <a href="https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/">https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatatat semua pengaduan dan akan dibahas oleh tim pengaduan.</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran pasien khusus : 1 orang</li> <li>2. Pendaftaran pasien non khusus : 1 orang</li> </ol>
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</li> <li>2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup tenaga dokter sesuai dengan Undang - Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang praktik dokter dan Undang - Undang Nomor 38 tahun 2014 tentang keperawatan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokarya mini bulanan Puskesmas</li> <li>2. Survei kepuasan masyarakat dua kali dalam setahun</li> <li>3. Rapat tinjauan manajemen 6 bulan sekali</li> <li>4. Pelaporan indikator mutu</li> </ol>

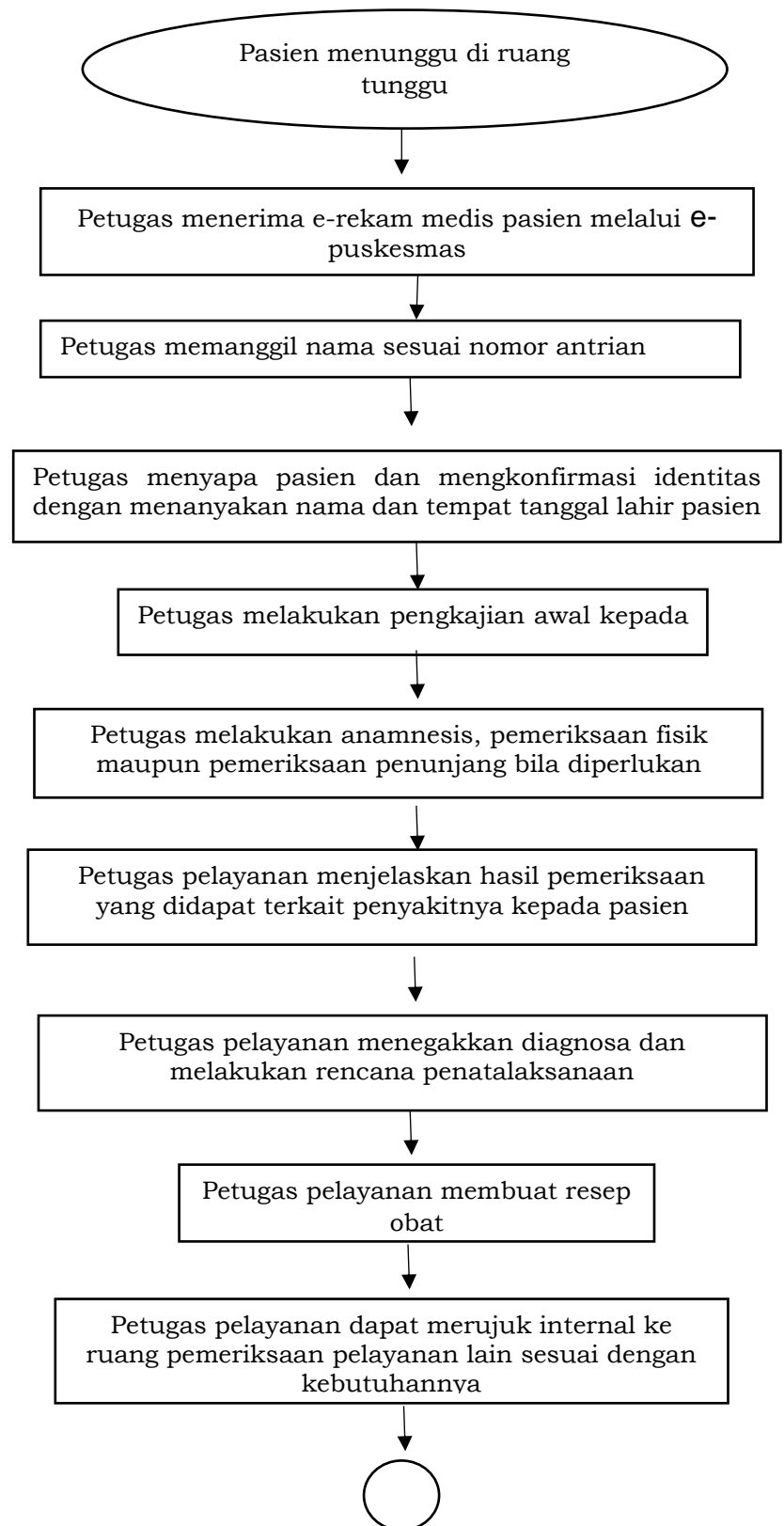
## 2. Ruang pelayanan Lansia

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li> <li>2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.</li> <li>3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan.</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 43 tahun 2004 pelaksanaan upaya peningkatan kesejahteraan sosial lanjut usia</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2015 Tentang penyelenggaraan pelayanan kesehatan lanjut usia di pusat kesehatan masyarakat</li> <li>7. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas.</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi</li> <li>9. Peraturan Walikota Batam Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pemerintah Kota Batam</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	Telah mendaftarkan dibagian pendaftaran dan memenuhi standar administrasi
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menunggu di ruang tunggu untuk panggilan ke ruang pemeriksaan yang di tuju</li> <li>2. Petugas menerima e-rekam medis pasien melalui e-puskesmas</li> <li>3. Petugas memanggil nama sesuai nomor antrian</li> <li>4. Petugas menyapa pasien dan mengkonfirmasi identitas dengan menanyakan nama dan tempat tanggal lahir pasien</li> <li>5. Petugas melakukan pengkajian awal kepada pasien</li> <li>6. Petugas melakukan anamnesis, pemeriksaan fisik maupun pemeriksaan penunjang bila diperlukan</li> <li>7. Petugas pelayanan menjelaskan hasil pemeriksaan yang didapat terkait penyakitnya kepada pasien</li> <li>8. Petugas pelayanan menegaskan diagnosa dan melakukan rencana penatalaksanaan</li> <li>9. Petugas pelayanan menuliskan semua keterangan yang didapat dari pemeriksaan pasien di e-rekam medis</li> <li>10. Petugas pelayanan membuat resep obat dan menginput resep obat di e-puskesmas</li> <li>11. Petugas pelayanan dapat merujuk internal ke ruang pemeriksaan pelayanan lain sesuai dengan kebutuhannya</li> <li>12. Petugas pelayanan dapat merujuk eksternal ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut bila</li> </ol>

sesuai indikasi berdasarkan hasil pemeriksaan dokter

13. Petugas pelayanan mengedukasi pasien sesuai dengan penyakitnya
14. Petugas pelayanan menanyakan pada pasien apakah penjelasan mengenai penyakit sudah jelas dan dimengerti oleh pasien dan apakah ada pertanyaan tentang penyakitnya
15. Petugas pelayanan menuliskan semua keterangan yang didapat dari pemeriksaan pasien di e-rekam medis.
16. Petugas mempersilakan pasien ke ruang farmasi untuk mengambil obat.

### **BAGAN ALIR**





		<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; Step1[merujuk eksternal ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut bila sesuai indikasi berdasarkan hasil pemeriksaan dokter]     Step1 --&gt; Step2[Petugas pelayanan menuliskan semua keterangan yang didapat dari pemeriksaan pasien di e-rekam medis]     Step2 --&gt; Step3([Petugas mempersilakan pasien ke ruang farmasi]) </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anamnesa : 1 menit</li> <li>2. Pemeriksaan fisik : 2 menit</li> <li>3. Terapi : 2 menit</li> <li>4. KIE : 2 menit</li> <li>5. Rujukan internal : 1 menit</li> <li>6. Rujukan eksternal/RS : 10 menit</li> </ol>
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis</li> <li>2. Pasien Umum: sesuai PERWAKO Batam No. 44 tahun 2021</li> </ol>
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit</li> <li>2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan</li> <li>3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis</li> <li>4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan</li> <li>5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan</li> </ol>
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/Laptop</li> <li>2. Jaringan internet dan Aplikasi</li> <li>3. Alat kesehatan (Farmalkes)</li> <li>4. Logistik</li> <li>5. ATK</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter umum S1 yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya</li> <li>2. DIII/S1 keperawatan Profesi yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi Atasan Langsung</li> <li>2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Disampaikan secara langsung ke petugas</li> <li>b. Kotak saran</li> <li>c. No SMS/Whatsapp : 085264071730</li> <li>d. Email: <a href="mailto:pkmbelakangpadang@gmail.com">pkmbelakangpadang@gmail.com</a></li> <li>e. Website:</li> </ol> </li> </ol>

		<a href="https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/">https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/</a> 2. Petugas mencatatat semua pengaduan dan akan dibahas oleh tim pengaduan.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum : 1 orang 2. Perawat : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup tenaga dokter sesuai dengan Undang- Undang no29 tahun 2004 tentang praktik dokter dan Undang-Undang nomor 38 tahun 2014 tentang keperawatan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokarya mini bulanan Puskesmas 2. Survei kepuasan masyarakat dua kali dalam setahun 3. Rapat tinjauan manajemen 6 bulan sekali 4. Pelaporan indikator mutu

