



PEMERINTAH KABUPATEN BINTAN
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TANJUNG UBAN

Jl. Imam Bonjol Telp. 0771 - 81500
Kode Pos 29152- Email.puskesmas_tguban@yahoo.com

KEPUTUSAN

KEPALA UPTD PUSKESMAS TANJUNG UBAN

NOMOR : 003/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PUSKESMAS TANJUNG UBAN KABUPATEN BINTAN

KEPALA UPTD PUSKESMAS TANJUNG UBAN

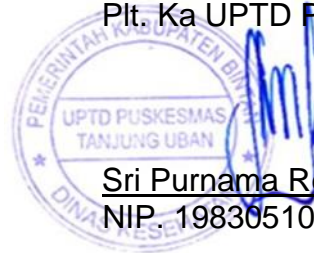
- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan keputusan Kepala UPTD Puskesmas Tanjung Uban tentang Standar Pelayanan Publik.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
6. Peraturan Bupati Bintan Nomor 22 tahun 2021 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bintan
7. Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Tanjung Uban Nomor 002 tahun 2023 tentang Jenis-Jenis Pelayanan di UPTD Puskesmas Tanjung Uban.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PUSKESMAS TANJUNG UBAN
KABUPATEN BINTAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
- KESATU : Standar Pelayanan Publik UPTD Puskesmas Tanjung Uban
sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum kesatu
wajib dilaksanakan oleh UPTD Puskesmas Tanjung Uban dan
sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan
penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam
penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Tanjung Uban
Pada Tanggal : 31 Januari 2024

Plt. Ka UPTD Puskesmas Tanjung Uban



Sri Purnama Rezeki, SKM
NIP. 198305102005022002

Lampiran : Keputusan Kepala UPTD
Puskesmas Tanjung Uban
Nomor : 003/2024
Tanggal : 29 Maret 2024

STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPTD PUSKESMAS TANJUNG UBAN

I. PENDAHULUAN

A. Visi

Terwujudnya UPTD Puskesmas Tanjung Uban sebagai pilihan utama pelayanan kesehatan yang tumbuh prima bersama masyarakat tahun 2026

B. Misi

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan yang terjangkau oleh seluruh masyarakat
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia
3. Meningkatkan manajemen puskesmas
4. Mengembangkan sarana dan prasarana puskesmas
5. Memberikan pelayanan secara prima
6. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat

C. Tujuan

Terwujudnya upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat yang bermutu dalam rangka menciptakan masyarakat yang mandiri dibidang kesehatan.

D. Sasaran

Masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Tanjung Uban

E. Tata Nilai

1. Cermat adalah memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, seksama, teliti dan hati-hati
2. Intensif adalah melakukan pelayanan dengan sungguh-sungguh, mendalam dan inovatif adalah terus mencari cara yang baru untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
3. Terampil yaitu mampu dan cekatan dalam menyelesaikan tugas
4. Ramah yaitu memberikan pelayanan dengan hati, baik sikap dan budi bahasa

F. Motto

Melayani dengan CITRA

G. Maklumat Pelayanan

Kami pimpinan dan seluruh staf UPTD Puskesmas Tanjung Uban Kabupaten Bintan dengan ini menyatakan :

1. Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan public yang telah ditetapkan
2. Sanggup memberikan pelayanan sesuai kewajiban
3. Siap melaksanakan perbaikan secara berkelanjutan
4. Siap menerima sanksi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan.

II. STANDAR PELAYANAN

A. Jenis Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat, UPTD Puskesmas Tanjung Uban melayani 18 jenis pelayanan yaitu :

1. Pelayanan Tata Usaha
2. Pelayanan Pendaftaran/Rekam Medis
3. Pelayanan Umum
4. Pelayanan Kesehatan Usia Lanjut
5. Pelayanan Kesehatan Gigi
6. Pelayanan KIA dan KB
7. Pelayanan Skrining IVA
8. Pelayanan Persalinan
9. Pelayanan MTBS
10. Pelayanan Laboratorium
11. Pelayanan Kefarmasian
12. Pelayanan Gawat Darurat
13. Pelayanan Rawat Inap Umum/Persalinan
14. Pelayanan Konseling HIV/AIDS
15. Pelayanan Konseling TB
16. Pelayanan Konseling Gizi
17. Pelayanan Akupresure
18. Pelayanan Imunisasi

B. Komponen Standar Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat, UPTD Puskesmas Tanjung Uban menerapkan Komponen Standar Pelayanan yang dibedakan menjadi 2 bagian yaitu :

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi :
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem, mekanisme dan prosedur
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya/tarif
 - e. Produk pelayanan
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

pelayanan (*manufacturing*) meliputi

- a. Dasar hukum
- b. Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas
- c. Kompetensi pelaksana
- d. Pengawasan internal
- e. Jumlah pelaksana
- f. Jaminan pelayanan
- g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- h. Evaluasi kinerja pelaksana

III. STANDAR PELAYANAN UPTD PUSKESMAS TANJUNG UBAN

A. Pelayanan Tata Usaha

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Menunjukkan lembar/form pengantar dari unit layanan2. Menunjukkan kartu identitas (KTP)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien menyerahkan lembar/form pengantar dari unit layanan lain2. Petugas mengkonfirmasi surat yang diperlukan dan kartu identitas pasien (KTP)3. Petugas menulis nomor, nama dan keterangan di register surat4. Petugas mengetik surat yang diperlukan sesuai lembar form pengantar5. Petugas menyerahkan surat ke pasien untuk dicek ulang kembali6. Petugas mengembalikan kartu identitas pasien7. Petugas mempersilahkan pasien untuk Kembali ke unit layanan jika datadi surat sudah sesuai
3.	Jangka waktu	10 menit
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Sesuai Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 bagi pasien umum2. Sesuai Peraturan Bupati Bintan Nomor 9 tahun 2022 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di puskesmas bagi pasien yang memiliki e-KTP Bintan3. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 bagi pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengisian identitas pasien2. Penerbitan surat keterangan

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pasien menyampaikan pengaduan melalui : 1. Kotak Saran/Ruang Pengaduan 2. Email : puskesmas_tguban@yahoo.com 3. Facebook : Puskesmas Tanjung Uban 4. Instagram : @puskesmastanjunguban 5. Whatsapp: 08117714547
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2024 tentang Kesehatan 3. Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 7. Perbup Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pembentukan UPTD Puskesmas 8. SK Kepala UPTD Puskesmas Tanjung Uban Nomor 002 tahun 2023 tentang Jenis-Jenis Pelayanan di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
8.	Sarana/prasarana dan fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Meja Kerja 4. Kursi 5. ATK
9.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal SMA sederajat 2. D3/S1 Umum/Kesehatan 3. Mampu mengoperasikan computer 4. Mampu melakukan kegiatan administrasi 6. Memiliki budaya kerja mutu
10.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Audit internal
11.	Jumlah pelaksana	1. S1 : 3 orang 2. SMA : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Melayani pasien sesuai dengan visi, misi, moto, tata nilai dan maklumat pelayanan UPTD Puskesmas Tanjung Uban
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Menerapkan visi, misi, motto, tata nilai dan maklumat pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan

	pelayanan	kepada masyarakat
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi ekinerja pegawai 2. Lokakarya mini bulanan 3. Survei kepuasan pelanggan

B. Pelayanan Pendaftaran/Rekam Medis

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjukkan nomor antrian 2. Menunjukkan kartu identitas (KTP/KK/KIA) 3. BPJS aktif bagi pasien yang terdaftar sebagai peserta di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengunjung mengambil nomor antrian 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien Lama <ol style="list-style-type: none"> 1) Apabila pasien sudah pernah berobat, Petugas menanyakan kartu Tanda Berobat. 2) Petugas menanyakan identitas pasien yang akan berobat 3) Petugas menanyakan poli tujuan pasien. 4) Petugas mencatat identitas pasien di buku register pendaftaran. 5) Petugas mengambil folder 6) Petugas mencari RM sesuai dengan identitas pasien pada folder 7) Petugas melampirkan registrasi pada RM 8) Apabila pasien baru, Petugas membuat RM yang baru sesuai identitas pasien. 9) Petugas mempersilakan pasien menunggu di poli yang dituju, 10) Petugas menyerahkan rekam medik ke unit terkait b. Pasien Baru <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas meminta kartu identitas pasien (KTP/KK/KIA) dan kartu BPJS 2) Petugas melakukan identifikasi pasien 3) Petugas menulis nomor, nama dan nomor telepon pasien JKN pada form yang tersedia dan meminta tandatangan 4) Petugas menginput data kunjungan pasien di aplikasi ePusk 5) Petugas menuliskan tanggal kunjungan di buku rekam medis pasien 6) Petugas mengembalikan kartu identitas pasien

