



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KAMPUS

Jln. Golf Blok G-5 Kampus Palembang
Alamat email : puskesmaskampus@yahoo.co.id



KEPUTUSAN
KEPALA PUSKESMAS KAMPUS
NOMOR : 445/575.A/KAMPUS/2024
TENTANG
PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS KAMPUS
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA PUSKESMAS KAMPUS,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan Amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 20 yang menyatakan setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
b. bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu disusun dan ditetapkan Standar Pelayanan, khususnya di Puskesmas;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu ditetapkan keputusan kepala puskesmas tentang Pedoman Standar Pelayanan Puskesmas Kampus;

Mengingat : 1. Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8. Peraturan Walikota Palembang Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang;
9. Keputusan Menteri Kesehatan RI No. HK.01.07/Menkes/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KAMPUS TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS KAMPUS.
- KESATU : Pedoman Standar Pelayanan Pada Puskesmas Kampus sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam penyusunan, penetapan dan penetapan Standar Pelayanan Pada Puskesmas.
- KEDUA : Setiap petugas wajib menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan di Puskesmas.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palembang
pada tanggal : 09 Maret 2024

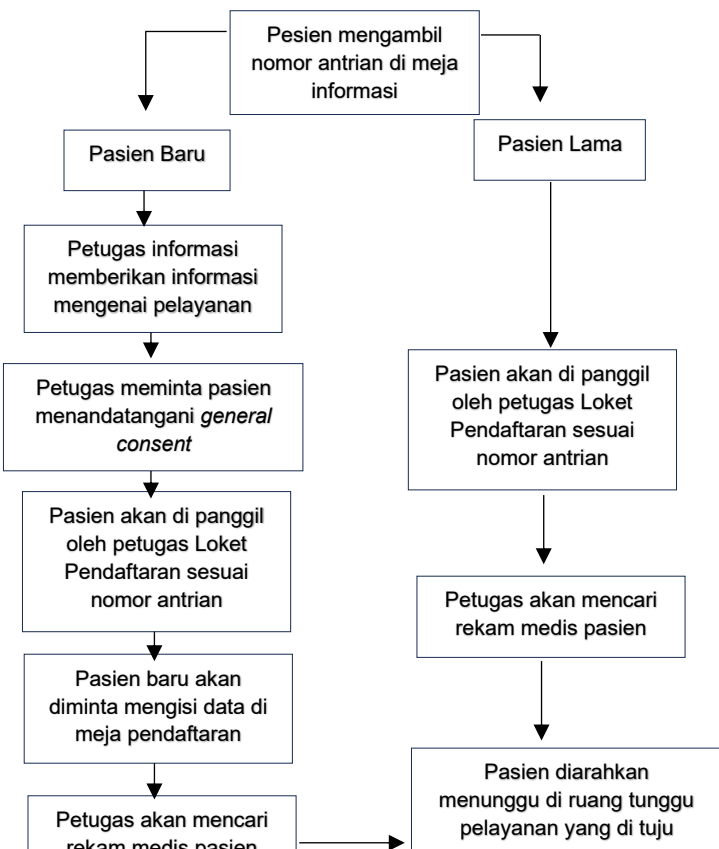
KEPALA PUSKESMAS KAMPUS,



MARLIA REFIANTI

LAMPIRAN 1.
 KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KAMPUS
 NOMOR : 445/575.A/KAMPUS/2024
 TENTANG : PEDOMAN STANDAR PELAYANAN
 PUSKESMAS KAMPUS

1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN DAN INFORMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan Administratif <ul style="list-style-type: none"> - Pasien baru : KK atau KTP - Pasien lama : Kartu berobat 2. Untuk pasien pengguna BPJS di luar faskes Puskesmas Kampus hanya dapat di bantu satu kali dan selanjutnya pasien harus memindahkan faskes BPJS nya ke Puskesmas Kampus jika ingin terus mendapatkan pelayanan. 3. Pasien prioritas (lansia, disabilitas, dan ibu hamil) harus di dampingi. 4. Pasien yang tidak membawa kartu identitas tetap dapat melakukan pendaftaran dengan menyebutkan nama, tanggal lahir, dan alamat. 5. Pasien yang sudah melakukan pendaftaran secara online melalui aplikasi pcare BPJS dapat menunjukan bukti nomor antrian pada petugas informasi.
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><u>Prosedur Pendaftaran Pasien BPJS</u></p>  <pre> graph TD A[Pasien mengambil nomor antrian di meja informasi] --> B[Pasien Baru] A --> C[Pasien Lama] B --> D[Petugas informasi memberikan informasi mengenai pelayanan] D --> E[Petugas meminta pasien menandatangani general consent] E --> F[Pasien akan di panggil oleh petugas Loker Pendaftaran sesuai nomor antrian] F --> G[Pasien baru akan diminta mengisi data di meja pendaftaran] G --> H[Petugas akan mencari rekam medis pasien] C --> I[Pasien akan di panggil oleh petugas Loker Pendaftaran sesuai nomor antrian] I --> J[Petugas akan mencari rekam medis pasien] H --> K[Pasien diarahkan menunggu di ruang tunggu pelayanan yang di tuju] J --> K </pre>

		<p style="text-align: center;"><u>Prosedur Pendaftaran Pasien Non BPJS</u></p> <pre> graph TD A[Pesien mengambil nomor antrian di meja informasi] --> B[Pasien Baru] A --> C[Pasien Lama] B --> D[Petugas informasi memberikan informasi mengenai pelayanan] D --> E[Petugas meminta pasien menandatangani general consent] E --> F[Pasien akan di panggil oleh petugas Loker Pendaftaran sesuai nomor antrian] C --> G[Pasien akan di panggil oleh petugas Loker Pendaftaran sesuai nomor antrian] F --> H[Pasien baru akan diminta mengisi data di meja pendaftaran] G --> I[Pasien di minta untuk melakukan pembayaran di kasir dengan QRIS] H --> I I --> J[Pasien di arahkan untuk menunggu di depan ruang pelayanan] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pasien Baru : 10 – 15 menit Pasien Lama : 5 – 10 menit
4	Biaya / Tarif	1. BPJS : Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Pasien Umum sesuai Perwali Nomor 004 tahun 2023
5	Produk Pelayanan	1. Pendaftaran Pasien Baru 2. Pendaftaran Pasien Lama 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Tidak Buta Warna
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan /apresiasi	Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas : Senin – Kamis 07.30 – 14.00 WIB Jumat 07.30 – 13.00 WIB Sabtu 07.30 – 13.30 WIB 1. Petugas Pelayanan Pengaduan : - Suryani, Amd.Keb - Sabrina, Am.Kep 2. Sarana Pengaduan yang disediakan :

		<ul style="list-style-type: none"> - Keluhan disampaikan langsung pada petugas - Kotak saran dan pengaduan - Buku Keluhan Pelanggan - Kotak Koin Puas dan Tidak Puas - Barcode survei Puas dan Tidak Puas yang terletak di ruang pelayanan - Website : s.id/Pengaduankampus - Call Center : 085709677279 - Whatsapp : 0812 7361 4540
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis 4. Peraturan Walikota Palembang Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang. 5. SK Kepala Puskesmas Kampus tentang Penyelenggaraan Integrasi Layanan Kesehatan Primer dan Penetapan Tim Kerja Integrasi Layanan Primer Nomor 445/568/KAMPUS/2024
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagian Informasi 2. Loker Pendaftaran Rawat Jalan 3. Loker Pendaftaran Prioritas (Lansia, Ibu Hamil dan Disabilitas) 4. Meja dan Kursi 5. Leptop 6. 1 set computer 7. Ruang Tunggu Pendaftaran 8. Pojok Baca 9. Televisi Informasi
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.