### 3. Ruang Pelayanan Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 66 Tahun 2014 tentang Pemantauan Pertumbuhan , perkembangan, dan gangguan tumbuh kembang anak 7. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 tahun 2022 Tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi
2.	Persyaratan Pelayanan	Telah mendaftar di bagian pendaftaran dan memenuhi standar administrasi
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Pasien memasukan no antrian ke ruang Anak dan menunggu sesuai antrian 2. Pasien yang mendapat pelayanan di ruang Anak adalah bayi berumur 0 – 28 hari (MTBM),

balita 12 – 59 bulan (MTBS) dan anak sampai umur <18 tahun

3. Petugas memanggil pasien sesuai antrian
4. Petugas memberikan salam, pasien dipersilahkan duduk
5. Petugas melakukan anamnesa
6. Sebelum melakukan pemeriksaan cuci tangan terlebih dahulu dibawah air mengalir
7. Pasien dipersilakan berbaring di tempat tidur untuk dilakukan pemeriksaan fisik sesuai standar
8. Setelah pemeriksaan Fisik Petugas mencuci tangan dibawah air mengalir dan pasien dipersilahkan duduk kembali
9. Pasien yang belum dilakukan pemeriksaan laboratorium di anjurkan untuk dilakukan pemeriksaan sebagai pemeriksaan penunjang dengan dilakukan surat persetujuan/inform consent kepada pasien
10. Setelah diperoleh hasil pemeriksian fisik dan penunjang maka:
  - a. Hasil pemeriksaan dicatat dalam buku kesehatan ibu dan anak, epuskesmas dan e-kohort
  - b. Berikan tindakan sesuai standard dan pedoman yang ditentukan
  - c. Bila perlu, akan dilakukan rujukan internal ke Ahli Gizi sesuai keluhan dan hasil pemeriksaan penunjang pada pasien.
11. Berikan konseling kepada pasien sehubungan dengan kondisi kesehatannya
12. Pasien dipersilahkan ke Apotek untuk mengambil obat dan pasien diingatkan jadwal kembali kontrol
13. Petugas memberikan salam sebelum pasien keluar ruangan

		<b><u>BAGAN ALIR</u></b>
		<pre> graph TD     A([Pasien memasukkan no antrian ke ruang Anak dan menunggu sesuai antrian]) --&gt; B[Petugas memanggil pasien sesuai antrian]     B --&gt; C[Petugas melakukan anamnesa]     C --&gt; D[Petugas melakukan pemeriksaan fisik]     D --&gt; E[Bidan melakukan pemeriksaan fisik]     E --&gt; F[Petugas melakukan pemeriksaan penunjang]     F --&gt; G[Petugas memberikan konseling kepada pasien sehubungan dengan kondisi kesehatannya]     G --&gt; H[Peresepan]     H --&gt; I([Pasien dipersilakan ke apotek untuk mengambil obat dan pulang])           </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anamnesa : 1 menit</li> <li>2. Pemeriksaan fisik : 2 menit</li> <li>3. Terapi : 2 menit</li> <li>4. KIE : 2 menit</li> <li>5. Rujukan internal : 1 menit</li> <li>6. Rujukan eksternal/RS : 10 menit</li> </ol>
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis</li> <li>2. Pasien Umum: sesuai Perwako Batam No. 44 tahun 2021</li> </ol>
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit</li> <li>2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan</li> <li>3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis</li> <li>4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan</li> <li>5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan</li> </ol>

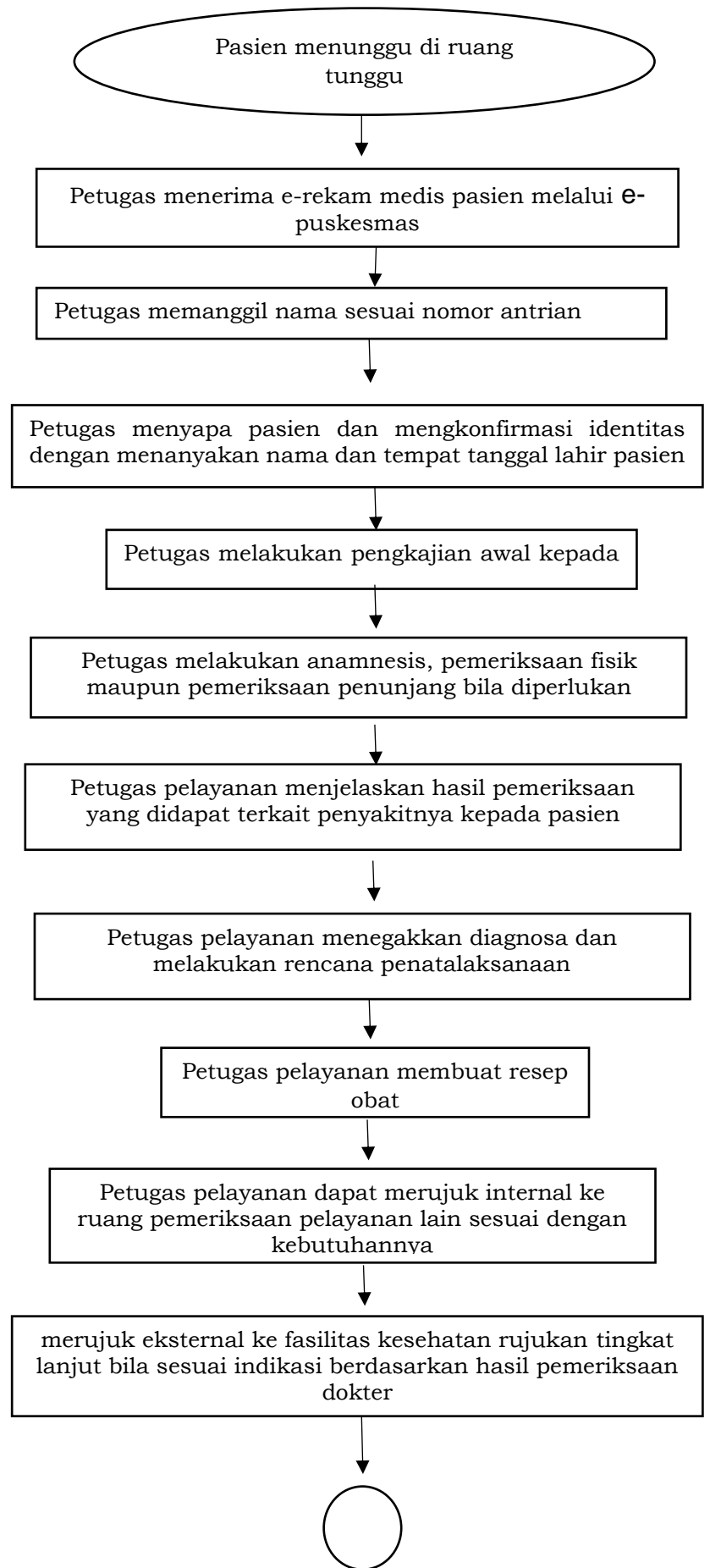
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/Laptop</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Jaringan internet dan Aplikasi</li> <li>4. Alat kesehatan (Farmalkes)</li> <li>5. Tempat tidur pasien</li> <li>6. ATK</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter umum S1 yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya</li> <li>2. DIII Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya</li> <li>3. DIII/S1 keperawatan Profesi yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi Atasan Langsung</li> <li>2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Disampaikan secara langsung ke petugas</li> <li>b. Kotak saran</li> <li>c. No SMS/Whatsapp : 085264071730</li> <li>d. Email: <a href="mailto:pkmbelakangpadang@gmail.com">pkmbelakangpadang@gmail.com</a></li> <li>e. Website: <a href="https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/">https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatatat semua pengaduan dan akan dibahas oleh tim pengaduan.</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum : 1 orang</li> <li>2. Perawat/Bidan : 1 orang</li> </ol>
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat</li> <li>3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup tenaga dokter sesuai dengan Undang- Undang nomor 29 tahun 2004 tentang praktik dokter dan Undang- Undang nomor 38 tahun 2014 tentang keperawatan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokarya mini bulanan Puskesmas</li> <li>2. Survei kepuasan masyarakat dua kali dalam setahun</li> <li>3. Rapat tinjauan manajemen 6 bulan sekali</li> <li>4. Pelaporan indikator mutu</li> </ol>