		<p>7) Petugas mempersilahkan pasien untuk duduk menunggu diruang tunggu sampai dipanggil ke ruang pelayanan yang sesuai,</p> <p>8) Petugas mengantar rekam medis pasien ke masing-masing ruang pelayanan.</p>
3.	Jangka waktu	10 menit
4.	Biaya/tarif	<p>1. Sesuai Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 bagi pasien umum</p> <p>2. Sesuai Peraturan Bupati Bintan Nomor 9 tahun 2022 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di puskesmas bagi pasien yang memiliki e-KTP Bintan</p> <p>3. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 bagi pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS di UPTD Puskesmas Tanjung Uban</p>
5.	Produk layanan	<p>1. Pengisian identitas pasien</p> <p>2. Pengambilan rekam medis pasien</p> <p>3. Pengantaran rekam medis pasien ke ruang pelayanan</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <p>1. Kotak Saran/Ruang Pengaduan</p> <p>2. Email : puskesmas_tguban@yahoo.com</p> <p>3. Facebook : Puskesmas Tanjung Uban</p> <p>4. Instagram : @puskesmastanjunguban</p> <p>5. Whatsapp: 08117714547</p>
7.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2024 tentang Kesehatan</p> <p>3. Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>4. Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>5. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas</p> <p>6. Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>7. Perbup Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pembentukan UPTD Puskesmas</p> <p>8. SK Kepala UPTD Puskesmas Tanjung Uban Nomor 002 tahun 2023 tentang Jenis-Jenis Pelayanan di UPTD Puskesmas Tanjung Uban</p>
8.	Sarana/prasarana dan fasilitas	<p>1. Mesin antrian</p> <p>2. Aplikasi ePusk</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Komputer 4. Meja Kerja 5. Kursi 6. Speaker 7. ATK
9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal SMA sederajat 2. D3 Perekam Medis Terampil 3. Mampu mengoperasikan computer 4. Mampu melakukan kegiatan administrasi 5. Mampu mengelola rekam medis 6. Memiliki budaya kerja mutu
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim audit internal
11.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S1 : 2 orang 2. D3 : 1 orang 3. SMA : 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Melayani pasien sesuai dengan visi, misi, moto, tata nilai dan maklumat pelayanan UPTD Puskesmas Tanjung Uban
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Menerapkan visi, misi, motto, tata nilai dan maklumat pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada Masyarakat
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi ekinerja pegawai 2. Survei kepuasan pelanggan

C. Pelayanan Umum

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya rekam medis pasien 2. Rujukan internal dari unit layanan lain
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas unit pelayanan memanggil pasien sesuai nomor urutan. 2. Petugas unit pelayanan mempersilahkan pasien untuk duduk. 3. Petugas unit pelayanan menanyakan ulang identitas pasien disesuaikan dengan rekam medis pasien. 4. Petugas unit pelayanan menanyakan keluhan yang dirasakan pasien saat ini. 5. Petugas unit pelayanan menanyakan berapa lama keluhan dirasakan. 6. Petugas unit pelayanan menanyakan mengenai riwayat penyakit sebelumnya. 7. Petugas unit pelayanan menanyakan riwayat

		<p>makanan dan aktivitas yang sebelumnya dilakukan.</p> <p>8. Petugas unit pelayanan menanyakan adakah riwayat keluarga yang mempunyai riwayat yang sama dengan pasien dalam satu rumah.</p> <p>9. Petugas unit pelayanan melakukan pemeriksaan vital sign pada pasien.</p> <p>10. Petugas unit pelayanan menanyakan mengenai riwayat alergi obat.</p> <p>11. Petugas unit pelayanan mencatat hasil anamnesa dan pemeriksaan vital sign ke rekam medis sesuai SOAP.</p> <p>12. Petugas unit pelayanan menyerahkan rekam medis ke dokter pemeriksaan.</p> <p>13. Dokter melakukan pemeriksaan fisik.</p> <p>14. Dokter mencatat hasil pemeriksaan kedalam rekam medis.</p> <p>15. Dokter menegakkan diagnosa.</p> <p>16. Petugas memberikan pengantar jika diperlukan pemeriksaan laboratorium dan memberikan rujukan internal bila diperlukan konsultasi keunit layanan lain.</p> <p>17. Petugas memberikan rujukan ke Rumah Sakit bila diperlukan</p> <p>18. Petugas memberikan konseling, edukasi dan informasi kepada pasien terkait kondisi kesehatannya.</p> <p>19. Petugas mencatat hasil pemeriksaan ke dalam rekam medis</p> <p>20. Petugas memberikan resep obat kepada pasien untuk pengambilan obat diruang farmasi.</p>
3.	Jangka waktu	10 menit
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 bagi pasien umum 2. Sesuai Peraturan Bupati Bintan Nomor 9 tahun 2022 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di puskesmas bagi pasien yang memiliki e-KTP Bintan 3. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 bagi pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan resep obat dari dokter sesuai diagnosa

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan 4. Mendapat rujukan internal atau lanjut apabila diperlukan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Ruang Pengaduan 2. Email : puskesmas_tguban@yahoo.com 3. Facebook : Puskesmas Tanjung Uban 4. Instagram : @puskesmasthanjunguban 5. Whatsapp : 08117714547
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2024 tentang Kesehatan 3. Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 7. Perbup Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pembentukan UPTD Puskesmas 8. SK Kepala UPTD Puskesmas Tanjung Uban Nomor 002 tahun 2023 tentang Jenis-Jenis Pelayanan di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
8.	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter 2. Stetoskop 3. Timbangan Berat Badan 4. Microtoise 5. Senter 6. Aplikasi ePusk 7. Komputer 8. Meja Kerja 9. Kursi 10. Tempat tidur pasien 11. ATK
9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S1 Kedokteran Umum yang memiliki SIP 2. D3 Keperawatan yang memiliki SIP 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Memiliki budaya kerja mutu

10.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim audit internal
11.	Jumlah pelaksana	1. Dokter Umum : 1 orang 2. Ners : 1 orang 3. Perawat : 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Melayani pasien sesuai dengan visi, misi, moto, tata nilai dan maklumat pelayanan UPTD Puskesmas Tanjung Uban
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Menerapkan visi, misi, motto, tata nilai dan maklumat pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada Masyarakat
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi ekinerja pegawai 2. Survei kepuasan pelanggan

D. Pelayanan Kesehatan Usia Lanjut

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Tersedianya rekam medis pasien 2. Rujukan internal dari unit layanan lain
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Petugas unit pelayanan memanggil pasien sesuai urutan rekam medis 2. Petugas unit pelayanan mempersilahkan pasien untuk duduk. 3. Petugas unit pelayanan menanyakan ulang identitas pasien disesuaikan dengan rekam medis pasien. 4. Petugas unit pelayanan menanyakan keluhan yang dirasakan pasien saat ini. 5. Petugas unit pelayanan menanyakan berapa lama keluhan dirasakan. 6. Petugas unit pelayanan menanyakan mengenai riwayat penyakit sebelumnya. 7. Petugas unit pelayanan menanyakan riwayat makanan dan aktivitas yang sebelumnya dilakukan. 8. Petugas unit pelayanan menanyakan adakah riwayat keluarga yang mempunyai riwayat yang sama dengan pasien dalam satu rumah. 9. Petugas unit pelayanan melakukan pemeriksaan vital sign pada pasien. 10. Petugas unit pelayanan menanyakan mengenai riwayat alergi obat. 11. Petugas unit pelayanan mencatat hasil anamnesa dan pemeriksaan vital sign ke rekam medis sesuai SOAP.

		<p>12. Petugas unit pelayanan menyerahkan rekam medis ke dokter pemeriksaan.</p> <p>13. Dokter melakukan pemeriksaan fisik.</p> <p>14. Dokter mencatat hasil pemeriksaan kedalam rekam medis.</p> <p>15. Dokter menegakkan diagnosa.</p> <p>16. Petugas memberikan pengantar jika diperlukan pemeriksaan laboratorium dan memberikan rujukan internal bila diperlukan konsultasi keunit layanan lain.</p> <p>17. Petugas memberikan rujukan ke Rumah Sakit bila diperlukan</p> <p>18. Petugas memberikan konseling, edukasi dan informasi kepada pasien terkait kondisi kesehatannya.</p> <p>19. Petugas mencatat hasil pemeriksaan ke dalam rekam medis</p> <p>20. Petugas memberikan resep obat kepada pasien untuk pengambilan obat diruang farmasi.</p>
3.	Jangka waktu	10 menit
4.	Biaya/tarif	<p>1. Sesuai Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 bagi pasien umum</p> <p>2. Sesuai Peraturan Bupati Bintan Nomor 9 tahun 2022 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di puskesmas bagi pasien yang memiliki e-KTP Bintan</p> <p>3. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 bagi pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS di UPTD Puskesmas Tanjung Uban</p>
5.	Produk layanan	<p>1. Pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit</p> <p>2. Resep obat dari dokter sesuai diagnosa</p> <p>3. Surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan</p> <p>4. Rujukan internal atau lanjutan apabila diperlukan</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <p>1. Kotak Saran/Ruang Pengaduan</p> <p>2. Email : puskesmas_tguban@yahoo.com</p> <p>3. Facebook : Puskesmas Tanjung Uban</p> <p>4. Instagram : @puskesmasthanjunguban</p> <p>5. Whatsapp : 08117714547</p>
7.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2024 tentang Kesehatan</p> <p>3. Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang</p>

