



PEMERINTAH KOTA TANJUNGBALAI  
**DINAS KESEHATAN**  
UPTD PUSKESMAS M.U. DAMANIK  
KECAMATAN TANJUNGBALAI SELATAN (21316)

Alamat Email Puskesmas : [mudamanik2015@gmail.com](mailto:mudamanik2015@gmail.com)-No.Hp. 082276168989  
Alamat : Jl. Mayor Umar Damanik Kel. Pantai Burung Kode Puskesmas P1010815

---

---

**KEPUTUSAN**

**KEPALA UPTD PUSKESMAS MAYOR UMAR DAMANIK**  
**Nomor : 445/0184 /MUD/I/2024**

**TENTANG**  
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**DI UPTD PUSKESMAS MAYOR UMAR DAMANIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**  
**KEPALA UPTD PUSKESMAS MAYOR UMAR DAMANIK;**

- Menimbang : a. bahwa standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan publik, acuan penilaian kualitas dan kinerja pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat serta adanya standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a perlu menetapkan dengan keputusan Kepala UPTD Puskesmas Mayor Umar Damanik tentang Standar Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Mayor Umar Damanik.
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.
7. Surat Keputusan Walikota Tanjungbalai Nomor 060/43/K/2024 tentang Fasilitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Tanjungbalai Tahun Anggaran 2024

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS MAYOR UMAR DAMANIK TENTANG PUNISHMENT (SANKSI) / REWARD BAGI PELAKSANA LAYANAN DAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DI UPTD PUSKESMAS MAYOR UMAR DAMANIK;
- Kesatu : Standar Pelayanan Publik pada UPTD Puskesmas Mayor Umar Damanik sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Mayor Umar Damanik sebagaimana dimaksud dalam dictum "PERTAMA" meliputi :
1. Pelayanan Gawat Darurat, Bencana dan TGC
  2. Pelayanan Pemeriksaan Umum dan Lansia
  3. Pelayanan Gigi dan Mulut
  4. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak, KB
  5. Pelayanan TB Paru, HIV
  6. Pelayanan Laboratorium
  7. Pelayanan Imunisasi
  8. Pelayanan Farmasi
  9. Pelayanan Promosi Kesehatan
  10. Pelayanan Gizi dan Kesehatan Lingkungan
  11. Pelayanan Ambulance
- Ketiga : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksudkan pada dictum "KEDUA" dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur yang harus dilaksanakan oleh semua petugas di UPTD Puskesmas Mayor Umar Damanik.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat perubahan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tanjungbalai  
Pada tanggal : 03 Januari 2024

Kepala UPTD Puskesmas Mayor Umar Damanik  
Kota Tanjungbalai



**AZHARDI NASUTION**

**Lampiran I : Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Mayor Umar Damanik Kota Tanjungbalai**  
**Nomor : 445/ /MUD/II/2024**  
**Tentang : Standar Pelayanan Publik UPTD Puskesmas Mayor Umar Damanik di UPTD Puskesmas Mayor Umar Damanik**

## **1. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM**

### **A. PERSYARATAN**

1. Fotocopy KK/KTP

### **B. PROSEDUR**

1. Menerima Rekam Medis dari Loker pendaftaran
2. Memanggil pasien sesuai nomor urut antrian
3. Memastikan identitas pasien apakah sudah sesuai
4. Melakukan anamneses dan pemeriksaan fisik
5. Merujuk dengan rujukan internal ke laboratorium (jika diperlukan)
6. Menegakkan diagnose
7. Merujuk ke Rumah Sakit atau Laboratorium luar (jika perlu) dan proses selesai
8. Membuat Inform Consent (jika diperlukan tindakan medis)
9. Merujuk ke internal unit lain (jika diperlukan)

### **C. WAKTU : ±15 menit**

### **D. BIAYA PELAYANAN**

- a. Peserta BPJS gratis
- b. Pasien Program Gratis
- c. Pasien Umum/Non BPJS : Sesuai Peraturan Daerah Kota Tanjungbalai No. 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