#### 4. Ruang Pelayanan Umum

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li><li>2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.</li><li>3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan.</li><li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan</li><li>5. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas.</li><li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi</li><li>7. Peraturan Walikota Batam Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pemerintah Kota Batam</li></ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	Telah mendaftar dibagian pendaftaran dan memenuhi standar administrasi
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien menunggu di ruang tunggu untuk panggilan ke ruang pemeriksaan yang di tuju</li><li>2. Petugas menerima e-rekam medis pasien melalui e-puskesmas</li><li>3. Petugas memanggil nama sesuai nomor antrian</li><li>4. Petugas menyapa pasien dan mengkonfirmasi identitas dengan menanyakan nama dan tempat tanggal lahir pasien</li><li>5. Petugas melakukan pengkajian awal kepada pasien</li><li>6. Petugas melakukan anamnesis, pemeriksaan fisik maupun pemeriksaan penunjang bila diperlukan</li><li>7. Petugas pelayanan menjelaskan hasil pemeriksaan yang didapat terkait penyakitnya kepada pasien</li><li>8. Petugas pelayanan menegakkan diagnosa dan melakukan rencana penatalaksanaan</li><li>9. Petugas pelayanan menuliskan semua keterangan yang didapat dari pemeriksaan pasien di e-rekam medis</li><li>10. Petugas pelayanan membuat resep obat dan menginput resep obat di e-puskesmas</li><li>11. Petugas pelayanan dapat merujuk internal ke ruang pemeriksaan pelayanan lain sesuai dengan kebutuhannya</li><li>12. Petugas pelayanan dapat merujuk eksternal ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut bila sesuai indikasi berdasarkan hasil pemeriksaan dokter</li><li>13. Petugas pelayanan mengedukasi pasien sesuai dengan penyakitnya</li><li>14. Petugas pelayanan menanyakan pada pasien apakah penjelasan mengenai penyakit sudah jelas dan dimengerti oleh pasien dan apakah</li></ol>

- ada pertanyaan tentang penyakitnya
15. Petugas pelayanan menuliskan semua keterangan yang didapat dari pemeriksaan pasien di e-rekam medis.
  16. Petugas mempersilakan pasien ke ruang farmasi untuk mengambil obat.

### **BAGAN ALIR**



		<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; Step1[Petugas pelayanan menuliskan semua keterangan yang didapat dari pemeriksaan pasien di e-rekam medis]     Step1 --&gt; Step2([Petugas mempersilakan pasien ke ruang farmasi]) </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anamnesa : 1 menit</li> <li>2. Pemeriksaan fisik : 2 menit</li> <li>3. Terapi : 2 menit</li> <li>4. KIE : 2 menit</li> <li>5. Rujukan internal : 1 menit</li> <li>6. Rujukan eksternal/RS : 10 menit</li> </ol>
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis</li> <li>2. Pasien Umum: sesuai PERWAKO Batam No. 44 tahun 2021</li> </ol>
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit</li> <li>2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan</li> <li>3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis</li> <li>4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan</li> <li>5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan</li> </ol>
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/Laptop</li> <li>2. Jaringan internet dan Aplikasi</li> <li>3. Alat kesehatan (Farmalkes)</li> <li>4. Logistik</li> <li>5. ATK</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter umum S1 yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya</li> <li>2. DIII/S1 keperawatan Profesi yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi Atasan Langsung</li> <li>2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Disampaikan secara langsung ke petugas</li> <li>b. Kotak saran</li> <li>c. No SMS/Whatsapp : 085264071730</li> <li>d. Email: <a href="mailto:pkmbelakangpadang@gmail.com">pkmbelakangpadang@gmail.com</a></li> <li>e. Website: <a href="https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/">https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatatat semua pengaduan dan akan dibahas oleh tim pengaduan.</li> </ol>



11.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum : 1 orang 2. Perawat : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alatObat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup tenaga dokter sesuai dengan Undang- Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang praktik dokter dan Undang - Undang nomor 38 tahun 2014 tentang keperawatan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokarya mini bulanan Puskesmas 2. Survei kepuasan masyarakat dua kali dalam setahun 3. Rapat tinjauan manajemen 6 bulan sekali 4. Pelaporan indikator mutu

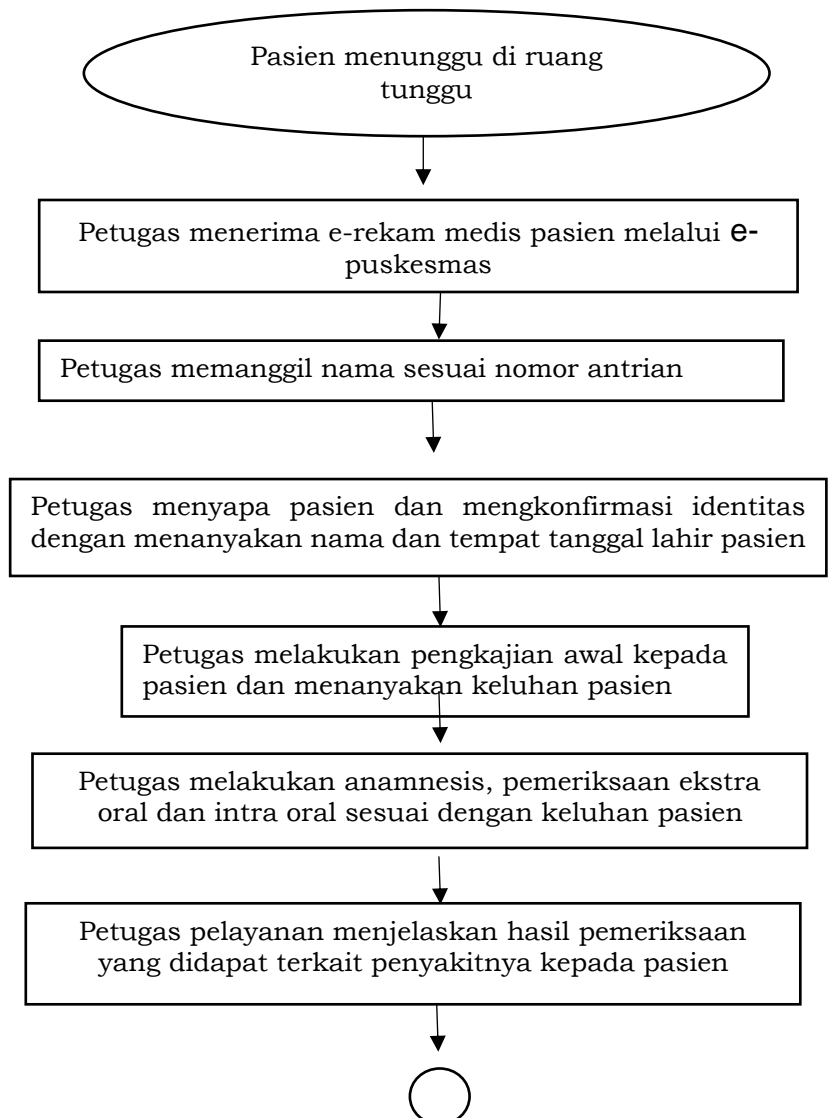
## 5. Ruang Pelayanan Gigi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan 5. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas. 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi 7. Peraturan Walikota Batam Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pemerintah Kota Batam
2.	Persyaratan Pelayanan	Telah mendaftarkan dibagian pendaftaran dan memenuhi standar administrasi
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Pasien menunggu di ruang tunggu untuk panggilan ke ruang pemeriksaan yang di tuju 2. Petugas menerima e-rekam medis pasien melalui e-puskesmas 3. Petugas memanggil nama sesuai nomor antrian 4. Petugas menyapa pasien dan mengkonfirmasi identitas dengan menanyakan nama dan tempat tanggal lahir pasien 5. Petugas melakukan pengkajian awal kepada pasien dan menanyakan keluhan pasien. 6. Petugas melakukan pemeriksaan ekstra oral dan intra oral sesuai dengan keluhan pasien. 7. Petugas pelayanan menjelaskan hasil

pemeriksaan yang didapat terkait penyakitnya kepada pasien

8. Petugas pelayanan menegakkan diagnosa dan melakukan rencana penatalaksanaan sesuai SOP di ruang pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut.
9. Petugas pelayanan menuliskan semua keterangan yang didapat dari pemeriksaan pasien di e-rekam medis
10. Petugas pelayanan membuat resep obat dan menginput resep obat di e-puskesmas
11. Petugas pelayanan dapat merujuk internal ke ruang pemeriksaan pelayanan lain sesuai dengan kebutuhannya
12. Petugas pelayanan dapat merujuk eksternal ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut bila sesuai indikasi berdasarkan hasil pemeriksaan dokter
13. Petugas pelayanan mengedukasi pasien sesuai dengan penyakitnya
14. Petugas pelayanan menanyakan pada pasien apakah penjelasan mengenai penyakit sudah jelas dan dimengerti oleh pasien dan apakah ada pertanyaan tentang penyakitnya
15. Petugas pelayanan menuliskan semua keterangan yang didapat dari pemeriksaan pasien di e-rekam medis.
16. Petugas mempersilakan pasien ke ruang farmasi untuk mengambil obat.