		<p>Pedoman Standar Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 7. Perbup Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pembentukan UPTD Puskesmas 8. SK Kepala UPTD Puskesmas Tanjung Uban Nomor 002 tahun 2023 tentang Jenis-Jenis Pelayanan di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
8.	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter 2. Stetoskop 3. Timbangan Berat Badan 4. Microtoise 5. Senter 6. Aplikasi ePusk 7. Komputer 8. Meja Kerja 9. Kursi 10. Tempat tidur pasien 11. ATK
9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S1 Kedokteran Umum yang memiliki SIP 2. D3 Keperawatan yang memiliki SIP 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Memiliki budaya kerja mutu
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim audit internal
11.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 orang 2. Perawat : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Melayani pasien sesuai dengan visi, misi, moto, tata nilai dan maklumat pelayanan UPTD Puskesmas Tanjung Uban
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Menerapkan visi, misi, motto, tata nilai dan maklumat pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada Masyarakat
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi ekinerja pegawai 2. Survei kepuasan pelanggan

E. Pelayanan Kesehatan Gigi

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya rekam medis pasien 2. Rujukan internal dari unit layanan lain
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mencuci tangan dan mengenakan Alat Pelindung Diri yaitu masker N95, sarung tangan, gown, pelindung mata/face shield. 2. Petugas memanggil pasien sesuai identitas pasien 3. Petugas mencatat data pasien pada buku register 4. Petugas mempersilahkan pasien untuk duduk di dental chair 5. Petugas mempersiapkan alat dan bahan yang akan digunakan 6. Petugas melakukan anamnesa dan memeriksa pasien serta menegakan diagnosa sesuai keluhan pasien dan hasil pemeriksaan 7. Petugas menjelaskan isi dari informed concent kepada pasien dan mempersilahkan pasien/ keluarga pasien untuk menandatangani 8. Petugas melakukan tindakan sesuai indikasi terhadap pasien 9. Petugas memberikan resep bila diperlukan dan mempersilahkan pasien mengambil obat di apotik 10. Petugas mencuci alat bekas pakai dan mensterilkan alat. 11. Petugas melakukan disinfeksi ruangan setelah pasien keluar, dan tunggu menunggu sekitar 15 menit 12. Petugas membersihkan diri dengan melepas APD dan mencuci tangan. 13. Petugas mencatat hasil anamnesa, diagnosa dan tindakan kedalam rekam medis dan buku register
3.	Jangka waktu	15 -30 menit
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 bagi pasien umum 2. Sesuai Peraturan Bupati Bintan Nomor 9 tahun 2022 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di puskesmas bagi pasien yang memiliki e-KTP Bintan 3. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 bagi pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi, pemeriksaan dan pengobatan kesehatan gigi dan mulut

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Pelayanan rujukan 3. Tindakan pencabutan gigi susu/sulung 4. Tindakan pencabutan gigi permanen tanpa penyulit 5. Tindakan penambalan gigi 6. Pembersihan karang gigi/scaling
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Ruang Pengaduan 2. Email : puskesmas_tguban@yahoo.com 3. Facebook : Puskesmas Tanjung Uban 4. Instagram : @puskesmasthanjunguban 5. Whatsapp : 08117714547
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2024 tentang Kesehatan 3. Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 7. Perbup Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pembentukan UPTD Puskesmas 8. SK Kepala UPTD Puskesmas Tanjung Uban Nomor 002 tahun 2023 tentang Jenis-Jenis Pelayanan di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
8.	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan gigi 2. Dental Unit 3. Alat dan bahan medis pendukung 4. Aplikasi ePusk 5. Komputer 6. Meja Kerja 7. Kursi 8. ATK
9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S1 Kedokteran Gigi yang memiliki SIP 2. D3 Kesehatan Gigi yang memiliki SIP 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Memiliki budaya kerja mutu
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim audit internal

11.	Jumlah pelaksana	1. Dokter gigi : 2 orang 2. Terapis gigi dan mulut : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Melayani pasien sesuai dengan visi, misi, moto, tata nilai dan maklumat pelayanan UPTD Puskesmas Tanjung Uban
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Menerapkan visi, misi, motto, tata nilai dan maklumat pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada Masyarakat
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi ekinerja pegawai 2. Survei kepuasan pelanggan

F. Pelayanan KIA dan KB

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Tersedianya rekam medis pasien 2. Rujukan internal dari unit layanan lain
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Petugas unit pelayanan memanggil pasien sesuai nomor urut. 2. Petugas unit pelayanan mempersilahkan pasien untuk duduk. 3. Petugas unit pelayanan menanyakan ulang identitas pasien disesuaikan dengan rekam medis pasien. 4. Petugas unit pelayanan melakukan pemeriksaan vital sign pada pasien. 5. Petugas unit pelayanan melakukan pemeriksaan terhadap pasien 6. Petugas unit pelayanan mencatat hasil anamnesa dan pemeriksaan vital sign ke rekam medis sesuai SOAP. 7. Petugas unit pelayanan menegakkan diagnosa, masalah dan kebutuhan dan melakukan kolaborasi dengan dokter. 8. Petugas memberikan pengantar jika diperlukan pemeriksaan laboratorium dan memberikan rujukan internal bila diperlukan konsultasi keunit layanan lain. 9. Petugas memberikan rujukan ke Rumah Sakit bila diperlukan 10. Petugas memberikan konseling, edukasi dan informasi kepada pasien terkait kondisi kesehatannya. 11. Petugas mencatat hasil pemeriksaan ke dalam rekam medis

		12. Petugas memberikan resep obat kepada pasien untuk pengambilan obat diruang farmasi.
3.	Jangka waktu	15 menit
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 bagi pasien umum 2. Sesuai Peraturan Bupati Bintan Nomor 9 tahun 2022 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di puskesmas bagi pasien yang memiliki e-KTP Bintan 3. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 bagi pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan KIA 2. Pelayanan KB 3. Pelayanan kesehatan reproduksi dan calon pengantin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Ruang Pengaduan 2. Email : puskesmas_tguban@yahoo.com 3. Facebook : Puskesmas Tanjung Uban 4. Instagram : @puskesmastanjunguban 5. Whatsapp : 08117714547
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2024 tentang Kesehatan 3. Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 7. Perbup Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pembentukan UPTD Puskesmas 8. SK Kepala UPTD Puskesmas Tanjung Uban Nomor 002 tahun 2023 tentang Jenis-Jenis Pelayanan di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
8.	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter 2. Stetoskop 3. Timbangan Berat Badan 4. Microtoise

		<ul style="list-style-type: none"> 5. Senter 6. Aplikasi ePusk 7. Komputer 8. Meja Kerja 9. Kursi 10. Tempat tidur pasien 11. USG 12. Pita LILA 13. ATK
9.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. S1 Kedokteran Umum yang memiliki SIP 2. D3 Kebidanan yang memiliki SIP 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Memiliki budaya kerja mutu
10.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim audit internal
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 orang 2. Bidan : 12 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Melayani pasien sesuai dengan visi, misi, moto, tata nilai dan maklumat pelayanan UPTD Puskesmas Tanjung Uban
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Menerapkan visi, misi, motto, tata nilai dan maklumat pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada Masyarakat
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi ekinerja pegawai 2. Survei kepuasan pelanggan

G. Pelayanan Skrining IVA

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya rekam medis pasien 2. Rujukan internal dari unit layanan lain
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas menyambut pasien dengan ramah 2. Petugas menjelaskan prosedur pemeriksaan dan menjelaskan hal yang mungkin terjadi selama pemeriksaan: rasa kurang nyaman, sedikit nyeri, sedikit mengganggu privasi pasien 3. Petugas membuat persetujuan tindakan yang akan dilakukan 4. Petugas meminta pasien untuk mengosongkan kandung kemih, membersihkan genetalia dan melepas pakaian dalam 5. Petugas memposisikan pasien sesuai dengan prosedur pemeriksaan / posisi Litotomi 6. Petugas menjaga privasi pasien

PENATALAKSANAAN

1. Pasien diminta berbaring dengan posisi kaki terbuka / memposisikan litotomi di meja gynekologi / tempat tidur kemudian pakaikan selimut
2. Petugas menghidupkan lampu sorot / senter, arahkan pada bagian yang akan diperiksa
3. Petugas mencuci tangan di air mengalir dan mengeringkan dengan handuk
4. Petugas memakai APD
5. Petugas memakai sarung tangan steril
6. Petugas memasang spekulum dan menyesuaikannya sehingga seluruh leher rahim dapat terlihat
7. Petugas memeriksa leher rahim apakah curiga kanker serviks, servisitis, ada luka atau ada kelainan
8. Petugas membersihkan cairan, darah atau mukosa menggunakan lidi kapas dari leher rahim. Kemudian membuang lidi kapas ke tempat sampah medis
9. Petugas mengidentifikasi ostium uteri, ssk dan zona transformasi
10. Petugas mencelupkan lidi kapas ke dalam larutan asam asetat lalu mengoleskan pada leher rahim. Kemudian membuang lidi kapas ke tempat sampah medis
11. Petugas menunggu minimal 1 menit agar asam asetat terserap dan tampak perubahan warna putih yang disebut lesi white
12. Petugas memeriksa SSK dengan teliti, memeriksa apakah leher rahim mudah berdarah, mencari apakah terdapat plek putih yang tebal dan meninggi atau lesi white
13. Bila perlu petugas mengoleskan kembali asam asetat atau usap leher rahim dengan lidi kapas untuk menghilangkan mukosa, darah atau detris membuang lidi kapas ke tempat sampah medis
14. Bila pemeriksaan visual telah selesai petugas membersihkan sisa cairan asam asetat dari leher rahim dan vagina menggunakan lidi kapas baru untuk, dan kemudian membuang lidi kapas ke tempat sampah medis
15. Petugas melepaskan spekulum dan melakukan dekontaminasi dengan merendam spekulum dan