### **E. PRODUK LAYANAN : Jasa Pelayanan Pemeriksaan Umum**

### **F. PENGADUAN**

Petugas : Loker/Ruang Pengaduan  
SMS Center : 082276168989

## **2. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN LANSIA YANG BERSIFAT UKP**

### **A. PERSYARATAN**

1. Fotocopy KK/KTP

### **B. PROSEDUR**

1. Menerima Rekam Medis dari Loker Pendaftaran
2. Memanggil pasien sesuai nomor urut antrian
3. Memastikan identitas pasien apakah sudah sesuai
4. Melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik
5. Merujuk dengan rujukan internal ke Laboratorium (jika diperlukan)
6. Menegakkan Diagnosa
7. Merujuk ke Rumah Sakit atau Laboratorium luar (jika perlu) dan proses selesai
8. Membuat Inform Consent (jika diperlukan tindakan medis)
9. Merujuk ke internal unit lain (jika diperlukan)

### **C. WAKTU : ±15 menit**

**D. BIAYA PELAYANAN**

- a. Peserta BPJS Gratis
- b. Pasien Program Gratis
- c. Pasien Umum/Non BPJS : Sesuai Peraturan Daerah Kota Tanjungbalai No. 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

**E. PRODUK LAYANAN** : Jasa Pelayanan Pemeriksaan Lansia yang bersifat UKP

**F. PENGADUAN**

Petugas : Loker/Ruang Pengaduan  
SMS Center : 082276168989

**3. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT**

**A. PERSYARATAN**

- 1. Fotocopy KK/KTP

**B. PROSEDUR**

- 1. Memanggil pasien sesuai nomor urut antrian
- 2. Mencocokkan kartu identitas sesuai dengan Rekam Medis pasien
- 3. Melakukan anamnesa
- 4. Melakukan pemeriksaan
- 5. Memberikan rujukan internal ke laboratorium dan/atau pemeriksaan umum (jika perlu)
- 6. Memberikan rujukan eksternal ke rumah sakit (jika perlu)
- 7. Melakukan Tindakan Medis (jika perlu)
- 8. Memberikan resep (jika perlu)

**C. WAKTU :**

- a. Pemeriksaan : ±15 menit
- b. Tindakan : ± 15-20 menit

**D. BIAYA PELAYANAN**

- a. Peserta BPJS : Gratis
  - b. Pasien Program Gratis
  - c. Pasien Non BPJS/Umum :
    - 1. Pencabutan gigi
    - 2. Tempatan Sementara
    - 3. Tempatan Tetap
    - 4. Pencabutan Gigi Permanen
- Sesuai Peraturan Daerah Kota Tanjungbalai No. 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

**E. PRODUK LAYANAN** : Jasa Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

**F. PENGADUAN** :

Petugas : Loker/Ruang Pengaduan  
SMS Center : 082276168989

#### **4. STANDAR PELAYANAN KIA/KB dan IMUNISASI**

##### **A. PERSYARATAN**

1. Fotocopy KK/KTP

##### **B. PROSEDUR**

1. Pemanggilan pasien dan melakukan anamnesis
2. Melakukan pengukuran TTV, BB/TB, LILA (untuk ibu hamil), Lingkar Kepala (untuk pasien anak)
3. Melakukan Pemeriksaan
4. Menegakkan Diagnosa
5. Melakukan imunisasi (jika pasien imunisasi)
6. Mencatat resep dan laboratorium (jika perlu)
7. KIE pasien untuk pemeriksaan terpadu (pemeriksaan : umum, laboratorium, gigi, gizi, farmasi)
8. Melakukan rujukan (jika perlu)
9. KIE

##### **C. WAKTU :**

- a. Pemeriksaan pasien anak : ±10 menit
- b. Pemeriksaan Ibu hamil : ±20 menit
- c. Test Kehamilan/Plano Test : ±10 menit
- d. Pelayanan Kesehatan Remaja : ±15 menit
- e. Pelayanan imunisasi : ±15 menit
- f. Pelayanan KB Implant : ±20 menit