#### **BAGAN ALIR**



		<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; A[Petugas pelayanan menegakkan diagnosa dan melakukan rencana penatalaksanaan sesuai dengan SOP di ruang pelayanan gigi dan mulut]     A --&gt; B[Petugas pelayanan membuat resep obat]     B --&gt; C[Petugas pelayanan dapat merujuk internal ke ruang pemeriksaan pelayanan lain sesuai dengan kebutuhannya]     C --&gt; D[merujuk eksternal ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut bila sesuai indikasi berdasarkan hasil pemeriksaan dokter]     D --&gt; E[Petugas pelayanan menuliskan semua keterangan yang didapat dari pemeriksaan pasien di e-rekam medis]     E --&gt; F([Petugas mempersilakan pasien ke ruang farmasi untuk mengambil obat]) </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anamnesa : 1 menit</li> <li>2. Pemeriksaan ekstra dan intra oral : 5 menit</li> <li>3. Terapi : 2 menit</li> <li>4. KIE : 5 menit</li> <li>5. Rujukan internal : 1 menit</li> <li>6. Rujukan eksternal/RS : 2 menit</li> </ol>
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis</li> <li>2. Pasien Umum: sesuai PERWAKO Batam No. 44 tahun 2021</li> </ol>
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit</li> <li>2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan</li> <li>3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis</li> <li>4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan</li> <li>5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan</li> </ol>
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dental unit</li> <li>2. Komputer/Laptop</li> <li>3. Jaringan internet dan Aplikasi</li> <li>4. Alat kesehatan (Farmalkes)</li> <li>5. Logistik</li> <li>6. ATK</li> </ol>

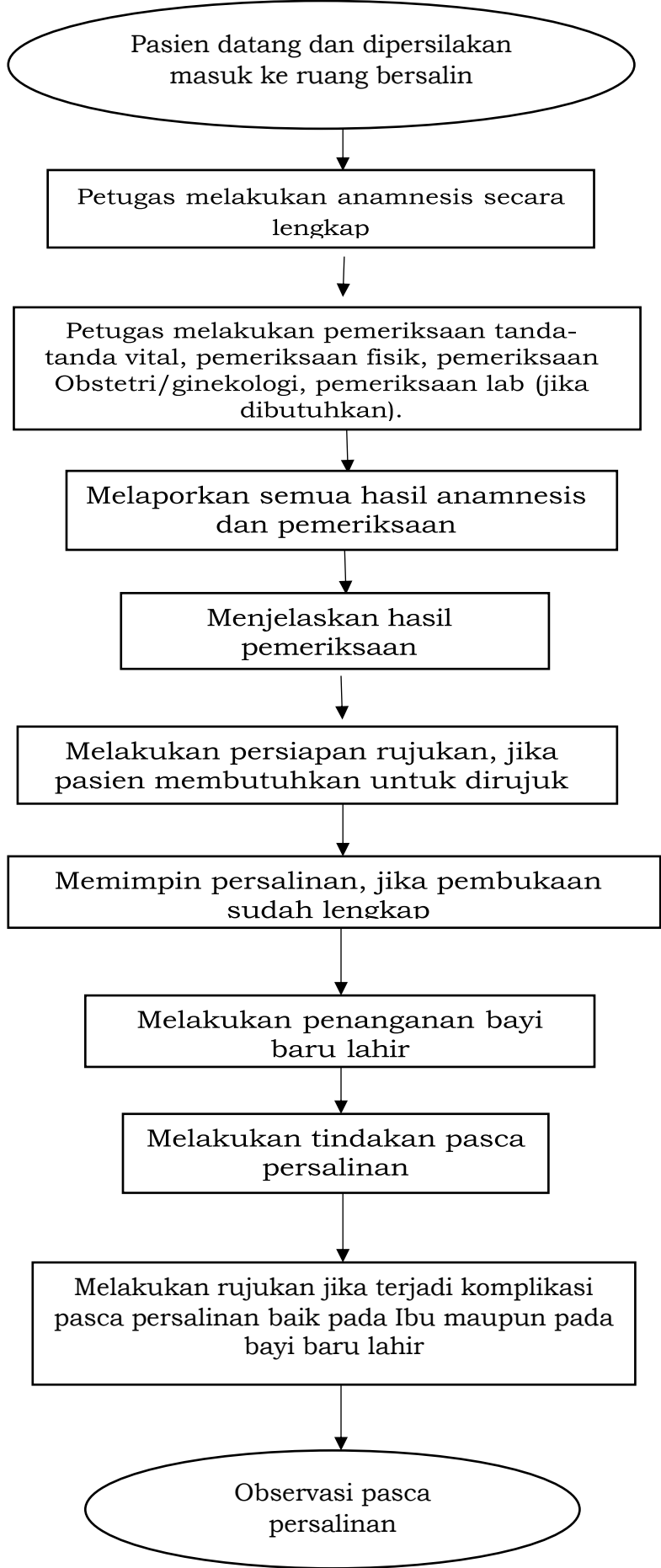
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi S1 yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya</li> <li>2. DIII Therapis gigi dan mulut yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya</li> <li>3. DIII Keperawatan + Profesi yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi Atasan Langsung</li> <li>2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Disampaikan secara langsung ke petugas</li> <li>b. Kotak saran</li> <li>c. No SMS/Whatsapp : 085264071730</li> <li>d. Email: <a href="mailto:pkmbelakangpadang@gmail.com">pkmbelakangpadang@gmail.com</a></li> <li>e. Website: <a href="https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/">https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatatat semua pengaduan dan akan dibahas oleh tim pengaduan.</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi : 1 orang</li> <li>2. Terapis Gigi dan mulut / Perawat : 1 orang</li> </ol>
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat</li> <li>3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup tenaga dokter sesuai dengan Undang- Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang praktik dokter dan Undang - Undang nomor 38 tahun 2014 tentang keperawatan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokarya mini bulanan Puskesmas</li> <li>2. Survei kepuasan masyarakat dua kali dalam setahun</li> <li>3. Rapat tinjauan manajemen 6 bulan sekali</li> <li>4. Pelaporan indikator mutu</li> </ol>

## 6. Ruang Pelayanan Bersalin

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li> <li>2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan</li> <li>4. Permenkes Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</li> <li>5. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia</li> </ol>

		<p>Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi dan Pelayanan Kesehatan Seksual (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 853)</p> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi</p> <p>8. Peraturan Walikota Batam Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pemerintah Kota Batam</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien umum <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien baru menyerahkan identitas pasien (KTP)</li> <li>b. Pasien lama menyerahkan kartu identitas dan kartu berobat yang dimiliki</li> </ol> </li> <li>2. Pasien BPJS/KIS <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien baru menyerahkan identitas pasien (KTP)</li> <li>b. Pasien lama menyerahkan kartu identitas dan kartu berobat yang dimiliki</li> </ol> </li> <li>3. Buku KIA / Buku pemeriksaan kehamilan (jika memiliki)</li> </ol>
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dengan tanda2 inpartu, dipersilahkan masuk ruang persalinan</li> <li>2. Petugas melakukan anamnesis secara lengkap</li> <li>3. Petugas melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital, pemeriksaan fisik, pemeriksaan Obstetri/ginekologi, pemeriksaan lab (jika dibutuhkan).</li> <li>4. Melaporkan semua hasil anamnesis dan pemeriksaan di Epus , untuk pasien inpartu mencatat hasil pemeriksaan obstetri di partograf</li> <li>5. Menjelaskan hasil pemeriksaan dan menjelaskan tindakan selanjutnya yang akan dilakukan</li> <li>6. Melakukan persiapan rujukan, jika pasien membutuhkan untuk dirujuk</li> <li>7. Memimpin persalinan, jika pembukaan sudah lengkap</li> <li>8. Melakukan penanganan bayi baru lahir</li> <li>9. Melakukan tindakan pasca persalinan (jahit luka, membersihkan ibu, observasi)</li> <li>10. Melakukan rujukan jika terjadi komplikasi pasca persalinan baik pada Ibu maupun pada bayi baru lahir</li> <li>11. Observasi pasca persalinan dan memberikan obat-obatan yang dibutuhkan oleh ibu</li> </ol>