4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<p>6 orang</p> <p>1 orang rekam medis</p> <p>1 orang petugas kasir</p> <p>1 orang petugas informasi</p> <p>3 orang petugas pendaftaran</p>
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Petugas Keamanan 3. Petugas Pelayanan Informasi 4. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan 5. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 6. Adanya pemasangan CCTV 7. Sarana Parkir 8. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu. 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

2. STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER (RUANG TINDAKAN)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)		
1	Persyaratan	1. Pasien datang harus bersama keluarga atau wali 2. Keluarga atau wali pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pasien datang ke ruang pelayanan di dampingi keluarga] --> B[Keluarga mendaftarkan pasien ke loket pendaftaran] B --> C[Petugas mengidentifikasi pasien berdasarkan prioritas penanganan] C --> D[Gawat Darurat] C --> E[Gawat Tidak Darurat] C --> F[Tidak Gawat Tidak Darurat] D --> G[Petugas melakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik] E --> G F --> G G --> H[Petugas melakukan pemeriksaan penunjang] H --> I{Diagnosa dan tatalaksana} I --> J[Rujuk Gawat Darurat] I --> K[Tindakan Medis] I --> L[Observasi] J --> M[Pasien dan Keluarga menandatangani persetujuan rujukan] M --> N[Puskesmas menghubungi RS rujukan] N --> O[Pasien di antar menggunakan Ambulan Puskesmas] K --> P[Pasien dan Keluarga menandatangani persetujuan tindakan] P --> Q[Petugas melakukan tindakan medis sesuai indikasi] L --> R[Pasien Non BPJS di arahkan ke Kasir untuk melakukan pembayaran] O -.-> R Q --> R R --> S[Apotek] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	45 - 60 menit (tergantung dengan kondisi pasien)
4	Biaya / Tarif	1. BPJS : Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Pasien Umum sesuai Perwali Nomor 004 tahun 2023
5	Produk Pelayanan	1. Pelayanan Gawat Darurat 2. Pelayanan Tindakan Medis 3. Pelayanan Rujukan

		4. Pelayanan Ambulan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan /apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas :</p> <p>Senin – Kamis 07.30 – 14.00 WIB Jumat 07.30 – 13.00 WIB Sabtu 07.30 – 13.30 WIB</p> <p>1. Petugas Pelayanan Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suryani, Amd.Keb - Sabrina, Am.Kep <p>2. Sarana Pengaduan yang disediakan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keluhan disampaikan langsung pada petugas - Kotak saran dan pengaduan - Buku Keluhan Pelanggan - Kotak Koin Puas dan Tidak Puas - Barcode survei Puas dan Tidak Puas yang terletak di ruang pelayanan - Website : s.id/Pengaduankampus - Call Center : 085709677279 - Whatsapp : 0812 7361 4540
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 47 tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawat Daruratan. 3. Peraturan Walikota Palembang Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang. 4. SK Kepala Puskesmas Kampus Tentang Kebijakan Layanan Klinis Nomor : 445/1116/KAMPUS/2023 5. SK Kepala Puskesmas Kampus tentang Penyelenggaraan Integrasi Layanan Kesehatan Primer dan Penetapan Tim Kerja Integrasi Layanan Primer Nomor 445/568/KAMPUS/2024
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tabung Oksigen (O2) 2. Bed Pasien 3. Alat EKG 4. Set Bedah Minor 5. Tensimeter 6. Stetoscope

		<ul style="list-style-type: none"> 7. Lampu Emergency 8. Kotak Emergency set (infus set, emergency set, dll) 9. THT Set 10. Headlamp 11. Nebulizer 12. Ambulans
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter dan Perawat memiliki STR dan SIP yang masih berlaku 2. Dokter dan Perawat memiliki sertifikat BHD (Bantuan Hidup Dasar)
4	Pengawasan Internal	Penanggung Jawab UKP dan Audit Interna
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 3 orang 1 dokter 2 perawat
6	Jaminan Pelayanan	<p>Dokter dan Perawat memiliki STR dan SIP</p> <p>Dokter dan Perawat memiliki sertifikat BHD (Bantuan Hidup Dasar)</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Alat Sterilisasi 3. Petugas Keamanan 4. Petugas Pelayanan Informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan penggunaan layanan 6. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 7. Sarana Obat Emergency 8. Adanya pemasangan CCTV 9. Sarana Parkir 10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu. 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

3. STANDAR PELAYANAN KLASTER USIA PRODUKTIF DAN LANJUT USIA
(RUANG PELAYANAN UMUM)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien harus datang ke Puskesmas, tidak boleh di wakilkkan. 2. Pasien Program Rujuk Balik harus membawa Buku PRB atau surat rujuk balik dari RS 3. Pasien yang ingin mendapatkan rujukan baru harus berdasarkan keputusan dokter puskesmas atau melampirkan surat pengantar dari fasyankes lainnya. 4. Pasien yang memperpanjang rujukan harus membawa bukti surat kontrol dari Rumah Sakit rujukan. 5. Pasien pengobatan rutin pindahan dari fasilitas kesehatan lain harus membawa surat pengantar rujukan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebelumnya. 6. Pasien harus melakukan proses pendaftaran di loket pendaftaran.
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<p><u>Prosedur Pelayanan Pasien</u></p> <pre> graph TD A[Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran] --> B[Pasien di panggil oleh petugas ruangan] B --> C[Petugas melakukan pengukuran berat badan, tinggi badan, dan tekanan darah] C --> D[Pasien di arahkan ke meja dokter untuk dilakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik] D --> E{Pasien membutuhkan pemeriksaan laboratorium?} E -- Ya --> F[Laboratorium] E -- Tidak --> G{Pasien rujukan interna ke ruang pelayanan lain?} G -- Ya --> H[Rujukan Internal ke Ruang pelayanan lain] H --> I[Pasien kembali ke ruang pelayanan umum pembacaan hasil dan konseling] I --> J[APOTEK untuk pengambilan Obat] G -- Tidak --> J F --> I </pre>

		<p style="text-align: center;">Prosedur Pasien Program Rujukan dan Rujuk Balik</p> <pre> graph TD A[Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran] --> B[Pasien di panggil oleh petugas ruangan] B --> C[Petugas melakukan pengukuran berat badan, tinggi badan, dan tekanan darah] C --> D[Pasien di arahkan ke meja dokter untuk dilakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik] D --> E[Pasien menyerahkan surat pengantar rujukan atau buku program rujuk balik kepada dokter] E --> F[Dokter akan meminta perawat untuk membuat surat rujukan menggunakan aplikasi pcare] F --> G[Petugas memberikan surat rujukan kepada pasien untuk pasien PRB dan meminta pasien memoto surat rujukan untuk pasien rujukan ke RS] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 – 30 menit (sesuai dengan jenis pelayanan)
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. BPJS : Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Pasien Umum sesuai Perwali Nomor 004 tahun 2023
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi Dokter 2. Pemeriksaan Kesehatan 3. Surat Rujukan & Rujuk Balik 4. Surat Keterangan Sehat 5. Surat Keterangan Tidak Buta Warna 6. Pemeriksaan EKG (Rekam Jantung)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan /apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas :</p> <p>Senin – Kamis 07.30 – 14.00 WIB Jumat 07.30 – 13.00 WIB Sabtu 07.30 – 13.30 WIB</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pelayanan Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> - Suryani, Amd.Keb - Sabrina, Am.Kep 2. Sarana Pengaduan yang disediakan : <ul style="list-style-type: none"> - Keluhan disampaikan langsung pada petugas - Kotak saran dan pengaduan - Buku Keluhan Pelanggan - Kotak Koin Puas dan Tidak Puas