##### **D. BIAYA PELAYANAN**

- a. Pasien BPJS Gratis
- b. Pasien Program gratis
- c. Pasien Non BPJS/Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kota Tanjungbalai No. 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

**E. PRODUK LAYANAN :** Jasa Pelayanan KIA/KB dan Imunisasi

##### **F. PENGADUAN :**

Petugas : Loker/Ruang Pengaduan  
SMS Center : 082276168989

#### **5. STANDAR PELAYANAN TB PARU, HIV**

##### **A. PERSYARATAN**

1. Fotocopy KK/KTP

##### **B. PROSEDUR**

1. Petugas menerima status dari pemeriksaan umum, pemeriksaan gigi, KIA/KB dan Loker Pendaftaran
2. Memanggil pasien sesuai nomor antrian
3. Mencocokkan identitas pasien
4. Memeriksa pasien (TTV, TB, BB, PITS/status HIV nya, Gol. Darah)
5. Melakukan kolaborasi dengan petugas HIV (jika terdeteksi HIV +)
6. Melakukan rujukan ke rumah sakit untuk foto rontgen dan pemberian insulin (jika terdeteksi gula darah tinggi)
7. Memberikan penjelasan tentang pengobatan TB Paru maupun TB kelenjar, beserta efek samping yang mungkin bisa terjadi
8. Melakukan pengisian form TB 01-TB 03

9. Menjelaskan tentang pemeriksaan dahak berkala (akhir bulan ke-2,5, akhir pengobatan)
10. Mengajukan tentang makanan yang baik untuk penderita TB (pemberian PMT TB)

**C. WAKTU**

- a. Pasien baru : ±15 menit
- b. Pasien lama (control) : ±10 menit

**D. BIAYA PELAYANAN** : Gratis

**E. PRODUK LAYANAN** : Jasa Pelayanan TB Paru, HIV

**F. PENGADUAN :**

Petugas : Loker/Ruang Pengaduan  
SMS Center : 082276168989

**6. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM**

**A. PERSYARATAN**

1. Fotocopy KK/KTP
2. Form pemeriksaan laboratorium dari layanan yang dirujuk

**B. PROSEDUR**

1. Petugas menerima status dan informed consent dari pemeriksaan/poli umum, pemeriksaan gigi,KIA/KB
2. Memanggil pasien sesuai nomor antrian
3. Mencocokkan identitas pasien (nama, umur, alamat)
4. Mengambil sampel dan melakukan pemeriksaan sesuai permintaan dari layanan
5. Pasien menunggu hasil pemeriksaan
6. Memanggil pasien kembali untuk menyerahkan hasil laboratorium dan meminta untuk kembali ke layanan yang merujuk/kembali ke poli yang mengirim.

**C. WAKTU**

- a. Kolesterol/Asam urat/Gula darah : ± 5-20 menit
- b. Pemeriksaan HIV-AIDS : ± 15 menit
- c. Pemeriksaan Gol.Darah : ± 10 menit
- d. Pemeriksaan Hemoglobin (Hb) : ± 15 menit

**D. BIAYA PELAYANAN**

- a. Peserta BPJS : gratis
- b. Pasien program gratis
- c. Pasien Non BPJS/Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kota Tanjungbalai No. 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

**E. PRODUK LAYANAN** : Jasa Pelayanan Laboratorium

**F. PENGADUAN**

Petugas : Loker/Ruang Pengaduan  
SMS Center : 082276168989

## **7. STANDAR PELAYANAN FARMASI**

### **A. PERSYARATAN**

1. Fotocopy KK/KTP
2. Resep dari masing-masing pelayanan

### **B. PROSEDUR**

1. Mengambil resep dari pasien
2. Asisten Apoteker mengkaji resep
3. Asisten apoteker menyiapkan obat sesuai resep dan diberi etiket
4. Asisten Apoteker memeriksa obat yang sudah disiapkan sebelum diserahkan ke pasien
5. Asisten Apoteker memberikan obat ke pasien sekaligus memberikan informasi obat