**BAGAN ALIR**



4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anamnesa : 3 menit</li> <li>2. Pemeriksaan fisik : 15 menit</li> <li>3. Observasi persalinan : 8 jam</li> <li>4. Observasi postpartum : 24 jam</li> <li>5. Terapi : 2 menit</li> <li>6. KIE : 5 menit</li> <li>7. Rujukan internal : 5 menit</li> <li>8. Rujukan eksternal/RS : 10 menit</li> </ol>
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis</li> <li>2. Pasien Umum: sesuai PERWAKO Batam No. 44 tahun 2021</li> </ol>
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang keluhan</li> <li>2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan</li> <li>3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis</li> <li>4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan</li> <li>5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan</li> </ol>
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat tidur obstetri Gynekologi (Bed Obgyn)</li> <li>2. Tempat tidur bayi</li> <li>3. Alat-alat kesehatan ( kebidanan dan reproduksi)</li> <li>4. Alat antropometri</li> <li>5. Logistik / BMHP</li> <li>6. Lampu sorot</li> <li>7. Oksigen</li> <li>8. Obat-obatan gawat darurat kebidanan</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum S1 yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya</li> <li>2. DIII / S1 kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya</li> <li>3. DIII/S1 + Profesi keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi Atasan Langsung</li> <li>2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Disampaikan secara langsung ke petugas</li> <li>b. Kotak saran</li> <li>c. No SMS/Whatsapp : 085264071730</li> <li>d. Email: <a href="mailto:pkmbelakangpadang@gmail.com">pkmbelakangpadang@gmail.com</a></li> <li>e. Website: <a href="https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/">https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatatat semua pengaduan dan akan dibahas oleh tim pengaduan.</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum : 1 orang</li> <li>2. Bidan : 1 orang</li> <li>3. Perawat : 1 orang</li> </ol>
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat</li> </ol>

		3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup Tenaga dokter sesuai dengan Undang- Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang praktik dokter, Undang - Undang Nomor 38 tahun 2014 tentang keperawatan dan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 938/Menkes/SK/VIII/2007 tentang standar asuhan kebidanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokarya mini bulanan Puskesmas 2. Survei kepuasan masyarakat dua kali dalam setahun 3. Rapat tinjauan manajemen 6 bulan sekali 4. Pelaporan indikator mutu

### 7. Ruang Pelayanan KIA/KB

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan 4. Permenkes Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan 5. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi dan Pelayanan Kesehatan Seksual (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 853) 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi 8. Peraturan Walikota Batam Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pemerintah Kota Batam
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Telah mendaftar dibagian pendaftaran dan memenuhi standar administrasi 2. Buku KIA
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Pasien menunggu di ruang tunggu untuk panggilan ke ruang pemeriksaan yang di tuju 2. Petugas menerima e-rekam medis pasien melalui e-puskesmas 3. Petugas memanggil nama sesuai nomor antrian 4. Petugas menyapa pasien dan mengkonfirmasi identitas dengan menanyakan nama dan tempat tanggal lahir pasien



5. Petugas melakukan pengkajian awal kepada pasien dan menanyakan keluhan pasien.
6. Petugas melakukan pemeriksaan kesehatan pasien sesuai dengan keluhan pasien.
7. Petugas pelayanan menjelaskan hasil pemeriksaan yang didapat terkait keluhan kepada pasien
8. Petugas pelayanan menegakkan diagnosa dan melakukan rencana penatalaksanaan sesuai SOP di ruang pelayanan KIA/KB.
9. Petugas pelayanan menuliskan semua keterangan yang didapat dari pemeriksaan pasien di e-rekam medis
10. Petugas pelayanan membuat resep obat dan menginput resep obat di e-puskesmas
11. Petugas pelayanan dapat merujuk internal ke ruang pemeriksaan pelayanan lain sesuai dengan kebutuhannya
12. Petugas pelayanan dapat merujuk eksternal ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut bila sesuai indikasi berdasarkan hasil pemeriksaan dokter
13. Petugas pelayanan mengedukasi pasien sesuai dengan penyakitnya
14. Petugas pelayanan menanyakan pada pasien apakah penjelasan mengenai penyakit sudah jelas dan dimengerti oleh pasien dan apakah ada pertanyaan tentang penyakitnya
15. Petugas pelayanan menuliskan semua keterangan yang didapat dari pemeriksaan pasien di e-rekam medis.
16. Petugas mempersilakan pasien ke ruang farmasi

## **BAGAN ALIR**

Pasien menunggu di ruang tunggu

Petugas menerima e-rekam medis pasien melalui e-puskesmas

Petugas memanggil nama sesuai nomor antrian

Petugas menyapa pasien dan mengkonfirmasi identitas dengan menanyakan nama dan tempat tanggal lahir pasien

Petugas melakukan pengkajian awal kepada pasien dan menanyakan keluhan pasien

Petugas melakukan anamnesis dan pemeriksaan sesuai dengan keluhan pasien

Petugas pelayanan menjelaskan hasil pemeriksaan yang didapat terkait keluhan kepada pasien

Petugas pelayanan menegakkan diagnosa dan melakukan rencana penatalaksanaan sesuai dengan SOP di ruang pelayanan KIA/KB

Petugas pelayanan membuat resep obat

Petugas pelayanan dapat merujuk internal ke ruang pemeriksaan pelayanan lain sesuai dengan kebutuhannya

merujuk eksternal ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut bila sesuai indikasi berdasarkan hasil pemeriksaan dokter

Petugas pelayanan menuliskan semua keterangan yang didapat dari pemeriksaan pasien di e-rekam medis

Petugas mempersilakan pasien ke ruang farmasi

4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan Kehamilan : 15 Menit</li> <li>2. ANC Terpadu : 20 – 30 menit</li> <li>3. KB Pemasangan IUD/Implant : 10 – 15 menit</li> <li>4. KB Pencabutan IUD / Implant : 15 – 30 menit</li> <li>5. Kesehatan reproduksi : 15 menit</li> <li>6. Pelayanan kesehatan Calon pengantin : 20 menit</li> </ol>
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis</li> <li>2. Pasien Umum: sesuai PERWAKO Batam No. 44 tahun 2021</li> </ol>
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang keluhan</li> <li>2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan</li> <li>3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis</li> <li>4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan</li> <li>5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan</li> </ol>
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat tidur periksa</li> <li>2. USG Portable</li> <li>3. Komputer/Laptop</li> <li>4. Jaringan internet dan Aplikasi</li> <li>5. Alat-alat kesehatan ( kebidanan dan reproduksi)</li> <li>6. Logistik / BMHP</li> <li>7. ATK</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum S1 yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya</li> <li>2. DIII / S1 kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi Atasan Langsung</li> <li>2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Disampaikan secara langsung ke petugas</li> <li>b. Kotak saran</li> <li>c. No SMS/Whatsapp : 085264071730</li> <li>d. Email: <a href="mailto:pkmbelakangpadang@gmail.com">pkmbelakangpadang@gmail.com</a></li> <li>e. Website: <a href="https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/">https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatatat semua pengaduan dan akan dibahas oleh tim pengaduan.</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum : 1 orang</li> <li>2. Bidan : 2 orang</li> </ol>
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat</li> <li>3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup Tenaga dokter sesuai dengan Undang- Undang

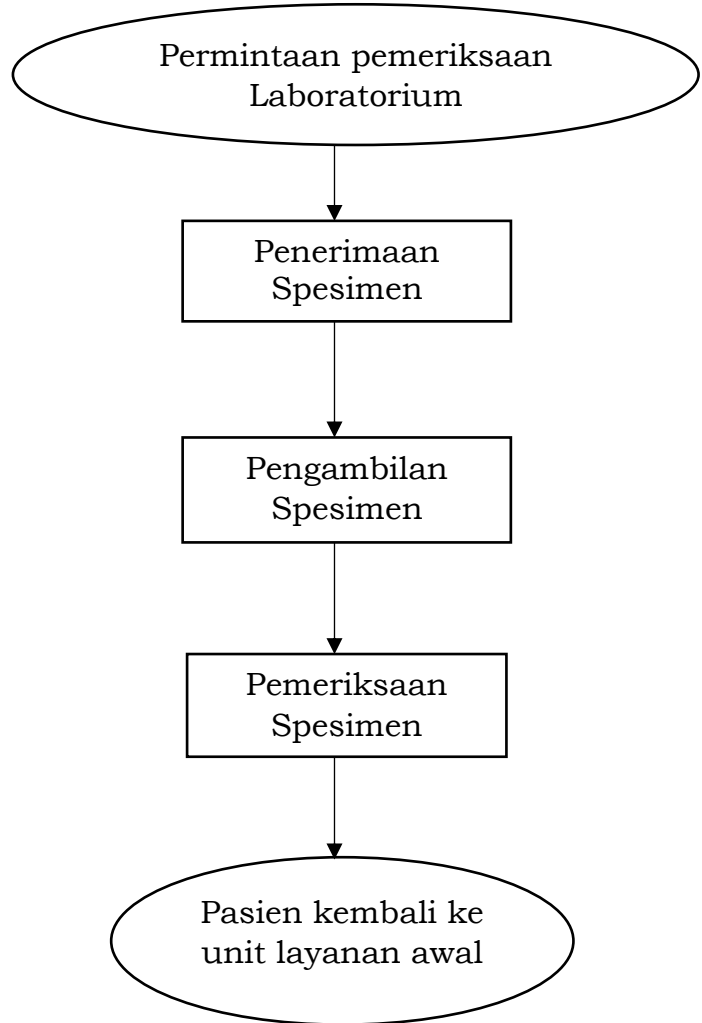
		Nomor 29 tahun 2004 tentang praktik dokter, Undang - Undang Nomor 38 tahun 2014 tentang keperawatan dan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 938/Menkes/SK/VIII/2007 tentang standar asuhan kebidanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokarya mini bulanan Puskesmas</li> <li>2. Survei kepuasan masyarakat dua kali dalam setahun</li> <li>3. Rapat tinjauan manajemen 6 bulan sekali</li> <li>4. Pelaporan indikator mutu</li> </ol>