		<ul style="list-style-type: none"> - Barcode survei Puas dan Tidak Puas yang terletak di ruang pelayanan - Website : s.id/Pengaduankampus - Call Center : 085709677279 - Whatsapp : 0812 7361 4540
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>MANUFACTURING</i>)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 3. Peraturan Walikota Palembang Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang. 4. SK Kepala Puskesmas Kampus tentang Penyelenggaraan Integrasi Layanan Kesehatan Primer dan Penetapan Tim Kerja Integrasi Layanan Primer Nomor 445/568/KAMPUS/2024
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan Kursi 2. Bed Periksa Pasien 3. Oksigen 4. 1 Set Komputer 5. Printer 6. Tensimeter dan Stetoskop 7. Timbangan Berat Badan 8. Statue Meter 9. Elektrokardiografi 10. Snellen Chart 11. Ishihara Book
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	5 orang

		1 orang Dokter 4 orang perawat
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Ruang Sterilisasi Alat Medis 3. Petugas Keamanan 4. Petugas Pelayanan Informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan 6. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 7. Sarana Obat Emergency 8. Adanya pemasangan CCTV 9. Sarana Parkir 10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu. 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

4. STANDAR PELAYANAN KLASTER USIA PRODUKTIF DAN LANJUT USIA
(RUANG PELAYANAN LANSIA DAN DISABILITAS)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien harus datang ke Puskesmas, tidak boleh di wakikan. 2. Pasien Program Rujuk Balik harus membawa Buku PRB atau surat rujuk balik dari RS 3. Pasien yang ingin mendapatkan rujukan baru harus berdasarkan keputusan dokter puskesmas atau melampirkan surat pengantar dari fasyankes lainya. 4. Pasien yang memperpanjang rujukan harus membawa bukti surat kontrol dari Rumah Sakit rujukan. 5. Pasien pengobatan rutin pindahan dari fasilitas kesehatan lain harus membawa surat pengatar rujukan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebelumnya. 6. Pasien harus melakukan proses pendaftaran di loket pendaftaran. 7. Pasien harus di damping keluarga dan menggunakan pita kuning di bagian informasi.
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<p><u>Prosedur Pelayanan Pasien</u></p> <pre> graph TD A[Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran] --> B[Pasien di panggil oleh petugas ruangan] B --> C[Petugas melakukan pengukuran berat badan, tinggi badan, dan tekanan darah] C --> D[Pasien di arahkan ke meja dokter untuk dilakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik] D --> E{Pasien membutuhkan pemeriksaan laboratorium?} E -- Ya --> F[Laboratorium] E -- Tidak --> G{Pasien rujukan interna ke ruang pelayanan lain?} G -- Ya --> H[Rujukan Internal ke Ruang pelayanan lain] H --> I[Pasien kembali ke ruang pelayanan konseling] I --> J[APOTEK] G -- Tidak --> J F --> I </pre>

		<p align="center">Prosedur Pasien Program Rujukan dan Rujuk Balik</p> <pre> graph TD A[Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran] --> B[Pasien di panggil oleh petugas ruangan] B --> C[Petugas melakukan pengukuran berat badan, tinggi badan, dan tekanan darah] C --> D[Pasien di arahkan ke meja dokter untuk dilakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik] D --> E[Pasien menyerahkan surat pengantar rujukan atau buku program rujuk balik kepada dokter] E --> F[Dokter akan meminta perawat untuk membuat surat rujukan menggunakan aplikasi pcare] F --> G[Petugas memberikan surat rujukan kepada pasien untuk pasien PRB dan meminta pasien memoto surat rujukan untuk pasien rujukan ke RS] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Non Rujukan 5 – 10 menit Rujukan 10 – 15 menit Tindakan Medis 15 – 20 menit
4	Biaya / Tarif	1. BPJS : Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Pasien Umum sesuai Perwali Nomor 004 tahun 2023
5	Produk Pelayanan	1. Konsultasi Dokter 2. Pemeriksaan Kesehatan 3. Tindakan Medis 4. Surat Rujukan & Rujuk Balik 5. Surat Keterangan Sehat 6. Surat Keterangan Tidak Buta Warna 7. Pemeriksaan EKG (Rekam Jantung)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan /apresiasi	Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas : Senin – Kamis 07.30 – 14.00 WIB Jumat 07.30 – 13.00 WIB Sabtu 07.30 – 13.30 WIB 1. Petugas Pelayanan Pengaduan : - Suryani, Amd.Keb - Sabrina, Am.Kep 2. Sarana Pengaduan yang disediakan : - Keluhan disampaikan langsung pada petugas - Kotak saran dan pengaduan

		<ul style="list-style-type: none"> - Buku Keluhan Pelanggan - Kotak Koin Puas dan Tidak Puas - Barcode survei Puas dan Tidak Puas yang terletak di ruang pelayanan - Website : s.id/Pengaduankampus - Call Center : 085709677279 - Whatsapp : 0812 7361 4540
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 3. Peraturan Walikota Palembang Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang. 4. SK Kepala Puskesmas Kampus tentang Penyelenggaraan Integrasi Layanan Kesehatan Primer dan Penetapan Tim Kerja Integrasi Layanan Primer Nomor 445/568/KAMPUS/2024
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan Lansia dan Disabilitas 2. Meja dan Kursi 3. Handrail (pegangan untuk lansia) 4. Timbangan Berat Badan 5. Statue Meter 6. Tensi Meter 7. Bed Pemeriksaan 8. Oksigen 9. Elektrokardiografi 10. 1 Set Komputer dan Printer 11. Wastafel
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu

		<ul style="list-style-type: none"> - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<p>1 orang Dokter Umum</p> <p>2 orang perawat</p>
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Alat Sterilisasi 3. Petugas Keamanan 4. Petugas Pelayanan Informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan 6. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 7. Sarana Obat Emergency 8. Adanya pemasangan CCTV 9. Sarana Parkir 10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu. 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

5. STANDAR PELAYANAN KLASTER IBU DAN ANAK
(RUANG PELAYANAN ANAK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien harus datang ke Puskesmas, tidak boleh di wakikan. 2. Pasien Program Rujuk Balik harus membawa Buku PRB atau surat rujuk balik dari RS 3. Pasien yang ingin mendapatkan rujukan baru harus berdasarkan keputusan dokter puskesmas atau melampirkan surat pengantar dari fasyankes lainya. 4. Pasien yang memperpanjang rujukan harus membawa bukti surat kontrol dari Rumah Sakit rujukan. 5. Pasien pengobatan rutin pindahan dari fasilitas kesehatan lain harus membawa surat pengatar rujukan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebelumnya. 6. Pasien harus melakukan proses pendaftaran di loket pendaftaran. 7. Pasien harus di damping orang tua atau wali
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran] --> B[Pasien di panggil oleh petugas ruangan] B --> C[Petugas melakukan pengukuran berat badan, tinggi badan, dan tekanan darah] C --> D[Pasien di arahkan ke meja dokter untuk dilakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik] D --> E{Pasien membutuhkan pemeriksaan laboratorium?} E -- Ya --> F[Laboratorium] E -- Tidak --> G{Pasien rujukan interna ke ruang pelayanan lain?} G -- Ya --> H[Rujukan Internal ke Ruang pelayanan lain] G -- Tidak --> I[APOTEK untuk pengambilan Obat] F --> J[Pasien kembali ke ruang pelayanan umum pembacaan hasil dan konselina] H --> J I --> J J --> I </pre>