		<p>sarung tangan dalam larutan klorin 0,5 % selama 10 menit.</p> <p>16. Petugas meminta pasien untuk duduk, turun dari meja periksa dan berpakaian. Petugas mencuci tangan dengan air mengalir dan mengeringkan dengan handuk</p> <p>17. Petugas mencatat hasil tes IVA dan temuan lain dalam rekam medis pasien. Petugas memberikan konseling pasca tindakan pemeriksaan IVA, jika hasil test IVA negative beritahu pasien untuk datang menjalani test kembali 3 – 5 thn kemudian dan ingatkan pasien tentang factor – factor resiko. Jika hasil test IVA positif, maka jelaskan dengan pasien pentingnya pengobatan dan tindak lanjut, serta diskusikan untuk langkah – langkah selanjutnya yaitu mengatur jadwal untuk dilakukan krioterapi di Faskes I (Puskesmas)</p>
3.	Jangka waktu	20 menit
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 bagi pasien umum 2. Sesuai Peraturan Bupati Bintan Nomor 9 tahun 2022 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di puskesmas bagi pasien yang memiliki e-KTP Bintan 3. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 bagi pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan IVA 2. Hasil pemeriksaan IVA
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Ruang Pengaduan 2. Email : puskesmas_tguban@yahoo.com 3. Facebook : Puskesmas Tanjung Uban 4. Instagram : @puskesmastanjunguban 5. Whatsapp : 08117714547
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2024 tentang Kesehatan 3. Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

		<ul style="list-style-type: none"> 5. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 7. Perbup Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pembentukan UPTD Puskesmas 8. SK Kepala UPTD Puskesmas Tanjung Uban Nomor 002 tahun 2023 tentang Jenis-Jenis Pelayanan di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
8.	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tempat tidur gynecologi 2. Selimut 3. Meja dan alat tulis 4. Kursi 5. Troli 6. Status pasien / Formulir IVA 7. Lampu sorot 8. Speculum mobail 9. Asam asetat 10. Sarung tangan steril 11. Larutan klorin 0,5 % 12. Lidi Kapas
9.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. S1 Kedokteran Umum yang memiliki SIP 2. D3 Kebidanan yang memiliki SIP 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Memiliki budaya kerja mutu
10.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim audit internal
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 orang 2. Bidan : 12 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Melayani pasien sesuai dengan visi, misi, moto, tata nilai dan maklumat pelayanan UPTD Puskesmas Tanjung Uban
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Menerapkan visi, misi, motto, tata nilai dan maklumat pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada Masyarakat
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi ekinerja pegawai 2. Survei kepuasan pelanggan

H. Pelayanan Persalinan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya rekam medis pasien 2. Rujukan internal dari unit layanan lain atau polindes

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas melakukan anamnesa pada pasien 2. Petugas melakukan pemeriksaan fisik dan pemeriksaan ginekologi 3. Petugas melakukan penegakan diagnosa berdasarkan anamnesa dan pemeriksaan fisik dan ginekologi apakah pasien berada pada kala 1 atau kala 2 4. Petugas memberikan penatalaksanaan sesuai dengan keadaan pasien 5. Petugas memastikan kelengkapan alat pertolongan persalinan termasuk mematahkan ampul oksitosin dan memasukan alat suntik sekali pakai 3cc kedalam wadah partus set 6. Memakai celemek plastic dan mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir 7. Menggunakan sarung tangan DTT pada tangan kanan yang akan digunakan untuk pemeriksaan dalam 8. Mengambil alat suntik dengan tangan yang bersarung tangan, isi dengan oksitosin dan letakan kembalik kedalam wadah partus set 9. Membersihkan perineum dan vulva dengan kapas basah yang telah dibasahi oleh air matang (DTT), dengan gerakan vulva ke perineum 10. Melakukan pemeriksaan dalam pastikan pembukaan sudah lengkap dan selaput ketuban udah pecah 11. Mencelupkan tangan kanan yang bersarung tangan ke dalam larutan klorin 0,5%, membuka sarung tangan dalam keadaan terbalik dan merendamnya dalam lauratrn klorin 0,5% 12. Memeriksa DJJ setelah kontraksi uterus selesai – pastikan DJJ dalam batas normal (120-160x/menit) 13. Memberitahu ibu pembukaan sudah lengkap dan keadaan janin baik, meminta ibu untuk meneran saat ada his apabila ibu sudah merasa ingin meneran 14. Meminta bantuan keluarga untuk menyiapkan posisi ibu untuk meneran (pada saat ada his, bantu ibu dalam posisi setengah duduk dan pastikan ia merasa nyaman) 15. Melakukan pimpinan meneran 16. Menganjurkan ibu untuk berjalan, berjongkok atau mengambil posisi nyaman, jika ibu belum merasa ada dorongan untuk meneran dalam waktu 60 menit
----	--------------------------------	--

	<ol style="list-style-type: none">17. Meletakkan handuk bersih (untuk mengeringkan bayi) di perut ibu, jika kepala bayi telah membuka vulva dengan diameter 5 – 6 cm18. Meletakkan kain bersih yang dilipat 1/3 bagian bawah bokong ibu19. Membuka tutup partus set dan memperhatikan kembali kelengkapan alat dan bahan20. Memakai sarung tangan DTT pada kedua tangan21. Saat kepala janin terlihat pada vulva dengan diameter 5-6cm, memasang handuk bersih pada perut ibu untuk mengeringkan bayi jika telah lahir dan kain kering dan bersih yang dilipat 1/3 bagian bawah bokong ibu. Setelah itu kit melakukan perasat stenon (perasat untuk melindungi perineum dengan satu tangan, dibawah kain bersih dan kering, ibu jari pada salah satu sisi perineum dan 4 jari tangan pada sisi yang lain dan tangan yang lain pada belakang kepala bayi. Tahan kepala bayi agar posisi kepala tetap fleksi pada saat keluar secara bertahap melewati introitus perineum)22. Setelah kepala bayi keluar menyeka mulut dan hidung bayi dengan kasa steril kemudian memeriksa adanya lilitan tali pusat pada leher janin23. Menunggu hingga kepala janin selesai melakukan putaran paksi luar secara spontan24. Setelah kepala melakukan putaran paksi luar, pegang secara biparental. Menganjurkan kepada ibu untuk meneran saat kontraksi. Dengan lembut gerakan kepala kearah bawah dan distal hingga bahu depan muncul dibawah arkus pubis dan kemudian gerakan arah atas dan distal untuk melahirkan bahu belakang25. Setelah bahu lahir, geser tangan bawah kearah perineum ibu untuk menyanggah kepala, lengan dan siku sebelah bawah. Gunakan tangan atas untuk menelusuri dan memegang tangan dan siku sebelah atas26. Setelah badan dan lengan lahir, tangan kiri menyusuri punggung kearah bokong dan tungkai bawah janin untuk memegang tungkai bawah (selipkan jari telunjuk tangan kiri diantara kedua lutu janin)27. Melakukan penilaian selintas apakah bayi menangis
--	--

		<p>kuat dan atau bernapas tanpa kesulitan, apakah bayi bergerak aktif</p> <p>28. Mengeringkn tubuh bayi mulai dari muka, kepala dan bagian tubuh lainnya kecuali bagian tangan tanpa membersihkan verniks. Ganti handuk basah dengan handuk/kain yang kering. Membiarkan bayi atas perut ibu</p> <p>29. Memeriksa kembali uterus untuk memastikan tidak ada lagi bayi dalam uterus</p> <p>30. Memberitahu ibu bahwa ia akan disuntik oksitosin agar uterus berkontraksi baik</p> <p>31. Dalam waktu 1 menit setelah bayi lahir, suntikan oksitosin 10 unit IM (intramuscular) di 1/3 paha atas bagian distal lateral (lakukan aspirasi sebelum menyuntikan oksitosin)</p> <p>32. Setelah 2 menit pasca persalinan, jepit tali pusat dengan klem kira-kira 3cm dari pusat bayi. Mendorong tainpusat kearah distal (ibu) dan jepit kembali tali pusat pada 2cm distal dari klem pertama</p> <p>33. Dengan satu tangan. Pegang tali pusat yang telah dijepit (lindungi perut bayi), dan lakukan pengguntingan tali pusat diantar 2 klem tersebut</p> <p>34. Mengikat tali pusat dengan benang DTT atau steril pada satu sisi kemudian melingkarkan kembali bennag tersebut dan mengikatnya dengan simpul kunci pada sisi lainnya</p> <p>35. Menyelimuti ibu dan bayi dengan kain hangat dan memasang topi di kepala bayi</p> <p>36. Memindahan klem pada tali pusat hingga berjarak 5-10 menit dari vulva</p> <p>37. Meletakkan satu tangan diatas kain pada perut ibu, ditepi atas simfisis, untuk mendeteksi. Tangan lain menegangkan tali pusat</p> <p>38. Setaelh uterus berkontraksi, menegangkan tali pusat dengan tangan kanan, sementara tangan kiri menekan uterus dengan hati-hati kearah dorsokranial. Jika plasenta tidak lahir setelah 30-40 detik, hentikan penegangan tali pusat dan menunggu hingga timbul kontrkasi berikutnya dan mengulangi prosedur</p> <p>39. Melakukan penegangan dan dorongan dorsokranial hingga plasenta terlepas, minta ibu meneran sambil</p>
--	--	---