### **C. WAKTU**

- a. Obat Non-Racikan/Obat jadi:  $\pm$  10 menit
- b. Obat Racikan :  $\pm$  20 menit

**D. BIAYA PELAYANAN** : **Gratis**

**E. PRODUK LAYANAN** : Jasa Pelayanan Kefarmasian

### **F. PENGADUAN**

Petugas : Loker/Ruang Pengaduan  
SMS Center : 082276168989

## **8. STANDAR PELAYANAN GAWAT DARURAT, BENCANA dan TGC**

### **A. PERSYARATAN**

1. Fotocopy KK/KTP

### **B. PROSEDUR**

1. Pasien Gawat Darurat :
  - a. Melakukan Triage pada pasien
  - b. Melakukan anamnesis dan pemeriksaan TTV
  - c. Mengarahkan keluarga pasien untuk mendaftarkan pasien ke layanan pendaftaran
  - d. Dokter melakukan pemeriksaan
  - e. Melakukan persetujuan tindakan (jika ada tindakan medis)
  - f. Melakukan tindakan medis sesuai SOP
  - g. Melakukan edukasi dan resep obat
  - h. Mempersilahkan keluarga pasien mengambil obat
  - i. Menulis dokumentasi dan mempersilahkan pasien pulang

**C. WAKTU** : sesuai tindakan medis yang didapat (pasien langsung dilayani)

### **D. BIAYA PELAYANAN**

- a. Peserta BPJS : gratis
- b. Pasien program gratis
- c. Pasien Non BPJS/Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kota Tanjungbalai No. 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

**E. PRODUK LAYANAN** : Jasa Pelayanan Gawat Darurat, Bencana dan TGC

## **F. PENGADUAN**

Petugas : Loker/Ruang Pengaduan  
SMS Center : 082276168989

## **9. STANDAR PELAYANAN GIZI, KESEHATAN LINGKUNGAN DAN PROMOSI KESEHATAN YANG BERSIFAT UKP**

### **A. PERSYARATAN**

1. Fotocopy KK/KTP

### **B. PROSEDUR**

#### **a. PELAYANAN GIZI**

1. Memanggil nama pasien sesuai nomor urut antrian rujukan internal dari poli (Umum/Lansia, KIA, Poli Gigi) dan bisa antrian langsung dari pendaftaran
2. Melakukan anamnesa
3. Melakukan pengukuran antropometri (BB, TB, LILA, LK)
4. Menentukan status gizi, recall konsumsi, hasil pemeriksaan lainnya (laboratorium dan semua keluhan pasien)
5. Menentukan anamnesis diet pasien dan konsultasi pasien
6. Janji temu untuk kunjungan berikutnya dan hasil dari kepatuhan dietnya
7. Mempersilahkan pasien pulang

#### **b. PELAYANAN KESEHATAN LINGKUNGAN dan PROMOSI KESEHATAN**

1. Memanggil nama pasien sesuai nomor urut antrian rujukan internal dari poli (Umum/lansia, KIA, Poli Gigi) dan bisa antrian langsung dari pendaftaran
2. Melakukan wawancara ;
  - Identifikasi pasien/keluarga
  - Identifikasi keadaan lingkungan tempat tinggal
  - Identifikasi Keadaan Umum, jumlah anggota keluarga
3. Melakukan analisis masalah
4. Melakukan konseling/memberikan saran tentang kesehatan lingkungan dan Promosi Kesehatan
5. Janji temu untuk kunjungan berikutnya dan hasil kepatuhan dari pasien/klien
6. Mempersilahkan pasien pulang