		<p style="text-align: center;">Prosedur Pasien Program Rujukan dan Rujuk Balik</p> <pre> graph TD A[Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran] --> B[Pasien di panggil oleh petugas ruangan] B --> C[Petugas melakukan pengukuran berat badan, tinggi badan, dan tekanan darah] C --> D[Pasien di arahkan ke meja dokter untuk dilakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik] D --> E[Pasien menyerahkan surat pengantar rujukan atau buku program rujuk balik kepada dokter] E --> F[Dokter akan meminta perawat untuk membuat surat rujukan menggunakan aplikasi pcare] F --> G[Petugas memberikan surat rujukan kepada pasien untuk pasien PRB dan meminta pasien memoto surat rujukan untuk pasien rujukan ke RS] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. MTBS, Pelayanan Kesehatan Anak, Non Rujukan 10 – 15 menit 2. Rujukan 15 – 20 menit 3. Tindakan Medis 15 – 20 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. BPJS : Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Pasien Umum sesuai Perwali Nomor 004 tahun 2023
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi Dokter 2. Pemeriksaan Kesehatan Anak & MTBS 3. Tindakan Medis 4. Surat Rujukan 5. Surat Keterangan Sehat dan Tidak Buta Warna 6. Surat Rujuk Balik 7. Tindik Telinga Bayi
k6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan /apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas :</p> <p>Senin – Kamis 07.30 – 14.00 WIB Jumat 07.30 – 13.00 WIB Sabtu 07.30 – 13.30 WIB</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pelayanan Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> - Suryani, Amd.Keb - Sabrina, Am.Kep 2. Sarana Pengaduan yang disediakan : <ul style="list-style-type: none"> - Keluhan disampaikan langsung pada petugas

		<ul style="list-style-type: none"> - Kotak saran dan pengaduan - Buku Keluhan Pelanggan - Kotak Koin Puas dan Tidak Puas - Barcode survei Puas dan Tidak Puas yang terletak di ruang pelayanan - Website : s.id/Pengaduankampus - Call Center : 085709677279 - Whatsapp : 0812 7361 4540
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 3. Peraturan Walikota Palembang Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang. 4. SK Kepala Puskesmas Kampus tentang Penyelenggaraan Integrasi Layanan Kesehatan Primer dan Penetapan Tim Kerja Integrasi Layanan Primer Nomor 445/568/KAMPUS/2024
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan Kursi 2. Bed Pemeriksaan 3. Timbangan Berat Badan 4. Statue meter 5. Tensi meter dan Stetoskop 6. Oksigen 7. MTBS
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	1 orang dokter umum

		2 orang bidan
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Alat Sterilisasi 3. Petugas Keamanan 4. Petugas Pelayanan Informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan 6. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 7. Sarana Obat Emergency 8. Adanya pemasangan CCTV 9. Sarana Parkir 10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu. 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

6. STANDAR PELAYANAN KLASTER IBU DAN ANAK

(RUANG PELAYANAN IMUNISASI)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien harus melakukan proses pendaftaran di loket pendaftaran. 2. Pasien harus di damping orang tua atau wali 3. Orang tua atau wali harus membawa buku KIA atau buku imunisasi anak
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran] --> B[Pasien di panggil oleh petugas ruangan] B --> C[Petugas melakukan pengukuran berat badan, tinggi badan] C --> D[Petugas mengecek riwayat imunisasi anak pada buku KIA atau buku imunisasi] D --> E[Petugas memberikan imunisasi sesuai jadwal imunisasi anak] E --> F[Petugas mencatat imunisasi yang di dapat di dalam rekam medis dan buku KIA anak] F --> G[Petugas memberikan konseling pasca imunisasi pada orang tua] G --> H[Pasien di izinkan pulang dan diingatkan jadwal selanjutnya] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 – 15 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. BPJS : Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Pasien Umum sesuai Perwali Nomor 001 tahun 2023
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imunisasi BCG, DPT, Polio 2. Imunisasi MR, PCV, IPV, Rotavirus
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan /apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas :</p> <p>Senin – Kamis 07.30 – 14.00 WIB Jumat 07.30 – 13.00 WIB Sabtu 07.30 – 13.30 WIB</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pelayanan Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> - Suryani, Amd.Keb - Sabrina, Am.Kep 2. Sarana Pengaduan yang disediakan : <ul style="list-style-type: none"> - Keluhan disampaikan langsung pada petugas

		<ul style="list-style-type: none"> - Kotak saran dan pengaduan - Buku Keluhan Pelanggan - Kotak Koin Puas dan Tidak Puas - Barcode survei Puas dan Tidak Puas yang terletak di ruang pelayanan - Website : s.id/Pengaduankampus - Call Center : 085709677279 - Whatsapp : 0812 7361 4540
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi. 4. Peraturan Walikota Palembang Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang. 5. SK Kepala Puskesmas Kampus tentang Penyelenggaraan Integrasi Layanan Kesehatan Primer dan Penetapan Tim Kerja Integrasi Layanan Primer Nomor 445/568/KAMPUS/2024
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Imunisas 2. Ruang Tunggu 3. Meja dan Kursi 4. Bed Pemeriksaan 5. Timbangan Berat Badan 6. Pajang Badan 7. Tensi meter dan Stetoskop 8. Emergency Kit
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu

		<ul style="list-style-type: none"> - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<p>1 Orang Petugas Imunisasi</p> <p>1 orang Bidan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Alat Sterilisasi 3. Petugas Keamanan 4. Petugas Pelayanan Informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan 6. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 7. Sarana Obat Emergency 8. Adanya pemasangan CCTV 9. Sarana Parkir 10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu. 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

7. STANDAR PELAYANAN KLASTER USIA DEWASA DAN LANJUT USIA
(RUANG PELAYANAN KIA)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien harus datang ke Puskesmas, tidak boleh di wakikan. 2. Pasien yang ingin mendapatkan rujukan baru harus berdasarkan keputusan dokter puskesmas atau melampirkan surat pengantar dari fasyankes lainnya. 3. Pasien yang memperpanjang rujukan harus membawa bukti surat kontrol dari Rumah Sakit rujukan. 4. Ibu hamil kunjungan > 1 harus membawa buku KIA 5. Pasien harus melakukan proses pendaftaran di loket pendaftaran.
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran] --> B[Pasien di panggil oleh petugas ruangan] B --> C[Petugas melakukan pengukuran berat badan, tinggi badan, dan tekanan darah] C --> D[Pasien di arahkan ke meja dokter untuk dilakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik] D --> E{Pasien membutuhkan pemeriksaan laboratorium?} E -- Ya --> F[Laboratorium] E -- Tidak --> G{Pasien rujukan interna ke ruang pelayanan lain?} G -- Ya --> H[Rujukan Internal ke Ruang pelayanan lain] G -- Tidak --> I[APOTEK untuk pengambilan Obat] F --> J[Pasien kembali ke ruang pelayanan untuk konseling atau tindakan] H --> J J --> I </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. ANC Kunjungan 1 2. 30 – 40 menit 3. ANC Kunjungan ke 2 – 6 15 – 20 menit 4. USG : 30 – 45 menit