### 8. Ruang Pelayanan Laboratorium

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes RI No 37 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Puskesmas</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 567/MENKES/SK/VII/2009 tentang Pengiriman Penggunaan Specimen Klinis, Materi Biologi dan muatan informasinya</li> <li>3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Kesehatan Masyarakat</li> <li>4. Peraturan Walikota Batam Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pemerintah Kota Batam</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya rekam medis pasien</li> <li>2. Adanya permintaan pemeriksaan penunjang dari unit lain</li> </ol>
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima permintaan pemeriksaan laboratorium melalui aplikasi Epuskesmas</li> <li>2. Pasien dilakukan pengambilan specimen sesuai urutan antrian pada aplikasi E Puskesmas</li> <li>3. Petugas memeriksa ulang dan menanyakan identitas pasien/pemilik spesimen sesuai dengan permintaan pemeriksaan laboratorium Epuskesmas</li> <li>4. Petugas laboratorium menjelaskan tujuan pemeriksaan dan cara pengambilan spesimen yang akan dilakukan secara singkat kepada pasien jika dilakukan tindakan pengambilan spesimen</li> <li>5. Petugas memberi identitas pasien pada wadah spesimen</li> <li>6. Petugas mempersiapkan peralatan untuk pengambilan spesimen selanjutnya dilakukan pengambilan spesimen</li> <li>7. Petugas membawa spesimen yang sudah diambil untuk dilakukan pemeriksaan</li> <li>8. Apabila hasil pemeriksaan laboratorium sudah selesai, petugas menginput hasil pada E puskesmas</li> </ol>

9. Pasien dipersilakan untuk kembali ke unit layanan awal

**BAGAN ALIR**



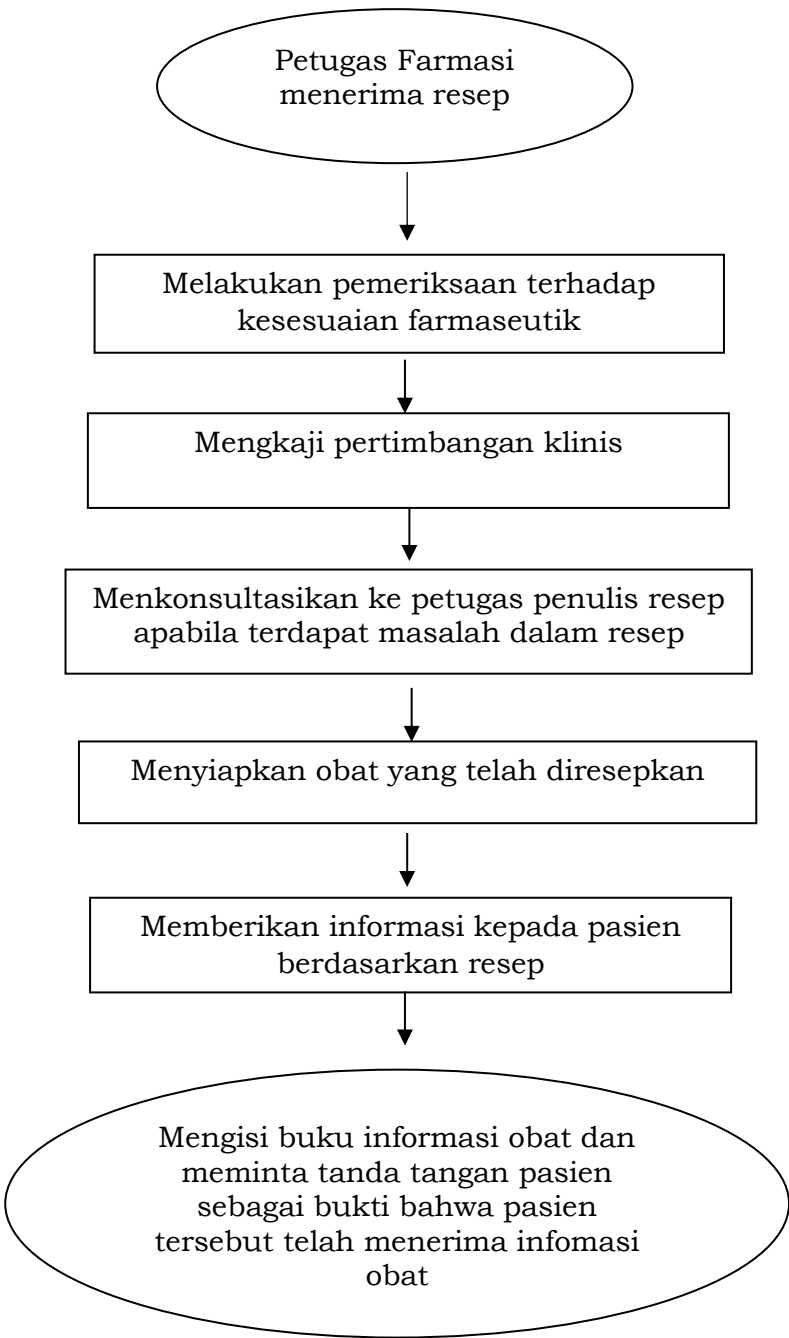
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium < 60 menit
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis</li> <li>2. Pasien Umum: sesuai PERWAKO Batam No. 44 tahun 2021</li> </ol>
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Urinalisa meliputi : protein urin, tes kehamilan dan urine lengkap</li> <li>2. Immunologi-Serologi meliputi : HIV/AIDS, Syphilis, Hepatitis B, Dengue IgG, Typhoid, IgM dan Covid19</li> <li>3. Mikrobiologi meliputi : BTA, Malaria dan IMS</li> <li>4. Kimia Klinik meliputi : Glukosa, Asam Urat dan Kolesterol</li> </ol>
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pot Sputum</li> <li>2. Pot Urine</li> <li>3. Tabung EDTA</li> <li>4. Alkohol swab</li> <li>5. Lancet</li> <li>6. Spuit</li> <li>7. Komputer/Laptop</li> <li>8. Jaringan internet dan Aplikasi</li> <li>9. Alat kesehatan (Farmalkes)</li> <li>10. Logistik/BMHP</li> <li>11. ATK</li> </ol>

8.	Kompetensi Pelaksana	DIII Ahli Teknik Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi Atasan Langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : a. Disampaikan secara langsung ke petugas b. Kotak saran c. No SMS/Whatsapp : 085264071730 d. Email: <a href="mailto:pkmbelakangpadang@gmail.com">pkmbelakangpadang@gmail.com</a> e. Website: <a href="https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/">https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/</a> 2. Petugas mencatatat semua pengaduan dan akan dibahas oleh tim pengaduan.
11.	Jumlah Pelaksana	Pranata Laboratorium : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alatObat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup praktik ahli teknologi laboratorium medik sesuai dengan PMK no 43 tahun 2015
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokarya mini bulanan Puskesmas 2. Survei kepuasan masyarakat dua kali dalam setahun 3. Rapat tinjauan manajemen 6 bulan sekali 4. Pelaporan indikator mutu

### 9. Ruang Pelayanan Farmasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas 3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1332/Menkes/SK/X/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek 4. Undang- Undang RI No. 5 Tahun 1997 tentang Psikotropika 5. Perka BPOM No. 7 Tahun 2016 tentang pengelolaan Obat-Obat Tertentu (OOT) 6. Peraturan Walikota Batam Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pemerintah Kota Batam

2.	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya resep melalui Aplikasi E Puskesmas
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Farmasi menerima resep</li> <li>2. Petugas Farmasi melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan administrasi yaitu nama dokter, nomor izin praktek dokter, tanda tangan atau paraf dokter, tanggal berobat, poli yang dikunjungi, alergi obat, nama , umur, dan alamat pasien</li> <li>3. Petugas Farmasi melakukan pemeriksaan terhadap kesesuaian farmaseutik yaitu bentuk sediaan, stabilitas, inkompatibilitas, cara dan lama pemberian obat</li> <li>4. Petugas Farmasi mengkaji pertimbangan klinis yaitu adanya alergi, efek samping, kesesuaian dalam durasi dan jumlah obat</li> <li>5. Petugas Farmasi menkonsultasikan ke petugas penulis resep apabila terdapat masalah dalam resep</li> <li>6. Petugas Farmasi menyiapkan obat yang telah diresepkan</li> <li>7. Petugas Farmasi memberikan informasi kepada pasien berdasarkan resep atau catatan pengobatan pasien atau kondisi kesehatan pasien lisan maupun tertulis</li> <li>8. Petugas farmasi mengisi buku informasi obat dan meminta tandatangan pasien sebagai bukti bahwa pasien tersebut telah menerima informasi obat</li> </ol>