**C. WAKTU** : ± 15 menit

**D. BIAYA PELAYANAN** : **Gratis**

**E. PRODUK LAYANAN** : Jasa Pelayanan Konseling/Penyuluhan Gizi, Kesling/Sanitasi dan Promosi Kesehatan

## **F. PENGADUAN**

Petugas : Loker/Ruang Pengaduan  
SMS Center : 082276168989

## **10. STANDAR PELAYANAN AMBULANCE**

### **A. PERSYARATAN**

1. Fotocopy KK/KTP

### **B. PROSEDUR**

1. Menerima panggilan darurat/kasus yang membutuhkan pertolongan ambulance
2. Mencatat identitas pelapor (nama, alamat, nomor telepon) dan memastikan laporan tersebut
3. Membawa pasien kedalam ambulance dengan didampingi oleh perawat/dokter



4. Memakai seragam/APD dan identitas yang jelas
5. Membawa pasien dengan sirine dan lampu rotator maksimal kecepatan 40 km/jam di jalan umum dan 80 km/jam di jalan tol
6. Mentaati peraturan lalu lintas
7. Membuat laporan keadaan penderita selama transportasi, yang disebut adalah lembar cetakan pasien yang mencakup identitas, waktu dan keadaan penderita
8. Mengarahkan kegawatdaruratan di luar jam dinas kepada Petugas SMS Center di nomor handphone 082276168989