		5. Rujukan 5 – 10 menit
4	Biaya / Tarif	1. BPJS : Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Pasien Umum sesuai Perwali Nomor 04 tahun 2023
5	Produk Pelayanan	1. ANC (Ante Natal Care) 2. Pemeriksaan USG 3. Rujukan dan Rujuk Balik
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan /apresiasi	Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas : Senin – Kamis 07.30 – 14.00 WIB Jumat 07.30 – 13.00 WIB Sabtu 07.30 – 13.30 WIB 1. Petugas Pelayanan Pengaduan : - Suryani, Amd.Keb - Sabrina, Am.Kep 2. Sarana Pengaduan yang disediakan : - Keluhan disampaikan langsung pada petugas - Kotak saran dan pengaduan - Buku Keluhan Pelanggan - Kotak Koin Puas dan Tidak Puas - Barcode survei Puas dan Tidak Puas yang terletak di ruang pelayanan - Website : s.id/Pengaduankampus - Call Center : 085709677279 - Whatsapp : 0812 7361 4540
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 3. Peraturan Walikota Palembang Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang. 4. SK Kepala Puskesmas Kampus tentang Penyelenggaraan Integrasi Layanan Kesehatan Primer dan Penetapan Tim Kerja Integrasi Layanan Primer Nomor 445/568/KAMPUS/2024

2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Tunggu Pelayanan 3. Meja dan Kursi 4. Kursi Ginekologi 5. Bed Pasien 6. USG 7. Timbangan BB dan Tinggi Badan 8. Tensi dan Stetoskop
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<p>1 Dokter Umum</p> <p>4 orang bidan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Alat Sterilisasi 3. Petugas Keamanan 4. Petugas Pelayanan Informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan penggunaan layanan 6. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 7. Sarana Obat Emergency 8. Adanya pemasangan CCTV 9. Sarana Parkir 10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu. 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

8. STANDAR PELAYANAN KLASTER USIA DEWASA DAN LANJUT USIA
(RUANG PELAYANAN KESEHATAN REPRODUKSI)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien harus datang ke Puskesmas, tidak boleh di wakikan. 2. Pasien yang ingin mendapatkan rujukan baru harus berdasarkan keputusan dokter puskesmas atau melampirkan surat pengantar dari fasyankes lainya. 3. Pasien yang memperpanjang rujukan harus membawa bukti surat kontrol dari Rumah Sakit rujukan. 4. Pasien KB harus membawa kartu KB 5. Pasien harus melakukan proses pendaftaran di loket pendaftaran.
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran] --> B[Pasien di panggil oleh petugas ruangan] B --> C[Petugas melakukan pengukuran berat badan, tinggi badan, dan tekanan darah] C --> D[Pasien di arahkan ke meja dokter untuk dilakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik] D --> E{Pasien membutuhkan pemeriksaan laboratorium?} E -- Ya --> F[Laboratorium] E -- Tidak --> G{Pasien rujukan interna ke ruang pelayanan lain?} G -- Ya --> H[Rujukan Internal ke Ruang pelayanan lain] G -- Tidak --> I[APOTEK untuk pengambilan Obat] F --> J[Pasien kembali ke ruang pelayanan untuk konseling atau tindakan] H --> J J --> I </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. KB : 5 – 10 menit 2. Layanan Catin 5 – 10 menit 3. Pemeriksaan IVA SADANIS 15 – 30 menit 4. Rujukan 5 – 10 menit

4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. BPJS : Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Pasien Umum sesuai Perwali Nomor 04 tahun 2023
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan KB (Keluarga Berencana) 2. Pelayanan Catin (Calon Pengantin) 3. Pemeriksaan IVA dan SADANIS 4. Rujukan dan Rujuk Balik
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan /apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas :</p> <p>Senin – Kamis 07.30 – 14.00 WIB Jumat 07.30 – 13.00 WIB Sabtu 07.30 – 13.30 WIB</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pelayanan Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> - Suryani, Amd.Keb - Sabrina, Am.Kep 2. Sarana Pengaduan yang disediakan : <ul style="list-style-type: none"> - Keluhan disampaikan langsung pada petugas - Kotak saran dan pengaduan - Buku Keluhan Pelanggan - Kotak Koin Puas dan Tidak Puas - Barcode survei Puas dan Tidak Puas yang terletak di ruang pelayanan - Website : s.id/Pengaduankampus - Call Center : 085709677279 - Whatsapp : 0812 7361 4540
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 3. Peraturan Walikota Palembang Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang. 4. SK Kepala Puskesmas Kampus tentang Penyelenggaraan Integrasi Layanan Kesehatan Primer dan Penetapan Tim Kerja Integrasi Layanan Primer Nomor 445/568/KAMPUS/2024

2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Tunggu Pelayanan 3. Meja dan Kursi 4. Kursi Ginekologi 5. Bed Pasien 6. Timbangan BB dan Tinggi Badan 7. Tensi dan Stetoskop
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1 Dokter Umum 4 orang bidan
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Alat Sterilisasi 3. Petugas Keamanan 4. Petugas Pelayanan Informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan penggunaan layanan 6. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 7. Sarana Obat Emergency 8. Adanya pemasangan CCTV 9. Sarana Parkir 10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu. 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

9. STANDAR PELAYANAN RUANG PELAYANAN TB DOT

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien harus datang ke Puskesmas, tidak boleh di wakilkkan. 2. Pasien Program Rujuk Balik harus membawa Buku PRB atau surat rujuk balik dari RS 3. Pasien yang ingin mendapatkan rujukan baru harus berdasarkan keputusan dokter puskesmas atau melampirkan surat pengantar dari fasyankes lainnya. 4. Pasien yang memperpanjang rujukan harus membawa bukti surat kontrol dari Rumah Sakit rujukan. 5. Pasien pengobatan rutin pindahan dari fasilitas kesehatan lain harus membawa surat pengantar rujukan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebelumnya. 6. Pasien lama membawa kartu kuning dan pasien baru membawa Kartu Keluarga
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<p><u>Prosedur Pasien Baru</u></p> <pre> graph TD A[Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran] --> B[Pasien di panggil oleh petugas ruangan] B --> C[Petugas melakukan pengukuran berat badan, tinggi badan, dan tekanan darah] C --> D[Pasien di arahkan ke meja dokter untuk dilakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik] D --> E[Pasien dilakukan pemeriksaan Dahak di laboratorium] E --> F[Pasien diberi obat sesuai dengan keluhan dan diminta kembali besok untuk pembacaan hasil] F --> G[APOTEK untuk pengambilan Obat] </pre>

		<p>Prosedur Pasien Lama</p> <pre> graph TD A[Pasien datang ke ruang Polkadot] --> B[Pasien menyerahkan kartu kuning dan KTP pada petugas] B --> C[Petugas membantu mendaftarkan pasien ke loket pendaftaran] C --> D[Petugas melihat riwayat pengobatan pasien pada rekam medis dan kartu kuning pasien] D --> E[Petugas memberikan tatalaksana sesuai dengan jadwal pengobatan pasien pada kartu kuning] E --> F[Petugas mencatat semua kegiatan pada rekam medis dan kartu kuning pasien] F --> G[Pasien di perbolehkan pulang dan di anjurkan untuk datang kembali sesuai dengan jadwal di kartu kuning] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pasien Baru 15 - 30 menit Pasien Lama 5 – 10 menit
4	Biaya / Tarif	1. BPJS : Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Pasien Umum sesuai Perwali Nomor 04 tahun 2023
5	Produk Pelayanan	1. Pengobatan TB Kasus Baru 2. Pengobatan Pencegahan TB 3. Skrining TB Paru
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan /apresiasi	Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas : Senin – Kamis 07.30 – 14.00 WIB Jumat 07.30 – 13.00 WIB Sabtu 07.30 – 13.30 WIB 1. Petugas Pelayanan Pengaduan : - Suryani, Amd.Keb - Sabrina, Am.Kep 2. Sarana Pengaduan yang disediakan : - Keluhan disampaikan langsung pada petugas - Kotak saran dan pengaduan - Buku Keluhan Pelanggan - Kotak Koin Puas dan Tidak Puas - Barcode survei Puas dan Tidak Puas yang terletak di ruang pelayanan - Website : s.id/Pengaduankampus - Call Center : 085709677279 - Whatsapp : 0812 7361 4540
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 67 Tahun 2016 tentang Penanggulangan Tuberkulosis 4. Peraturan Walikota Palembang Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang. 5. SK Kepala Puskesmas Kampus tentang Penyelenggaraan Integrasi Layanan Kesehatan Primer dan Penetapan Tim Kerja Integrasi Layanan Primer Nomor 445/568/KAMPUS/2024
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Pojok Dahak 3. Wastafel 4. Meja dan Kursi 5. Timbangan Berat Badan 6. Stetoskop 7. Bed Pemeriksaan 8. Kartu Kuning 9. OAT (Obat Anti Tuberkulosis)
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<p>1 orang Dokter Umum</p> <p>1 orang perawat</p>
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Alat Sterilisasi 3. Petugas Keamanan 4. Petugas Pelayanan Informasi