	<p>penolong menarik tali pusat dengan arah sejajar lantai dan kemudian kearah atas, mengikuti poros jalan lahir (tetap melakukan tekanan dorsokranial)</p> <p>40. Setelah plasenta tampak pada vulva, teruskan melahirkan plasenta dengan hati-hati. Bila perlu (terasa ada tahanan), pegang plasenta dengan kedua tangan dan lakukan putaran searah untuk membantu pengeluaran plasenta dan mencegah robeknya selaput darah</p> <p>41. Segera setelah plasenta lahir, melakukan masase pada fundus uteri dengan mengosok fundus uteri secara sirkuler menggunakan bagian palmar 4 jari tangan kiri hingga kontraksi uterus baik (fundus teraba keras)</p> <p>42. Periksa bagian maternal dan bagian fetal plasenta dengan tangan kanan untuk memastikan bahwa seluruh kotiledon dan selaput ketuban sudah lahir lengkap, dan masuk kedalam kantong plastic yang tersedia</p> <p>43. Evaluasi kemungkinan laserasi pada vagina dan perineum. Melakukan penjahitan bila laserasi menyebabkan pendarahan</p> <p>44. Memastikan uterus berkontraksi dengan baik dan tidak terjadi pendarah pervaginam</p> <p>45. Membiarkan bayi tetap melakukan kontak kulit ke kulit di dada ibu paling sedikit satu jam</p> <p>46. Setelah satu jam, lakukan penimbangan / pengukuran bayi, beri tetes mata antibiotic profilaksis, dan vitamin K1 1mg intramuskular di paha kiri anterolateral</p> <p>47. Setelah satu jam pemberian vitamin K1 berikan suntikkan imunisasi Hepatitis B di Paha kanan anterolateral</p> <p>48. Melanjutkan pemantau kontraksi dan mencegah pendarahan pervaginam</p> <p>49. Menggajarkan ibu/keluarga cara melakukan masase uterus dan menilai kontraksi</p> <p>50. Evaluasi dan estimasi jumlah kehilangan darah</p> <p>51. Memastikan nadi ibu dalam keadaan kandung kemih setiap 15 menit selama 1 jam pertama pasca persalinan dan setiap 30 menit selama dua jam pasca persalinan</p> <p>52. Memeriksa kembali bayi untuk memastikan bahwa</p>
--	--

		<p>bayi bernafa dengan baik</p> <p>53. Menempatkan semua peralatan bekas pakai dalam larutan enzymatic untuk berkontaminasi. Cuci dan bilas peralatan setelah di dekontaminasi untuk di sterilkan' buang bahan-bahan yang terkontaminasi ke tempat sampah yang sesuai</p> <p>54. Buang bahan-bahan yang terkontaminasi ke tempat sampah yang sesuai</p> <p>55. Membersihkan ibu dengan menggunakan air DTT, membersihkan sisa cairan ketuban, lender dan darah. Bantu ibu memakai pakaian bersih dan kering</p> <p>56. Memastikan ibu merasa nyaman dan beritahu keluarga untuk membantu apabila ibu ingin minum</p> <p>57. Dekontaminasi tempat bersalin dengan klorin 0,5%</p> <p>58. Mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir</p> <p>59. Melengkapi partograf</p> <p>60. Dokter atau petugas ruang pemeriksaan umum menuliskan semua kegiatan pada rekam medic pasien dengan catatan rujukan bila dirujuk ke RS</p>
3.	Jangka waktu	Sesuai kondisi pasien dan partograph
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 bagi pasien umum 2. Sesuai Peraturan Bupati Bintan Nomor 9 tahun 2022 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di puskesmas bagi pasien yang memiliki e-KTP Bintan 3. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 bagi pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertolongan persalinan normal 2. Penatalaksanaan bayi baru lahir
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Ruang Pengaduan 2. Email : puskesmas_tguban@yahoo.com 3. Facebook : Puskesmas Tanjung Uban 4. Instagram : @puskesmasthanjunguban 5. Whatsapp : 08117714547
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2024 tentang Kesehatan 3. Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang

		<p>Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 7. Perbup Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pembentukan UPTD Puskesmas 8. SK Kepala UPTD Puskesmas Tanjung Uban Nomor 002 tahun 2023 tentang Jenis-Jenis Pelayanan di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
8.	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter 2. Stetoskop 3. Timbangan Berat Badan 4. Microtoise 5. Partus set 6. Senter 7. Aplikasi ePusk 8. Komputer 9. Meja Kerja 10. Kursi 11. Tempat tidur pasien 12. USG 13. Pita LILA 14. ATK
9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S1 Kedokteran Umum yang memiliki SIP 2. D3 Kebidanan yang memiliki SIP 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Memiliki budaya kerja mutu
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim audit internal
11.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 orang 2. Bidan : 12 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Melayani pasien sesuai dengan visi, misi, moto, tata nilai dan maklumat pelayanan UPTD Puskesmas Tanjung Uban
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Menerapkan visi, misi, motto, tata nilai dan maklumat pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada Masyarakat
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi ekinerja pegawai 2. Survei kepuasan pelanggan

I. Pelayanan MTBS

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya rekam medis pasien 2. Rujukan internal dari unit layanan lain
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran bayi/balita menuju ruang pelayanan MTBS; 2. Petugas mengisi form MTBS dan kartu rawat jalan; 3. Petugas melakukan anamnesa; 4. Petugas melakukan pemeriksaan; 5. Petugas menulis hasil anamnesa dan pemeriksaan serta mengklasifikasikan dan memberikan penyuluhan; 6. Petugas memberi pengobatan sesuai buku pedoman MTBS, bila perlu dirujuk ke ruang pengobatan untuk konsultasi dokter.
3.	Jangka waktu	10 menit
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 bagi pasien umum 2. Sesuai Peraturan Bupati Bintan Nomor 9 tahun 2022 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di puskesmas bagi pasien yang memiliki e-KTP Bintan 3. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 bagi pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
5.	Produk layanan	Pemeriksaan terpadu pada balita dan bayi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Ruang Pengaduan 2. Email : puskesmas_tguban@yahoo.com 3. Facebook : Puskesmas Tanjung Uban 4. Instagram : @puskesmastanjunguban 5. Whatsapp : 08117714547
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2024 tentang Kesehatan 3. Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024

		<p>tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>7. Perbup Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pembentukan UPTD Puskesmas</p> <p>8. SK Kepala UPTD Puskesmas Tanjung Uban Nomor 002 tahun 2023 tentang Jenis-Jenis Pelayanan di UPTD Puskesmas Tanjung Uban</p>
8.	Sarana/prasarana dan fasilitas	<p>1. Tensimeter</p> <p>2. Stetoskop</p> <p>3. Timbangan Berat Badan</p> <p>4. Microtoise</p> <p>5. Senter</p> <p>6. Aplikasi ePusk</p> <p>7. Komputer</p> <p>8. Meja Kerja</p> <p>9. Kursi</p> <p>10. Tempat tidur pasien</p> <p>11. ATK</p>
9.	Kompetensi pelaksana	<p>1. D3/D4 Kebidanan yang memiliki SIP</p> <p>2. Mampu mengoperasikan komputer</p> <p>3. Memiliki budaya kerja mutu</p>
10.	Pengawasan Internal	<p>1. Kepala Puskesmas</p> <p>2. Tim audit internal</p>
11.	Jumlah pelaksana	<p>1. Dokter Umum : 1 orang</p> <p>2. Bidan : 12 orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	Melayani pasien sesuai dengan visi, misi, moto, tata nilai dan maklumat pelayanan UPTD Puskesmas Tanjung Uban
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Menerapkan visi, misi, motto, tata nilai dan maklumat pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada Masyarakat
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Evaluasi ekinerja pegawai</p> <p>2. Survei kepuasan pelanggan</p>

J. Pelayanan Laboratorium

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1. Tersedianya rekam medis pasien</p> <p>2. Rujukan internal dari unit layanan lain</p>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>1. Petugas menerima blangko permintaan pemeriksaan laboratorium dari pasien</p> <p>2. Petugas memanggil pasien sesuai urutannya</p> <p>3. Petugas mencocokkan identitas pasien dengan lembar permintaan laboratorium.</p> <p>4. Apabila tidak cocok, identitas dikembalikan kepada</p>