**C. WAKTU** : Respon time  $\leq$ 30 menit

**D. BIAYA PELAYANAN** : Gratis

**E. PRODUK PELAYANAN** : Jasa Pelayanan Ambulance

**F. PENGADUAN**

Petugas : Loker/Ruang Pengaduan

SMS Center : 082276168989

Ditetapkan di : Tanjungbalai  
Pada tanggal : 03 Januari 2024

Kepala UPTD Puskesmas Mayor Umar Damanik  
Kota Tanjungbalai



**AZHARDI NASUTION**

## SARANA DAN PRASARANA

### 1. FRONT OFFICE



### 2. RUANG TUNGGU



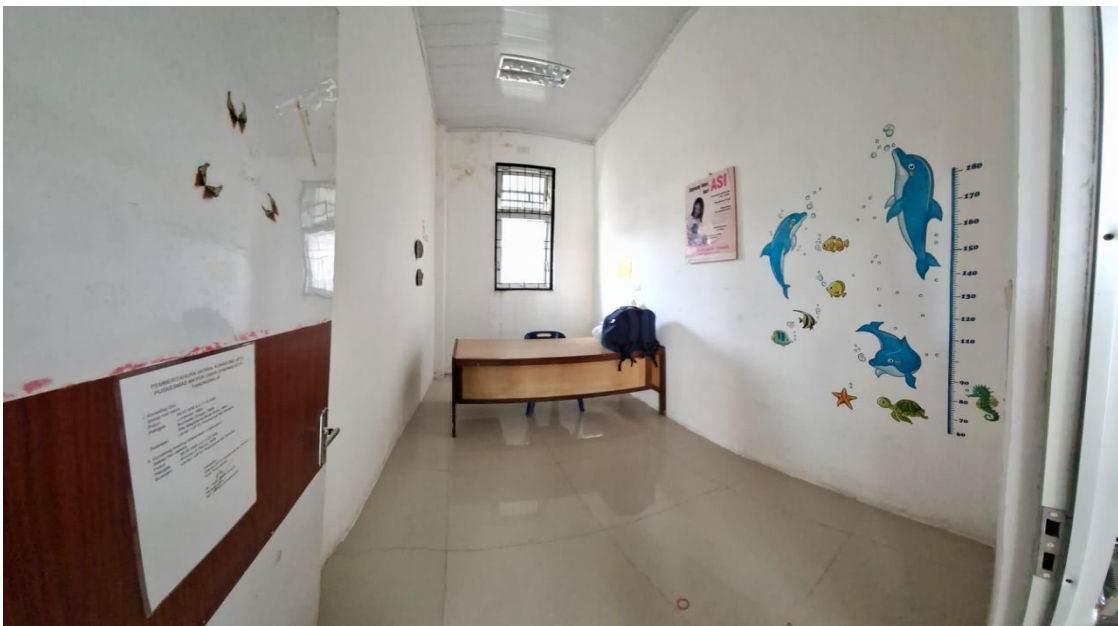
### 3. TOILET



### 4. TEMPAT BERMAIN ANAK



### 5. RUANG LAKTASI (MENYUSUI)



## 