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan 6. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 7. Sarana Obat Emergency 8. Adanya pemasangan CCTV 9. Sarana Parkir 10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu. 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

10. STANDAR PELAYANAN RUANG PELAYANAN GIGI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien harus datang ke Puskesmas, tidak boleh di wakikan. 2. Pasien Program Rujuk Balik harus membawa Buku PRB atau surat rujuk balik dari RS 3. Pasien yang ingin mendapatkan rujukan baru harus berdasarkan keputusan dokter puskesmas atau melampirkan surat pengantar dari fasyankes lainnya. 4. Pasien yang memperpanjang rujukan harus membawa bukti surat kontrol dari Rumah Sakit rujukan. 5. Pasien harus melakukan proses pendaftaran di loket pendaftaran.
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran] --> B[Pasien di panggil oleh petugas ruangan] B --> C[Petugas melakukan pengukuran tekanan darah] C --> D[Pasien di arahkan ke meja dokter untuk dilakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik] D --> E{Pasien membutuhkan pemeriksaan laboratorium?} E -- Ya --> F[Laboratorium] E -- Tidak --> G{Pasien memerlukan tindakan?} G -- Ya --> H[Pasien diarahkan ke ruang tindakan gigi] G -- Tidak --> I[APOTEK untuk pengambilan Obat] F --> J[Pasien kembali ke ruang pelayanan] H --> J J --> I </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi dan Pengobatan 5 – 10 menit 2. Penambalasan sinar 20 – 25 menit 3. Penambalan biasa 15 – 20 menit 4. Pencabutan gigi susu 5 – 10 menit

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Penabutan gigi tetap tanpa penyulit 15 – 20 menit 6. Pencabutan gigi tetap dengan penyulit 25 – 30 menit 7. Scalling gigi 20 – 30 menit 8. Rujukan 5 – 10 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. BPJS : Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Pasien Umum sesuai Perwali Nomor 04 tahun 2023
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi dan Pengobatan 2. Penambalan sinar 3. Penambalan biasa 4. Pencabutan gigi susu 5. Pencabutan gigi dengan penyulit 6. Pencabutan gigi tanpa penyulit 7. Scaling gigi 8. Rujukan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan /apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas :</p> <p>Senin – Kamis 07.30 – 14.00 WIB</p> <p>Jumat 07.30 – 13.00 WIB</p> <p>Sabtu 07.30 – 13.30 WIB</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pelayanan Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> - Suryani, Amd.Keb - Sabrina, Am.Kep 2. Sarana Pengaduan yang disediakan : <ul style="list-style-type: none"> - Keluhan disampaikan langsung pada petugas - Kotak saran dan pengaduan - Buku Keluhan Pelanggan - Kotak Koin Puas dan Tidak Puas - Barcode survei Puas dan Tidak Puas yang terletak di ruang pelayanan - Website : s.id/Pengaduankampus - Call Center : 085709677279 - Whatsapp : 0812 7361 4540
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 3. Peraturan Walikota Palembang Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan

		<p>Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.</p> <p>4. SK Kepala Puskesmas Kampus tentang Penyelenggaraan Integrasi Layanan Kesehatan Primer dan Penetapan Tim Kerja Integrasi Layanan Primer Nomor 445/568/KAMPUS/2024</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Tindakan Gigi 3. Dental Chair 4. Kursi dan Meja 5. 1 Set Komputer 6. Alat Medis Steril
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1 Dokter Gigi 2 orang Perawat Gigi
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Alat Sterilisasi 3. Petugas Keamanan 4. Petugas Pelayanan Informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan penggunaan layanan 6. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 7. Sarana Obat Emergency 8. Adanya pemasangan CCTV 9. Sarana Parkir 10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu. 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

11. STANDAR PELAYANAN RUANG PELAYANAN CST AZALEA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien harus melakukan proses pendaftaran di loket pendaftaran. 2. Pasien pengobatan rutin pindahan dari fasilitas kesehatan lain harus membawa surat pengantar rujukan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebelumnya. 3. Pasien lama membawa kartu biru
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<p><u>Prosedur pelayanan pasien baru</u></p> <pre> graph TD A[Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran] --> B[Pasien di panggil oleh petugas ruangan] B --> C[Petugas melakukan pengukuran berat badan dan tekanan darah] C --> D[Pasien diberikan konseling sebelum melakukan pemeriksaan vct (konseling pratest)] D --> E[Laboratorium] E --> F[Pasien kembali ke ruangan untuk pembacaan hasil dan koseling] F --> G[Pasien diberikan tatalaksana sesuai dengan hasil tes laboratorium dan keluhan pasien] G --> H[Pasien Pulang dan diminta untuk kontrol kembali] </pre> <p><u>Prosedur pengambilan obat rutin</u></p> <pre> graph TD I[Pasien datang ke ruang CST] --> J[Pasien menyerahkan kartu biru pada petugas] J --> K[Petugas memeriksa kartu biru dan rekam medis pasien] K --> L[Petugas memberikan pengobatan selama 1 bulan] L --> M[Petugas melengkapi kartu biru dan rekam medis pasien] M --> N[Pasien di perbolehkan pulang dan kontrol sesuai jadwal] </pre>

3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konseling Pra Test 5-10 menit 2. Konseling Pasca Test 20 – 30 menit 3. Injeksi Benzatin Penisilin 20 – 30 menit 4. Total Kondiloma 20-30 menit 5. Pengambilan Obat rutin 5 – 10 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. BPJS : Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Pasien Umum sesuai Perwali Nomor 04 tahun 2023
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi dan Pengobatan HIV dan Infeksi Menular Seksual 2. Injeksi Benzatin Penisilin 3. Total Kondiloma Akuminata 4. Pemeriksaan IVA 5. Pemeriksaan HIV dan Infeksi Menular Seksual
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan /apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas :</p> <p>Senin – Kamis 07.30 – 14.00 WIB Jumat 07.30 – 13.00 WIB Sabtu 07.30 – 13.30 WIB</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pelayanan Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> - Suryani, Amd.Keb - Sabrina, Am.Kep 2. Sarana Pengaduan yang disediakan : <ul style="list-style-type: none"> - Keluhan disampaikan langsung pada petugas - Kotak saran dan pengaduan - Buku Keluhan Pelanggan - Kotak Koin Puas dan Tidak Puas - Barcode survei Puas dan Tidak Puas yang terletak di ruang pelayanan - Website : s.id/Pengaduankampus - Call Center : 085709677279 - Whatsapp : 0812 7361 4540
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 23 tahun 2022 tentang Penanggulangan Human Immunodeficiency