		<p>Unit pelayanan yang merujuk.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Apabila sudah cocok, petugas melakukan pengambilan sample sesuai dengan jenis pemeriksaan. 6. Petugas melakukan pemeriksaan laboratorium sesuai dengan yang diminta dokter 7. Petugas melakukan pencatatan hasil di buku register. 8. Petugas menulis dan menyerahkan hasil laboratorium
3.	Jangka waktu	15 menit setelah sampel diambil
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 bagi pasien umum 2. Sesuai Peraturan Bupati Bintan Nomor 9 tahun 2022 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di puskesmas bagi pasien yang memiliki e-KTP Bintan 3. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 bagi pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan darah 2. Pemeriksaan urine 3. Pemeriksaan laboratorium lainnya
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Ruang Pengaduan 2. Email : puskesmas_tguban@yahoo.com 3. Facebook: Puskesmas Tanjung Uban 4. Instagram: @puskesmasthanjunguban 5. Whatsapp : 08117714547
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2024 tentang Kesehatan 3. Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 7. Perbup Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pembentukan UPTD Puskesmas

		8. SK Kepala UPTD Puskesmas Tanjung Uban Nomor 002 tahun 2023 tentang Jenis-Jenis Pelayanan di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
8.	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mikroskop 2. Centrifuge 3. Hematologi Analyzer 4. Mixer rotator 5. Urinalisa 6. Alat cek gula darah, kolesterol, asam urat dan Hb 7. Bahan medis habis pakai 8. Aplikasi ePusk 9. Komputer 10. Meja Kerja dan Kursi 11. ATK
9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. D3 Analis Kesehatan yang memiliki SIP 2. Mampu mengoperasikan alat pemeriksaan dan komputer 3. Memiliki budaya kerja mutu
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim audit internal
11.	Jumlah pelaksana	1. Pranata Labor Kesehatan : 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Melayani pasien sesuai dengan visi, misi, moto, tata nilai dan maklumat pelayanan UPTD Puskesmas Tanjung Uban
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Menerapkan visi, misi, motto, tata nilai dan maklumat pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada Masyarakat
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi ekinerja pegawai 2. Survei kepuasan pelanggan

K. Pelayanan Kefarmasian

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Lembar resep dari unit pelayanan puskesmas
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima resep dari pasien 2. Petugas menyiapkan obat sesuai yang tercantum di lembar resep 3. Petugas memanggil pasien sesuai identitas di lembar resep. 4. Petugas memastikan kembali apakah pasien tersebut sesuai dengan data di lembar resep 5. Apabila sudah sesuai, petugas menjelaskan tata cara konsumsi obat pada pasien 6. Petugas menanyakan kembali apakah pasien sudah

		<p>memahami penjelasan tentang obat yang diberikan</p> <p>7. Apabila pasien sudah memahami, petugas menyerahkan obat pada pasien.</p>
3.	Jangka waktu	<p>≤ 15 menit (non racikan)</p> <p>≤ 30 menit (racikan)</p>
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 bagi pasien umum 2. Sesuai Peraturan Bupati Bintan Nomor 9 tahun 2022 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di puskesmas bagi pasien yang memiliki e-KTP Bintan 3. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 bagi pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan informasi obat 2. Pemberian obat atas resep dokter 3. Pelayanan konsultasi obat
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Ruang Pengaduan 2. Email : puskesmas_tguban@yahoo.com 3. Facebook : Puskesmas Tanjung Uban 4. Instagram : @puskesmastanjunguban 5. Whatsapp : 08117714547
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2024 tentang Kesehatan 3. Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 7. Perbup Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pembentukan UPTD Puskesmas 8. SK Kepala UPTD Puskesmas Tanjung Uban Nomor 002 tahun 2023 tentang Jenis-Jenis Pelayanan di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
8.	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obat-obatan 2. Bahan medis habis pakai 3. Mortar

		<ul style="list-style-type: none"> 4. Gelas ukur 5. Lemari obat 6. Aplikasi ePusk 7. Komputer 8. Meja Kerja 9. Kursi 10. ATK
9.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Apoteker yang memiliki SIP 2. D3 Farmasi yang memiliki SIP 3. Mampu menggunakan mortar 4. Mampu menggunakan komputer 5. Memiliki budaya kerja mutu
10.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim audit internal
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Apoteker : 3 orang 2. D3 Farmasi : 2orang 3. D3 Kesehatan lainnya : 4
12.	Jaminan Pelayanan	Melayani pasien sesuai dengan visi, misi, moto, tata nilai dan maklumat pelayanan UPTD Puskesmas Tanjung Uban
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Menerapkan visi, misi, motto, tata nilai dan maklumat pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada Masyarakat
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi ekinerja pegawai 2. Survei kepuasan pelanggan

L. Pelayanan Gawat Darurat

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kasus pasien dalam kategori emergensi/gawat darurat 2. Tersedianya rekam medis pasien 3. Rujukan internal dari unit layanan lain atau dari polindes
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien datang 2. Petugas mencuci tangan 3. Petugas menggunakan alat pelindung diri (handscoon, alas kaki) 4. Petugas menempatkan pasien pada tempat yang disediakan 5. Jika pasien lebih dari satu, petugas mengidentifikasi pasien berdasarkan prioritas penanganan (pasien gawat tidak darurat, pasien darurat tidak gawat, pasien gawat darurat)

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Petugas mengidentifikasi masalah kesehatan pasien 7. Petugas mempersiapkan alat-alat yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan pasien 8. Petugas menilai kesadaran pasien dengan GCS 9. Petugas mengecek airway dan melakukan tindakan bila terjadi sumbatan jalan nafas 10. Petugas memastikan bahwa pernafasan tidak terganggu, apabila terjadi gangguan petugas memberi bantuan pernapasan 11. Petugas memperbaiki peredaran darah. Jika ada perdarahan petugas melakukan tindakan untuk menghentikan perdarahan 12. Petugas memasang IV line jika terdapat tanda-tanda kekurangan cairan pada pasien 13. Petugas memberikan obat sesuai kebutuhan pasien 14. Petugas melakukan Resusitasi Jantung Paru jika terjadi henti jantung 15. Petugas memastikan pasien bahwa pasien dalam kondisi stabil 16. Petugas melakukan rujuk ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih mampu apabila diperlukan 17. Petugas mendekontaminasi alat-alat yang telah digunakan dan bahan habis pakai 18. Petugas mencuci alat-alat yang telah digunakan 19. Petugas mensterilkan alat-alat yang telah digunakan 20. Petugas bahan habis pakai pada tempat sampah medis 21. Petugas mencuci tangan 22. Petugas mendokumentasikan kegiatan didalam rekam medis pasien.
3.	Jangka waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon Tindakan oleh petugas \leq 3 menit 2. Lama Tindakan sesuai kondisi pasien dan jenis tindakan
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 bagi pasien umum 2. Sesuai Peraturan Bupati Bintan Nomor 9 tahun 2022 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di puskesmas bagi pasien yang memiliki e-KTP Bintan 3. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 bagi pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertolongan pertama kegawatdaruratan medis 2. Pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit/kasus

		<p>emergensi</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Resep obat dari dokter sesuai diagnosa 4. Surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan 5. Rujukan internal atau lanjutan apabila diperlukan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Ruang Pengaduan 2. Email : puskesmas_tguban@yahoo.com 3. Facebook : Puskesmas Tanjung Uban 4. Instagram : @puskesmastanjunguban 5. Whatsapp : 08117714547
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2024 tentang Kesehatan 3. Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 7. Perbup Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pembentukan UPTD Puskesmas 8. SK Kepala UPTD Puskesmas Tanjung Uban Nomor 002 tahun 2023 tentang Jenis-Jenis Pelayanan di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
8.	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter 2. Stetoskop 3. Timbangan Berat Badan 4. Microtoise 5. Senter 6. Obat emergensi 7. Bahan medis habis pakai 8. Tabung oksigen 9. Nebulizar 10. Alat Kesehatan terkait emergensi medis 11. Aplikasi ePusk 12. Komputer 13. Meja Kerja 14. Kursi

		15. Tempat tidur pasien 16. ATK
9.	Kompetensi pelaksana	1. S1 Kedokteran Umum yang memiliki SIP 2. Ners yang memiliki SIP 3. D3 Keperawatan yang memiliki SIP 4. Mampu mengoperasikan komputer 5. Memiliki budaya kerja mutu
10.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim audit internal
11.	Jumlah pelaksana	1. Dokter Umum : 1 orang 2. Ners : 2 3. Perawat : 7 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Melayani pasien sesuai dengan visi, misi, moto, tata nilai dan maklumat pelayanan UPTD Puskesmas Tanjung Uban
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Menerapkan visi, misi, motto, tata nilai dan maklumat pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada Masyarakat
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi ekinerja pegawai 2. Survei kepuasan pelanggan

M. Pelayanan Rawat Inap Umum/Kebidanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Tersedianya rekam medis pasien 2. Pasien diserahkan dari unit pelayanan umum/UGD/KIA 3. Membawa fotokopi KK/KTP/BPJS
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pernyataan rawat inap dari dokter di pelayanan umum/UGD/KIA 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas menyiapkan tempat tidur 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign dan memberikan tanda pengenal berpagelang yang bertuliskan nama pasien 5. Petugas melakukan pemeriksaan/Tindakan sesuai instruksi yang ada di catatan rekam medis 6. Petugas menyiapkan tempat obat oral maupun injeksi berdasarkan identitas pasien 7. Petugas memberikan terapi sesuai dengan instruksi 8. Petugas melakukan visite dokter setiap hari 9. Petugas menyiapkan terapi untuk pulang bila sudah sembuh dan melakukan prosedur pemulangan