6. KURSI RODA



## 7. CHARGING AREA



## 8. LOKASI PARKIR



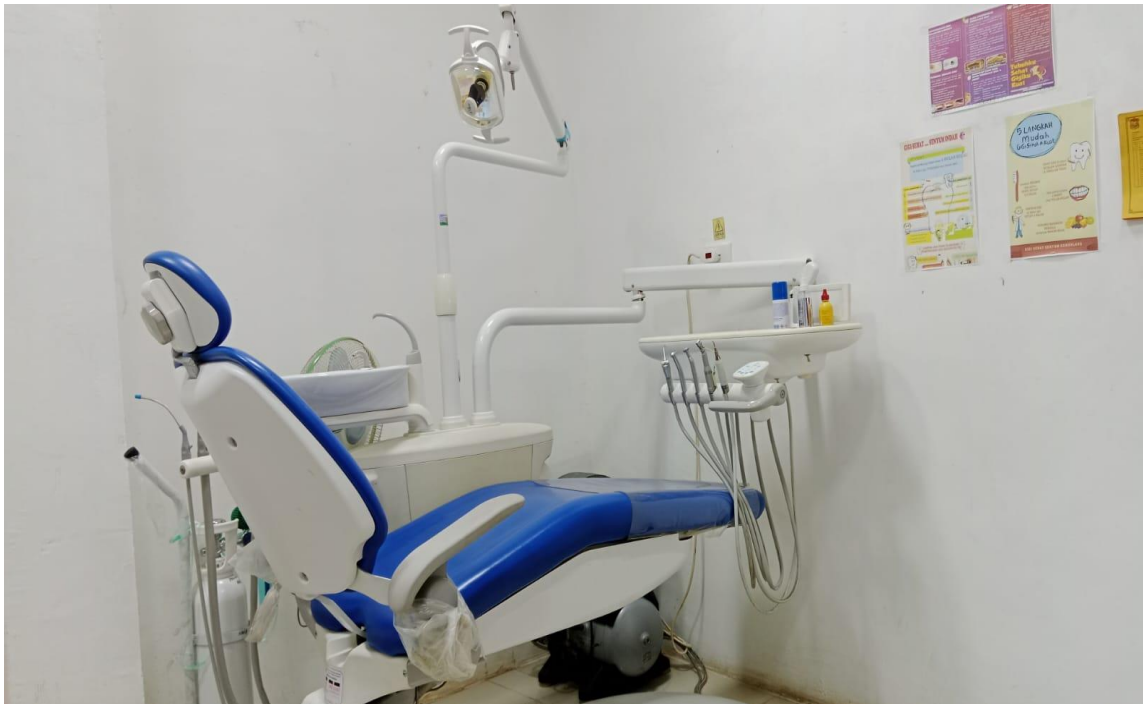
## 9. SARPRAS POLI UMUM







## 10. SARPRAS RUANG POLI GIGI DAN MULUT



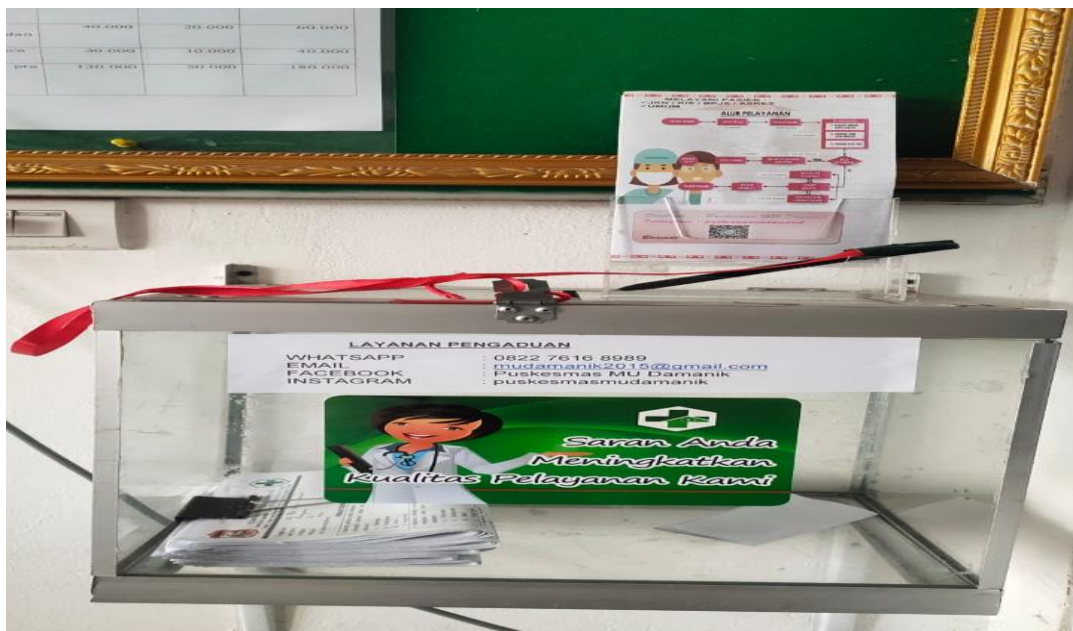




## PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN MEJA PENGADUAN



## KOTAK PENGADUAN DAN LAYANAN PENGADUAN



## MAKLUMAT LAYANAN



**JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN LAYANAN**

1. PETUGAS KEAMANAN DAN PARKIR



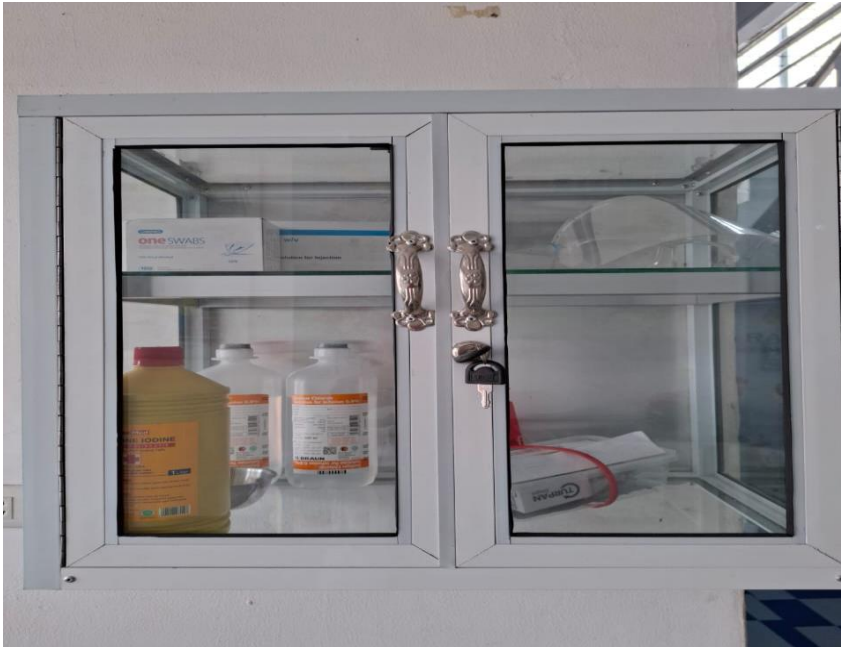
2. CCTV



3. APAR



4. P3K



5. JALUR EVAKUASI