		<p>Virus, Acquired Immunodeficiency Syndrom dan Infeksi Menular Seksual.</p> <p>4. Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.</p> <p>5. SK Kepala Puskesmas Kampus tentang Penyelenggaraan Integrasi Layanan Kesehatan Primer dan Penetapan Tim Kerja Integrasi Layanan Primer Nomor 445/568/KAMPUS/2024</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan Kursi 2. Kipas Angin 3. Kartu Biru 4. Kantong ARV
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<p>1 orang Dokter Umum</p> <p>2 orang Perawat</p>
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Alat Sterilisasi 3. Petugas Keamanan 4. Petugas Pelayanan Informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan 6. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 7. Sarana Obat Emergency 8. Adanya pemasangan CCTV 9. Sarana Parkir 10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu. 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

12. STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
(RUANG PELAYANAN LABORATORIUM)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menyelesaikan administrasi di kasir 2. Pasien membawa formulir laboratorium dari ruang yang melakukan rujukan.
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Petugas memanggil pasien sesuai antrian] --> B[Petugas menjelaskan jenis pemeriksaan dan tindakan medis yang akan diberikan] B --> C[Untuk prosedur pengambilan sampel darah, petugas meminta pasien menandatangani formulir persetujuan tindakan] C --> D[Petugas melakukan Pemeriksaan laboratorium dan menuliskan hasil pemeriksaan di formulir laboratorium] D --> E[Petugas menyerahkan hasil kepada pasien dan mengarahkan pasien untuk kembali ke ruang pelayanan] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Darah Lengkap 45 menit 2. Hemoglobin 5 – 10 menit 3. Widal 45 menit 4. Golongan Darah + Rhesus 10 – 15 menit 5. HbA1c 60 menit 6. Gula Darah 5 – 10 menit 7. Cholestrol 5 – 10 menit 8. Asam urat 5 – 10 menit 9. Pemeriksaan Sputum 24 jam 10. Urine Lengkap 45 menit 11. Protein urine 15 menit 12. Reduksi urine 15 menit 13. Test kehamilan 15 menit 14. Pemeriksaan Rapid Test 45 – 60 Menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. BPJS : Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Pasien Umum sesuai Perwali Nomor 04 tahun 2023
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Darah Lengkap 2. Hemoglobin 3. Widal 4. Golongan Darah + Rhesus 5. HbA1c 6. Gula Darah 7. Cholestrol

		8. Asam urat 9. Pemeriksaan Sputum 10. Urine Lengkap 11. Protein urine 12. Reduksi urine 13. Test kehamilan 14. Pemeriksaan Rapid Test
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan /apresiasi	Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas : Senin – Kamis 07.30 – 14.00 WIB Jumat 07.30 – 13.00 WIB Sabtu 07.30 – 13.30 WIB 1. Petugas Pelayanan Pengaduan : - Suryani, Amd.Keb - Sabrina, Am.Kep 2. Sarana Pengaduan yang disediakan : - Keluhan disampaikan langsung pada petugas - Kotak saran dan pengaduan - Buku Keluhan Pelanggan - Kotak Koin Puas dan Tidak Puas - Barcode survei Puas dan Tidak Puas yang terletak di ruang pelayanan - Website : s.id/Pengaduankampus - Call Center : 085709677279 - Whatsapp : 0812 7361 4540
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 037 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Peraturan Walikota Palembang Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang. 5. SK Kepala Puskesmas Kampus tentang Penyelenggaraan Integrasi Layanan Kesehatan

		Primer dan Penetapan Tim Kerja Integrasi Layanan Primer Nomor 445/568/KAMPUS/2024
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan Kursi 2. Kulkas 3. Lemari Reagen 4. AC 5. Printer 6. Alat test Cepat Molekuler 7. Alat Hematology analyzer 8. Alat Kimia Klinik 9. Alat <i>POCT</i> 10. Centrifuge 11. Rotator 12. Mikroskop 13. Safety Cabinet
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	2 orang analis laboratorium
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Alat Sterilisasi 3. Petugas Keamanan 4. Petugas Pelayanan Informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan 6. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 7. Sarana Obat Emergency 8. Adanya pemasangan CCTV 9. Sarana Parkir 10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu. 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

13. STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER
(RUANG PELAYANAN FARMASI)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)		
1	Persyaratan	1. Pasien membawa kertas resep dari ruang pelayanan
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Petugas memanggil pasien sesuai antrian] --> B[Petugas mengkonfirmasi data pasien] B --> C[Petugas menjelaskan kepada pasien tentang cara penggunaan obat dan efek sampingnya] C --> D[Petugas menyerahkan obat kepada pasien dan meminta nomor handphone pasien untuk di tuliskan di lembar resep] D --> E[Pasien boleh pulang] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 – 15 menit
4	Biaya / Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Pengambilan Obat
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan /apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas :</p> <p>Senin – Kamis 07.30 – 14.00 WIB Jumat 07.30 – 13.00 WIB Sabtu 07.30 – 13.30 WIB</p> <p>1. Petugas Pelayanan Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suryani, Amd.Keb - Sabrina, Am.Kep <p>2. Sarana Pengaduan yang disediakan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keluhan disampaikan langsung pada petugas - Kotak saran dan pengaduan - Buku Keluhan Pelanggan - Kotak Koin Puas dan Tidak Puas - Barcode survei Puas dan Tidak Puas yang terletak di ruang pelayanan - Website : s.id/Pengaduankampus - Call Center : 085709677279 - Whatsapp : 0812 7361 4540
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</p> <p>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang</p>

		<p>Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</p> <p>3. Peraturan Walikota Palembang Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.</p> <p>4. SK Kepala Puskesmas Kampus Tentang Kebijakan Pelayanan Klinis Nomor : 445/1116/KAMPUS/2023</p> <p>5. SK Kepala Puskesmas Kampus Tentang Pelayanan Farmasi dan Penanggung Jawab Pelayanan Farmasi Nomor 445/079/KAMPUS/2023</p> <p>6. SK Kepala Puskesmas Kampus tentang Penyelenggaraan Integrasi Layanan Kesehatan Primer dan Penetapan Tim Kerja Integrasi Layanan Primer Nomor 445/568/KAMPUS/2024</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang penerimaan resep 2. Ruang pelayanan resep 3. Ruang penyerahan obat 4. Ruang administrasi farmasi 5. Ruang penyimpanan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai 6. Ruang arsip <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ac 2. Komputer 3. Printer 4. Termometer suhu 5. Pallet 6. Lemari obat 7. Kulkas 8. Cold chain 9. Lemari narkotika dan psikotropika 10. Exhaust fan 11. Rak rak obat 12. Lemari gantung
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.

4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<p>1 orang Apoteker</p> <p>1 orang Petugas Kefarmasian</p>
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Alat Sterilisasi 3. Petugas Keamanan 4. Petugas Pelayanan Informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan 6. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 7. Sarana Obat Emergency 8. Adanya pemasangan CCTV 9. Sarana Parkir 10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu. 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