		<p style="text-align: center;"><b><u>BAGAN ALIR</u></b></p>  <pre> graph TD     A([Petugas Farmasi menerima resep]) --&gt; B[Melakukan pemeriksaan terhadap kesesuaian farmaseutik]     B --&gt; C[Mengkaji pertimbangan klinis]     C --&gt; D[Menkonsultasikan ke petugas penulis resep apabila terdapat masalah dalam resep]     D --&gt; E[Menyiapkan obat yang telah diresepkan]     E --&gt; F[Memberikan informasi kepada pasien berdasarkan resep]     F --&gt; G([Mengisi buku informasi obat dan meminta tanda tangan pasien sebagai bukti bahwa pasien tersebut telah menerima informasi obat]) </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyiapan resep non racikan &lt; 15 menit per 1 lembar resep</li> <li>2. Penyiapan resep racikan &lt; 30 menit per 1 lembar resep</li> </ol>
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis</li> <li>2. Pasien Umum: sesuai PERWAKO Batam No. 44 tahun 2021</li> </ol>
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan penjelasan tentang obat yang diberikan</li> <li>2. Mendapatkan obat sesuai dengan resep obat yang diberikan oleh ruang pemeriksaan</li> </ol>
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku PIO</li> <li>2. Etiket</li> <li>3. KARTU STOK Obat</li> <li>4. Komputer/Laptop</li> <li>5. Jaringan internet dan Aplikasi</li> <li>6. Alat kesehatan (Farmalkes)</li> <li>7. Logistik/BMHP</li> </ol>



		8. ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. S1 Apoteker + Profesi yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya</li> <li>2. DIII Tenaga teknis kefarmasian (TTK) yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi Atasan Langsung</li> <li>2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Disampaikan secara langsung ke petugas</li> <li>b. Kotak saran</li> <li>c. No SMS/Whatsapp : 085264071730</li> <li>d. Email: <a href="mailto:pkmbelakangpadang@gmail.com">pkmbelakangpadang@gmail.com</a></li> <li>e. Website: <a href="https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/">https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatatat semua pengaduan dan akan dibahas oleh tim pengaduan.</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Apoteker : 1 orang  Tenaga Teknis Kefarmasian : 1 orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat</li> <li>3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup Tenaga Kefarmasian menurut PMK Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokarya mini bulanan Puskesmas</li> <li>2. Survei kepuasan masyarakat dua kali dalam setahun</li> <li>3. Rapat tinjauan manajemen 6 bulan sekali</li> <li>4. Pelaporan indikator mutu</li> </ol>

## 10. Ruang Pelayanan Gizi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Direktorat Jenderal Bina Gizi dan KIA, Kementerian Kesehatan RI. 2014. Pedoman Pelayanan Gizi Puskesmas, Jakarta: Kementerian Kesehatan RI</li> <li>2. Kementerian Kesehatan RI. 2014. Buku Saku Asuhan Gizi Puseksmas. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.</li> <li>3. Kementerian Kesehatan RI. 2014. Pedoman Gizi Seimbang. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.</li> <li>4. Kementerian Kesehatan RI. 2014. Pedoman Asuhan Gizi Terstandar (PAGT). Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.</li> <li>5. Kementerian Kesehatan RI. 2020. Pedoman Proses Asuhan Gizi Puskesmas. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.</li> </ol>

		6. Peraturan Walikota Batam Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pemerintah Kota Batam
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien datang sendiri atau diantar oleh keluarga 2. Melakukan registrasi di Loket pendaftaran
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima rujukan dari pelayanan umum, pelayanan KIA, atau rujukan dari posyandu</li> <li>2. Petugas memanggil pasien dengan ramah</li> <li>3. Petugas mencatat identitas pasien pada buku register</li> <li>4. Petugas melakukan pengkajian gizi (antropometri, laboratorium, pemeriksaan fisik, riwayat pasien, dan riwayat gizi)</li> <li>5. Petugas menentukan diagnosa gizi</li> <li>6. Petugas melakukan intervensi gizi meliputi intervensi pemberian makan, edukasi gizi, dan konseling gizi</li> <li>7. Petugas melaksanakan monitoring dan evaluasi</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b><u>BAGAN ALIR</u></b></p> <pre> graph TD     A([Petugas menerima rujukan dari pelayanan umum, KIA, atau posyandu]) --&gt; B[Petugas memanggil pasien dengan ramah]     B --&gt; C[Petugas mencatat identitas pasien]     C --&gt; D[Petugas melakukan pengkajian gizi]     D --&gt; E[Petugas melakukan diagnosa gizi]     E --&gt; F[Petugas melakukan intervensi gizi]     F --&gt; G([Petugas melakukan monitoring evaluasi]) </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 - 20 menit
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	1. Konsultasi

		<ul style="list-style-type: none"> <li>2. Pemberian MPASI</li> <li>3. Pemberian menu bagi penderita penyakit degeneratif bila diperlukan</li> </ul>
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Buku registrasi konseling</li> <li>2. Lembar Asuhan Gizi</li> <li>3. Food Model</li> <li>4. Leaflet/lembar balik</li> <li>5. Alat antropometri</li> <li>6. Komputer/Laptop</li> <li>7. ATK</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	DIII / S1 Gizi yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi Atasan Langsung</li> <li>2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal</li> </ul>
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Disampaikan secara langsung ke petugas</li> <li>b. Kotak saran</li> <li>c. No SMS/Whatsapp : 085264071730</li> <li>d. Email: <a href="mailto:pkmbelakangpadang@gmail.com">pkmbelakangpadang@gmail.com</a></li> <li>e. Website: <a href="https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/">https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/</a></li> </ul> </li> <li>2. Petugas mencatatat semua pengaduan dan akan dibahas oleh tim pengaduan.</li> </ul>
11.	Jumlah Pelaksana	Nutrisionis : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur serta didukung oleh Pelaksana yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang cepat, efisien, ramah, ikhlas dan aman
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup Tenaga Gizi menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 tahun 2013 tentang Pekerjaan dan Prantik Tenaga Gizi
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Lokarya mini bulanan Puskesmas</li> <li>2. Survei kepuasan masyarakat dua kali dalam setahun</li> <li>3. Rapat tinjauan manajemen 6 bulan sekali</li> <li>4. Pelaporan indikator mutu</li> </ul>

## 11. Ruang Pelayanan UGD

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan.</li><li>2. Permenkes No. 5 Tahun 2014 Tentang Panduan Praktek klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</li><li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 tahun 2022 Tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi</li></ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	Kartu Identitas (KTP/Kartu Keluarga)
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas menerima pasien</li><li>2. Petugas melakukan hand hygiene (mencuci tangan/handsrub)</li><li>3. Petugas memakai alat pelindung diri (APD) sesuai kebutuhan (seperti : handscoen, masker)</li><li>4. Petugas memeriksa kesadaran pasien</li><li>5. Petugas melakukan pemeriksaan pasien, meliputi:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Airway (jalan nafas)</li><li>b. Breathing (pernafasan)</li><li>c. Circulation (sirkulasi darah)</li><li>d. Drugs (obat-obatan)</li></ol></li><li>6. Petugas melakukan identifikasi pasien (nama, tempat tanggal lahir)</li><li>7. Petugas meminta keluarga melakukan pendaftaran di loket (bila pasien datang pada jam pelayanan puskesmas) bila di luar jam pelayanan, petugas UGD mendaftarkan melalui e-puskesmas rekam medis)</li><li>8. Petugas melakukan triase</li><li>9. Petugas melakukan pengkajian awal klinis (singkat dan cepat)</li><li>10. Petugas mencatat hasil pemeriksaan dan tindakan yang dilakukan ke Rekam Medis</li><li>11. Petugas menegakkan diagnosa</li><li>12. Petugas menentukan apakah pasien rawat jalan, observasi, atau perlu di rujuk.</li><li>13. Petugas memberikan terapi</li><li>14. Petugas memastikan pasien dalam kondisi stabil</li><li>15. Petugas melakukan rujukan ke fasilitas kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) apabila diperlukan</li><li>16. Petugas mencatat hasil pemeriksaan dan tindakan yang dilakukan ke Rekam Medis</li></ol>