		<p>pasien yang sudah sembuh</p> <p>10. Petugas merujuk pasien sesuai dengan indikasi apabila pasien memerlukan rujukan</p>
3.	Jangka waktu	1 – 5 hari tergantung jenis penyakit
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 bagi pasien umum 2. Sesuai Peraturan Bupati Bintan Nomor 9 tahun 2022 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di puskesmas bagi pasien yang memiliki e-KTP Bintan 3. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 bagi pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asuhan keperawatan dan kebidanan sesuai standar 2. Konsultasi dokter umum 3. Akomodasi ruang rawat inap 4. Visite terpadu oleh dokter umum, apoteker, nutrisisionis 5. Konsultasi obat 6. Pemeriksaan penunjang 7. Tindakan keperawatan sesuai instruksi dokter 8. Rujukan lanjutan apabila diperlukan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Ruang Pengaduan 2. Email : puskesmas_tguban@yahoo.com 3. Facebook : Puskesmas Tanjung Uban 4. Instagram : @puskesmastanjunguban 5. Whatsapp : 08117714547
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2024 tentang Kesehatan 3. Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 7. Perbup Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pembentukan UPTD Puskesmas 8. SK Kepala UPTD Puskesmas Tanjung Uban Nomor

		002 tahun 2023 tentang Jenis-Jenis Pelayanan di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
8.	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rawat inap 2. Peralatan medis pendukung 3. Obat-obatan 4. Bahan medis habis pakai 5. Oksigen 6. Kursi roda 7. Status/blanko rawat inap 8. Toilet 9. Lemari pasien 10. Aplikasi ePusk 11. Komputer 12. Meja Kerja 13. Kursi 14. Tempat tidur pasien 15. ATK
9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S1 Kedokteran Umum yang memiliki SIP 2. Ners yang memiliki SIP 3. D3 Keperawatan yang memiliki SIP 4. Mampu mengoperasikan komputer 5. Memiliki budaya kerja mutu
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim audit internal
11.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 orang 2. Ners : 3 3. Perawat : 4 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Melayani pasien sesuai dengan visi, misi, moto, tata nilai dan maklumat pelayanan UPTD Puskesmas Tanjung Uban
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Menerapkan visi, misi, motto, tata nilai dan maklumat pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada Masyarakat
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi ekinerja pegawai 2. Survei kepuasan pelanggan

N. Pelayanan Konseling HIV/AIDS

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya rekam medis pasien 2. Rujukan internal konsultasi dari unit pelayanan lain
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>PRE TEST</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana Upaya memberi salam pada klien yang datang ke ruang konseling

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Pelaksana Upaya mendengarkan klien menjelaskan alasan kunjungannya 3. Pelaksana Upaya memberi penjelasan tentang manfaat dilakukan pemeriksaan 4. Pelaksana Upaya menjelaskan Fakta dasar tentang penyakit yang bersangkutan 5. Pelaksana Upaya menjelaskan tentang tentang resiko dan membantu klien melakukan penilaian resiko diri sendiri. 6. Pelaksana Upaya menjelaskan tentang prosedur pemeriksaan pada klien dan mendiskusikan bersama klien. 7. Pelaksana Upaya mempersiapkan informed consent dan blanko pemeriksaan / blanko laboratorium 8. Pelaksana Upaya memdampingi klien menandatangani informed consent. 9. Pelaksana Upaya menanyakan kembali keyakinan klien untuk tes yang akan dilakukan 10. Pelaksana Upaya mempersiapkan alat dan bahan juga lingkungan tempat tes dilakukan. <p>PELAKSANAAN TES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana Upaya mengantarkan blanko pemeriksaan darah ke petugas laboratorium (Jika membutuhkan pemeriksaan laboratorium) 2. Pelaksana Upaya mengatur posisi nyaman klien sebelum tindakan tes dilakukan 3. Pelaksana Upaya memperhatikan respon klien terhadap nyeri / cemas / takut / khawatir selama tes dilakukan <p>KONSELING PASCA TES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana Upaya menanyakan keyakinan klien untuk mengetahui hasil tes yang telah dilakukan. 2. Pelaksana Upaya menjelaskan kepada klien apa yang harus dilakukan jika nanti hasil pemeriksaan positif maupun negatif 3. Pelaksana Upaya bersama dokter pemeriksa menjelaskan hasil dari tes yang telah dilakukan 4. Pelaksana Upaya membantu klien mengeksplere perasaannya terhadap hasil tes dan memberi dukungan pada klien. 5. Pelaksana Upaya kembali menjelaskan apa yang harus dilakukan pada klien setelah mengetahui
--	--	---

		<p>hasilnya</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Pelaksana Upaya membuat janji dengan klien untuk rujukan ke pelayanan kesehatan lanjutan (jika dibutuhkan rujukan). 7. Pelaksana Upaya mendokumentasikan kegiatan konseling dan tes hari ini.
3.	Jangka waktu	15 menit
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 bagi pasien umum 2. Sesuai Peraturan Bupati Bintan Nomor 9 tahun 2022 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di puskesmas bagi pasien yang memiliki e-KTP Bintan 3. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 bagi pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi dengan petugas terlatih 2. Konsultasi lanjutan dengan dokter apabila diperlukan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Ruang Pengaduan 2. Email : puskesmas_tguban@yahoo.com 3. Facebook : Puskesmas Tanjung Uban 4. Instagram : @puskesmastanjunguban 5. Whatsapp : 08117714547
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2024 tentang Kesehatan 3. Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 7. Perbup Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pembentukan UPTD Puskesmas 8. SK Kepala UPTD Puskesmas Tanjung Uban Nomor 002 tahun 2023 tentang Jenis-Jenis Pelayanan di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
8.	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang khusus terpisah dari pasien lain 2. Aplikasi ePusk

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Meja Kerja 4. Kursi 5. Tempat tidur pasien 6. ATK
9.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ners yang memiliki SIP dan terlatih 2. Memiliki budaya kerja mutu
10.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim audit internal
11.	Jumlah pelaksana	Ners (Penanggung jawab program) : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Melayani pasien sesuai dengan visi, misi, moto, tata nilai dan maklumat pelayanan UPTD Puskesmas Tanjung Uban
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Menerapkan visi, misi, motto, tata nilai dan maklumat pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada Masyarakat
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi ekinerja pegawai 2. Survei kepuasan pelanggan

O. Pelayanan Konseling TB

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya rekam medis pasien 2. Rujukan internal konsultasi dari unit pelayanan lain
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>PRE TEST</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana Upaya memberi salam pada klien yang datang ke ruang konseling 2. Pelaksana Upaya mendengarkan klien menjelaskan alasan kunjungannya 3. Pelaksana Upaya memberi penjelasan tentang manfaat dilakukan pemeriksaan 4. Pelaksana Upaya menjelaskan Fakta dasar tentang penyakit yang bersangkutan 5. Pelaksana Upaya menjelaskan tentang tentang resiko dan membantu klien melakukan penilaian resiko diri sendiri. 6. Pelaksana Upaya menjelaskan tentang prosedur pemeriksaan pada klien dan mendiskusikan bersama klien. 7. Pelaksana Upaya mempersiapkan informed consent dan blanko pemeriksaan / blanko laboratorium 8. Pelaksana Upaya memdampingi klien menandatangani informed consent. 9. Pelaksana Upaya menanyakan kembali keyakinan klien untuk tes yang akan dilakukan

		<p>10. Pelaksana Upaya mempersiapkan alat dan bahan juga lingkungan tempat tes dilakukan.</p> <p>PELAKSANAAN TES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana Upaya mengantarkan blanko pemeriksaan darah ke petugas laboratorium (Jika membutuhkan pemeriksaan laboratorium) 2. Pelaksana Upaya mengatur posisi nyaman klien sebelum tindakan tes dilakukan 3. Pelaksana Upaya memperhatikan respon klien terhadap nyeri / cemas / takut / khawatir selama tes dilakukan <p>KONSELING PASCA TES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana Upaya menanyakan keyakinan klien untuk mengetahui hasil tes yang telah dilakukan. 2. Pelaksana Upaya menjelaskan kepada klien apa yang harus dilakukan jika nanti hasil pemeriksaan positif maupun negatif 3. Pelaksana Upaya bersama dokter pemeriksa menjelaskan hasil dari tes yang telah dilakukan 4. Pelaksana Upaya membantu klien mengeksplorasi perasaannya terhadap hasil tes dan memberi dukungan pada klien. 5. Pelaksana Upaya kembali menjelaskan apa yang harus dilakukan pada klien setelah mengetahui hasilnya 6. Pelaksana Upaya membuat janji dengan klien untuk rujukan ke pelayanan kesehatan lanjutan (jika dibutuhkan rujukan). 7. Pelaksana Upaya mendokumentasikan kegiatan konseling dan tes hari ini.
3.	Jangka waktu	15 menit
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 bagi pasien umum 2. Sesuai Peraturan Bupati Bintan Nomor 9 tahun 2022 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di puskesmas bagi pasien yang memiliki e-KTP Bintan 3. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 bagi pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi dengan petugas terlatih 2. Konsultasi lanjutan dengan dokter apabila diperlukan
6.	Penanganan	Pasien menyampaikan pengaduan melalui :

	pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Ruang Pengaduan 2. Email : puskesmas_tguban@yahoo.com 3. Facebook : Puskesmas Tanjung Uban 4. Instagram : @puskesmasthanjunguban 5. Whatsapp : 08117714547
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2024 tentang Kesehatan 3. Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 7. Perbup Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pembentukan UPTD Puskesmas 8. SK Kepala UPTD Puskesmas Tanjung Uban Nomor 002 tahun 2023 tentang Jenis-Jenis Pelayanan di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
8.	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang khusus terpisah dari pasien lain 2. Aplikasi ePusk 3. Meja Kerja 4. Kursi 5. Tempat tidur pasien 6. ATK
9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ners yang memiliki SIP dan terlatih 2. Memiliki budaya kerja mutu
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim audit internal
11.	Jumlah pelaksana	Ners (Penanggung jawab program) : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Melayani pasien sesuai dengan visi, misi, moto, tata nilai dan maklumat pelayanan UPTD Puskesmas Tanjung Uban
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Menerapkan visi, misi, motto, tata nilai dan maklumat pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada Masyarakat
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja pegawai 2. Survei kepuasan pelanggan