14. STANDAR PELAYANAN RUANG PELAYANAN KESEHATAN TRADISIONAL

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)		
1	Persyaratan	1. Pasien menyelesaikan administrasi di loket pendaftaran 2. Pasien adalah rujukan dari ruang pelayanan lain
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran] --> B[Pasien di panggil oleh petugas ruangan] B --> C[Petugas melakukan pengukuran tekanan darah dan konseling rencana terapi] C --> D[Pasien di arahkan ke ruang terapi untuk mendapatkan terapi sesuai dengan rencana terapi yang sudah di diskusikan sebelumnya] D --> E[Pasien di arahkan ke ruang terapi untuk mendapatkan terapi sesuai dengan rencana terapi yang sudah di diskusikan sebelumnya] E --> F[Pasien menyelesaikan pembayaran di loket kasir setelah mendapatkan terapi] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	45 - 60 Menit
4	Biaya / Tarif	1. Pijat Bayi Rp. 80.000 2. Bekam Rp. 100.000 3. Akupuntur Rp. 150.000 4. Fisioterapi Rp. 50.000 – Rp.150.000 5. Akupresure Rp. 75.000
5	Produk Pelayanan	1. Akupresure / pijat refleksi 2. Akupuntur 3. Perawatan Pasca Stroke 4. Bekam Kering 5. Fisioterapi 6. Sauna 7. Pijat Bayi
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan /apresiasi	Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas : Senin – Kamis 07.30 – 14.00 WIB Jumat 07.30 – 13.00 WIB Sabtu 07.30 – 13.30 WIB 1. Petugas Pelayanan Pengaduan : - Suryani, Amd.Keb - Sabrina, Am.Kep 2. Sarana Pengaduan yang disediakan :

		<ul style="list-style-type: none"> - Keluhan disampaikan langsung pada petugas - Kotak saran dan pengaduan - Buku Keluhan Pelanggan - Kotak Koin Puas dan Tidak Puas - Barcode survei Puas dan Tidak Puas yang terletak di ruang pelayanan - Website : s.id/Pengaduankampus - Call Center : 085709677279 - Whatsapp : 0812 7361 4540
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. Peraturan Walikota Palembang Nomor 24 Tahun 2016 tentang 3. Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang. 4. SK Kepala Puskesmas Kampus tentang Penyelenggaraan Integrasi Layanan Kesehatan Primer dan Penetapan Tim Kerja Integrasi Layanan Primer Nomor 445/568/KAMPUS/2024
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bed Terapi 2. Alat Bekam 3. Sterilisator 4. Perlengkapan terapi 5. Mesin Sauna Portabel 6. Lampu Infrared 7. Set Akupuntur
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal

5	Jumlah Pelaksana	1 orang terapis 1 orang perawat
6	Jaminan Pelayanan	1. Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR, SIP yang masih berlaku. 2. Petugas memiliki sertifikat pelatihan yang terakreditasi dan masih berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Alat Sterilisasi 3. Petugas Keamanan 4. Petugas Pelayanan Informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan 6. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 7. Sarana Obat Emergency 8. Adanya pemasangan CCTV 9. Sarana Parkir 10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu. 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

15. STANDAR PELAYANAN KLASTER MANAJEMEN
(RUANG TATA USAHA)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)		
1	Persyaratan	1. Membawa surat izin penelitian dan pengambilan data dari Dinas Kesehatan dan Kesbangpol 2. Membawa KTP / KTM
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Subjek peneliti membawa surat izin penelitian dari Dinkes Kota</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Izin penelitian di proses Tata usaha</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Subjek peneliti melakukan pengambilan data dan penelitian</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; width: fit-content; margin: auto;">Peneliti mendapatkan surat selsai penelitian dan selesai melakukan pengambilan data jika telah menyelesaikan penelitian</div>
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4	Biaya / Tarif	Sesuai Perwali Nomor 04 tahun 2023
5	Produk Pelayanan	1. Izin penelitian dan pengambilan data 2. Surat Keterangan selesai penelitian dan pengambilan data
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan /apresiasi	Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas : Senin – Kamis 07.30 – 14.00 WIB Jumat 07.30 – 13.00 WIB Sabtu 07.30 – 13.30 WIB 1. Petugas Pelayanan Pengaduan : - Suryani, Amd.Keb - Sabrina, Am.Kep 2. Sarana Pengaduan yang disediakan : - Keluhan disampaikan langsung pada petugas - Kotak saran dan pengaduan - Buku Keluhan Pelanggan - Kotak Koin Puas dan Tidak Puas - Barcode survei Puas dan Tidak Puas yang terletak di ruang pelayanan - Website : s.id/Pengaduankampus - Call Center : 085709677279 - Whatsapp : 0812 7361 4540
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang. 3. Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2024.
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tata Usaha 2. Komputer dan Printer 3. Meja dan Kursi 4. Alat Tulis Kantor
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung - Tim Mutu - Penanggung Jawab UKPP - Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1 Orang Kepala Tata Usaha 2 Orang Petugas Tata Usaha
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian 2. Petugas memiliki sertifikat pelatihan yang terakreditasi dan masih berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Alat Sterilisasi 3. Petugas Keamanan 4. Petugas Pelayanan Informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan penggunaan layanan 6. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi 7. Sarana Obat Emergency 8. Adanya pemasangan CCTV 9. Sarana Parkir 10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu. 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

16. STANDAR PELAYANAN POJOK PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
----	----------	--------

PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE POINT</i>)		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir pengaduan lengkap kronologi dengan mencantumkan waktu, tanggal, bulan, tahun terjadinya peristiwa atau tindakan / melalui media elektronik. 2. Pristiwa tidak lebih dari 30 hari sejak terjadi 3. Mencantumkan nomor telpon atau email yang bisa dihubungi
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pengaduan menerima pengaduan baik lisan, tertulis maupun elektronik kemudia mencatat dalam register pengaduan. 2. Petugas melakukan telaah terhadap pengaduan. 3. Petugas pengaduan melaporkan aduan kepada Pimpinan Puskesmas 4. Pimpinan Puskesmas menunjuk tim pemeriksaaan dan melakukan pembinaan sesuai dengan hasil telaah dan substansi pengaduan. 5. Melaksanakan pemanggilan pemeriksaan pelapor, terlapor dan pihak terkait. 6. Membuat laporan hasil pemeriksaan. 7. Mengirim hasil pemeriksaan kepada Pimpinan Puskesmas dan Pelapor. 8. Pengaduan akan di proses pada jam kerja
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses Verifikasi dan telaah Laporan 3 hari 2. Proses pemberian tanggapan dari laporan 5 hari 3. Tindak lanjut dan penyelesaian laporan 10 hari dan maksimal 30 hari
4	Biaya / Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Pengaduan 2. Barcode survei kepuasan pasien 3. Kotak Pengaduan 4. Buku Pengaduan 5. Website 6. Call center & SMS 7. Whatsapp 8. Koin Puas dan Tidak Puas (Lansia dan Disabilitas)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan /apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas :</p> <p>Senin – Kamis 07.30 – 14.00 WIB</p> <p>Jumat 07.30 – 13.00 WIB</p> <p>Sabtu 07.30 – 13.30 WIB</p> <p>1. Petugas Pelayanan Pengaduan :</p> <p>- Suryani, Amd.Keb</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Sabrina, Am.Kep <p>2. Sarana Pengaduan yang disediakan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keluhan disampaikan langsung pada petugas - Kotak saran dan pengaduan - Buku Keluhan Pelanggan - Kotak Koin Puas dan Tidak Puas - Barcode survei Puas dan Tidak Puas yang terletak di ruang pelayanan - Website : s.id/Pengaduankampus - Call Center : 085709677279 - Whatsapp : 0812 7361 4540
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pedoman Survei 4. Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pojok Pengaduan 2. Meja 3. Alat tulis Kantor
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku. - Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan langsung
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang Petugas Pengaduan
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian 2. Petugas selalu dilakukan pembinaan oleh pimpinan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan) 2. Alat Sterilisasi 3. Petugas Keamanan 4. Petugas Pelayanan Informasi 5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan 6. Ruang Pelayanan yang bersih dan rapi

		<ol style="list-style-type: none">7. Sarana Obat Emergency8. Adanya pemasangan CCTV9. Sarana Parkir10. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu.2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

Ditetapkan di : Palembang
pada tanggal : 09 Maret 2024

KEPALA PUSKESMAS KAMPUS,



MARLIA REFIANTI