		<p style="text-align: center;"><b><u>BAGAN ALIR</u></b></p> <pre> graph TD     A([Petugas menerima pasien]) --&gt; B[Petugas memeriksa kesadaran]     B --&gt; C[Petugas melakukan pemeriksaan pasien]     C --&gt; D[Air Way (jalan nafas)]     D --&gt; E[Breathing (pernafasan)]     E --&gt; F[Circulation (sirkulasi darah)]     F --&gt; G[Pasien dapat ditangani di puskesmas]     G --&gt; H[Ya]     G --&gt; I[Tidak]     H --&gt; J([Dokter memberikan terapi])     I --&gt; K[Pasien stabil]     K --&gt; L([Rujuk]) </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai dengan kasus
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien BPJS : Tidak dipungut biaya/gratis</li> <li>2. Pasien umum : Sesuai Perwako Batam Nomor 44 Tahun 2021</li> </ol>
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pelayanan Gawat Darurat dan Tindakan yang diperlukan</li> <li>2. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis</li> <li>3. Mendapatkan surat sakit apabila diperlukan</li> <li>4. Mendapatkan surat sehat apabila meminta keterangan sehat</li> <li>5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan Mendapatkan layanan ambulans apabila diperlukan</li> </ol>

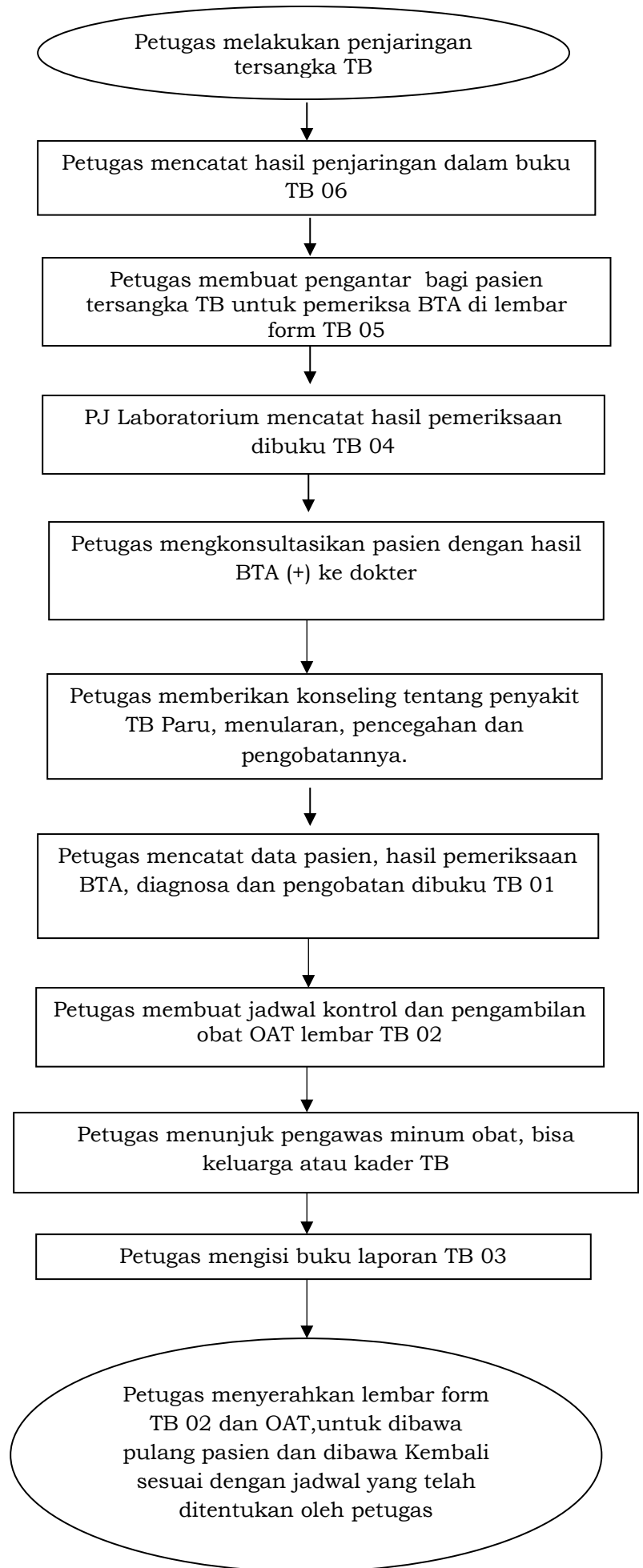
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Emergency kit</li> <li>2. Pulse Oxymetry</li> <li>3. Stetoskop</li> <li>4. Tensimeter</li> <li>5. Senter</li> <li>6. Termometer</li> <li>7. Timbangan badan</li> <li>8. Komputer/Laptop</li> <li>9. Jaringan internet (Aplikasi)</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter umum yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik</li> <li>2. DIII/S1 keperawatan + Profesi yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi Atasan Langsung</li> <li>2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Disampaikan secara langsung ke petugas</li> <li>b. Kotak saran</li> <li>c. No SMS/Whatsapp : 085264071730</li> <li>d. Email: <a href="mailto:pkmbelakangpadang@gmail.com">pkmbelakangpadang@gmail.com</a></li> <li>e. Website: <a href="https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/">https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan dan akan dibahas oleh tim pengaduan.</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter umum : 1 orang</li> <li>2. Perawat : 1 orang</li> <li>3. Bidan : 1 orang</li> </ol>
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat</li> <li>3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Diwujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal-hal yang tidak sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku di lingkup Tenaga Dokter menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran, lingkup Tenaga Perawat menurut PMK Nomor 38 tahun 2014 tentang Keperawatan dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawadaruratan</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokarya mini bulanan Puskesmas</li> <li>2. Survei kepuasan masyarakat dua kali dalam setahun</li> <li>3. Rapat tinjauan manajemen 6 bulan sekali</li> <li>4. Pelaporan indikator mutu</li> </ol>

## 12. Ruang Pelayanan TB DOTS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li> <li>2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.</li> <li>3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan.</li> <li>4. Perpres Nomor 67 tahun 2021 tentang penanggulangan TBC</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan</li> <li>6. Permenkes No.67 tahun 2016 tentang penanggulangan TBC</li> <li>7. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas.</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi</li> <li>9. Kepmenkes No.755 tahun 2019 tentang PNPB TBC</li> <li>10. Peraturan Walikota Batam Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pemerintah Kota Batam</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	Telah mendaftarkan dibagian pendaftaran
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melakukan penjarangan tersangka TB</li> <li>2. Petugas mencatat hasil penjarangan dalam buku TB 06</li> <li>3. Petugas membuat pengantar bagi pasien tersangka TB untuk pemeriksaan BTA di lembar form TB 05</li> <li>4. Penanggung Laboraturiom mencatat hasil pemeriksaan dibuku TB 04</li> <li>5. Petugas mengkonsultasikan pasien dengan hasil BTA Positif ke dokter</li> <li>6. Petugas memberikan konseling tentang penyakit TB Paru, penularan, pencegahan dan pengobatannya</li> <li>7. Petugas mencatat data pasien, hasil pemeriksaan BTA, diagnosa dan pengobatan dibuku TB 01</li> <li>8. Petugas membuat jadwal kontrol dan pengambilan obat OAT lembar TB 02</li> <li>9. Petugas memberikan penjelasan kepada pasien tentang aturan, dosis dan efek samping obat OAT</li> <li>10. Petugas menunjuk pengawas minum obat, bisa keluarga atau kader TB</li> <li>11. Petugas mengisi buku laporan TB 03</li> <li>12. Petugas menyerahkan lembar form TB 02 dan OAT, untuk dibawa pulang pasien dan dibawa</li> </ol>

Kembali sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh petugas

**BAGAN ALIR**



4. Jangka Waktu Penyelesaian

20 – 30 menit



5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit</li> <li>2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan</li> <li>3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis</li> <li>4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan</li> <li>5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan</li> </ol>
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Kesehatan</li> <li>2. Logistik (BMHP)</li> <li>3. Buku register TB</li> <li>4. Komputer/Laptop</li> <li>5. Jaringan internet (Aplikasi)</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter umum yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik</li> <li>2. DIII/S1 keperawatan + Profesi yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi Atasan Langsung</li> <li>2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Disampaikan secara langsung ke petugas</li> <li>b. Kotak saran</li> <li>c. No SMS/Whatsapp : 085264071730</li> <li>d. Email: <a href="mailto:pkmbelakangpadang@gmail.com">pkmbelakangpadang@gmail.com</a></li> <li>e. Website: <a href="https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/">https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan dan akan dibahas oleh tim pengaduan.</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter umum : 1 orang</li> <li>2. Perawat : 1 orang</li> </ol>
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat</li> <li>3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Diwujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal-hal yang tidak sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku di lingkup Tenaga Dokter menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran dan lingkup Tenaga Perawat menurut PMK Nomor 38 tahun 2014 tentang Keperawatan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokarya mini bulanan Puskesmas</li> <li>2. Survei kepuasan masyarakat dua kali dalam setahun</li> <li>3. Rapat tinjauan manajemen 6 bulan sekali</li> <li>4. Pelaporan indikator mutu</li> </ol>







LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPT  
PUSKESMAS BELAKANG  
PADANG KOTA BATAM  
NOMOR : .....TAHUN 2023  
TANGGAL : .....  
TENTANG : .....