P. Pelayanan Konseling Gizi

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya rekam medis pasien 2. Rujukan internal konsultasi dari unit pelayanan lain
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memberi salam pada klien yang datang ke ruang konseling 2. Petugas mendengarkan klien menjelaskan alasan kunjungannya 3. Petugas memberi penjelasan tentang kondisi pasien sesuai hasil pemeriksaan dokter 4. Petugas menjelaskan materi yang berkaitan dengan kondisi dan kebutuhan pasien. 5. Petugas menanyakan pasien apakah sudah memahami apa yang disampaikan petugas. 6. Petugas memberikan kesempatan pada pasien untuk menanyakan hal yang belum jelas atau belum dipahami 7. Jika sudah selesai, petugas mencatat Riwayat konseling direkam medis dan di buku laporan konseling. 8. Petugas mempersilahkan pasien untuk Kembali ke unit layanan yang merujuk
3.	Jangka waktu	15 menit
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 bagi pasien umum 2. Sesuai Peraturan Bupati Bintan Nomor 9 tahun 2022 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di puskesmas bagi pasien yang memiliki e-KTP Bintan 3. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 bagi pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi dengan petugas terlatih 2. Konsultasi kebutuhan gizi spesifik
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Ruang Pengaduan 2. Email : puskesmas_tguban@yahoo.com 3. Facebook : Puskesmas Tanjung Uban 4. Instagram : @puskesmasthanjunguban 5. Whatsapp : 08117714547
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2024 tentang Kesehatan

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 7. Perbup Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pembentukan UPTD Puskesmas 8. SK Kepala UPTD Puskesmas Tanjung Uban Nomor 002 tahun 2023 tentang Jenis-Jenis Pelayanan di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
8.	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang khusus terpisah dari pasien lain 2. Aplikasi ePusk 3. Meja Kerja 4. Kursi 5. Tempat tidur pasien 6. ATK
9.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Nutrisionis terlatih 2. Memiliki budaya kerja mutu
10.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim audit internal
11.	Jumlah pelaksana	Nutrisionis : 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Melayani pasien sesuai dengan visi, misi, moto, tata nilai dan maklumat pelayanan UPTD Puskesmas Tanjung Uban
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Menerapkan visi, misi, motto, tata nilai dan maklumat pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada Masyarakat
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi ekinerja pegawai 2. Survei kepuasan pelanggan

Q. Pelayanan Akupresure

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya rekam medis pasien 2. Rujukan internal konsultasi dari unit pelayanan lain
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas unit pelayanan memanggil pasien sesuai nomor urut. 2. Petugas unit pelayanan mempersilahkan pasien untuk duduk. 3. Petugas unit pelayanan menanyakan ulang

		<p>identitas pasien disesuaikan dengan rekam medis pasien.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Petugas unit pelayanan menanyakan keluhan yang dirasakan pasien saat ini. 5. Petugas unit pelayanan menanyakan berapa lama keluhan dirasakan. 6. Petugas unit pelayanan menanyakan mengenai riwayat penyakit sebelumnya. 7. Petugas unit pelayanan menjelaskan tentang akupresure pada pasien 8. Petugas unit pelayanan menjelaskan bagian titik yang tepat untuk dilakukan akupresure sesuai kondisi/keluhan pasien 9. Petugas unit melakukan akupresure sambil memberikan contoh praktek cara melakukan akupresure pada titik yang sudah ditentukan 10. Petugas unit layanan mencatat Riwayat akupresure pasien direkam medis dan di buku laporan kunjungan pelayanan akupresure 11. Petugas unit pelayanan mempersilahkan pasien untuk Kembali ke unit layanan yang merujuk
3.	Jangka waktu	15 menit
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 bagi pasien umum 2. Sesuai Peraturan Bupati Bintan Nomor 9 tahun 2022 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di puskesmas bagi pasien yang memiliki e-KTP Bintan 3. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 bagi pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi dengan petugas terlatih 2. Pelayanan akupresure sesuai kondisi pasien
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Ruang Pengaduan 2. Email : puskesmas_tguban@yahoo.com 3. Facebook : Puskesmas Tanjung Uban 4. Instagram : @puskesmasthanjunguban 5. Whatsapp : 08117714547
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2024 tentang Kesehatan 3. Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang

		<p>Pedoman Standar Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 7. Perbup Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pembentukan UPTD Puskesmas 8. SK Kepala UPTD Puskesmas Tanjung Uban Nomor 002 tahun 2023 tentang Jenis-Jenis Pelayanan di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
8.	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang khusus terpisah dari pasien lain 2. Aplikasi ePusk 3. Meja Kerja 4. Kursi 5. Tempat tidur pasien 6. ATK
9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ners terlatih akupresure 2. Memiliki budaya kerja mutu
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim audit internal
11.	Jumlah pelaksana	Perawat : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Melayani pasien sesuai dengan visi, misi, moto, tata nilai dan maklumat pelayanan UPTD Puskesmas Tanjung Uban
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Menerapkan visi, misi, motto, tata nilai dan maklumat pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada Masyarakat
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi ekinerja pegawai 2. Survei kepuasan pelanggan

R. Pelayanan Imunisasi

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya rekam medis pasien (imunisasi TT Catin) 2. Fotokopi KK/KTP/BPJS 3. Kartu imunisasi
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas unit pelayanan memanggil pasien sesuai nomor urut. 2. Petugas unit pelayanan mempersilahkan pasien untuk duduk.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas unit pelayanan menanyakan ulang identitas pasien disesuaikan dengan rekam medis pasien. 4. Petugas unit pelayanan meminta kartu imunisasi pasien 5. Petugas unit pelayanan memeriksa status imunisasi dan menentukan jenis imunisasi yang akan dilakukan 6. Petugas unit pelayanan menjelaskan tentang imunisasi yang akan dilakukan dan efek samping (KIPI) yang mungkin terjadi. 7. Petugas meminta pasien untuk mengisi lembar persetujuan/informed concent 8. Petugas melakukan imunisasi pada pasien. 9. Petugas unit pelayanan meminta pasien untuk istirahat sebentar sambil diobservasi pasca imunisasi 10. Petugas unit layanan mencatat riwayat imunisasi direkam medis dan di buku laporan kunjungan pelayanan imunisasi 11. Petugas unit pelayanan mempersilahkan pasien untuk Kembali jika sudah selesai masa observasi
3.	Jangka waktu	20 menit
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 bagi pasien umum 2. Sesuai Peraturan Bupati Bintan Nomor 9 tahun 2022 tentang Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di puskesmas bagi pasien yang memiliki e-KTP Bintan 3. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 bagi pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan imunisasi 2. Informasi terkait imunisasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Ruang Pengaduan 2. Email : puskesmas_tguban@yahoo.com 3. Facebook : Puskesmas Tanjung Uban 4. Instagram : @puskesmasthanjunguban 5. Whatsapp : 08117714547
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2024 tentang Kesehatan 3. Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Perda Kabupaten Bintan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 7. Perbup Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pembentukan UPTD Puskesmas 8. SK Kepala UPTD Puskesmas Tanjung Uban Nomor 002 tahun 2023 tentang Jenis-Jenis Pelayanan di UPTD Puskesmas Tanjung Uban
8.	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang khusus terpisah dari pasien lain 2. Aplikasi ePusk 3. Meja Kerja 4. Kursi 5. Tempat tidur pasien 6. ATK
9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. D3 Kebidanan/D3 Keperawatan 2. Memiliki budaya kerja mutu
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim audit internal
11.	Jumlah pelaksana	Bidan/Perawat : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Melayani pasien sesuai dengan visi, misi, moto, tata nilai dan maklumat pelayanan UPTD Puskesmas Tanjung Uban
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Menerapkan visi, misi, motto, tata nilai dan maklumat pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada Masyarakat
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi ekinerja pegawai 2. Survei kepuasan pelanggan

Ditetapkan di : Tanjung Uban

Pada Tanggal : 31 Januari 2024

Plt. Ka UPTD Puskesmas Tanjung Uban



Sri Purnama Rezeki, SKM
NIP. 198305102005022002