



**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS RAWAT INAP PUDING
NOMOR : 800/081/PKM-PDG/2024**

**TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP) PUSKESMAS RAWAT
INAP PUDING KABUPATEN MUARO JAMBI**

KEPALA PUSKESMAS RAWAT INAP PUDING

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik (SPP);
- g b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) Puskesmas Rawat Inap Puding Kabupaten Muaro Jambi.

Mengingat

- : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 1997 tentang Psikotropika;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 1999 Tentang Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi Dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3903), Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2000 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi Dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 81, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3969);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25

- Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2009 Tentang Narkotika;
 7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/ PER/III/2008 Tentang Rekam medis;
 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122);
 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang standar Pelayanan Kefarmasian;
 13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama;
 14. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Jaminan Kesehatan Nasional;
 15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 18. Permenpan Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional.
 19. Permenpan Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
 20. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);
 21. Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Hukum Daerah

- (Lembaran Daerah Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2016 Nomor 10);
22. Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2016 Nomor 17);
 23. Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi Nomor 5 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2017 Nomor 5);
 24. Peraturan Bupati Muaro Jambi Nomor 22 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Muaro Jambi (Lembaran Daerah Muaro Jambi Tahun 2019 Nomor 22);
 25. Peraturan Bupati Muaro Jambi Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum Pada Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi;

MEMUTUSKAN

Menetapkan

n

: KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS RAWAT INAP PUDING TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP) PUSKESMAS RAWAT INAP PUDING KABUPATEN MUARO JAMBI

KESATU

: Standar Pelayanan Publik (SPP) sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEDUA

: Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) ini dibebankan pada anggaran Dinas Kesehatan Kabupaten Muaro Jambi.

KETIGA

: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Puding

Pada tanggal : 5 Januari
2024

Kepala,



Rd. Fahrul Hudori, Am. Kep
NIP. 196701101989031009

Lampiran I : Keputusan Kepala Puskesmas Rawat Inap Puding
Nomor 800/081/PKM-PDG/2024

Tanggal 5 Januari 2024

Tentang Standar Pelayanan Publik (SPP) Puskesmas Rawat Inap
Puding Kabupaten Muaro Jambi.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP) PUSKESMAS RAWAT INAP PUDING KABUPATEN MUARO JAMBI

A. GAMBARAN UMUM

Standar pelayanan publik Puskesmas Rawat Inap Puding Kabupaten Muaro Jambi merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan agar menyelenggarakan pelayanan yang berstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 (empat belas) komponen standar pelayanan yang meliputi: dasar hukum peraturan yang menjadi dasar pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun

administratif, sistem mekanisme dan prosedur/tata cara pelayanan yang diberikan bagi pemberi dan penerima pelayanan, jangka waktu yang diperlukan untuk penyelesaian seluruh proses pelayanan dari setiap pelayanan, biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat, produk pelayanan/hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sarana prasarana dan/atau fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, kompetensi pelaksana kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman, pengawasan internal pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung/pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukkan tata cara

pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya, jumlah pelaksana tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan dan evaluasi kinerja pelaksanaan penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Dengan adanya laporan Standar Pelayanan Publik (SPP) ini dapat menjadi bahan rujukan dalam evaluasi proses pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah guna menjamin akses dan mutu pelayanan dokumen administrasi secara optimal sehingga dapat mewujudkan dan meningkatkan pelayanan publik.

Adapun Visi dan Misi Puskesmas Rawat Inap Puding Adalah sebagai berikut: 1. Visi

“Prima dalam Pelayanan, Sukses dalam Pemberdayaan”.

2. Misi

1. Menjadikan Puskesmas Sebagai Pusat Pembangunan Kesehatan dengan menggerakkan dan meningkatkan peran serta Masyarakat
2. Memelihara dan meningkatkan Kesehatan Masyarakat dari Penyakit yang berbasis Lingkungan
3. Meningkatkan derajat Kesehatan Ibu dan Anak
4. Meningkatkan Keluarga Sadar Gizi
5. Meningkatkan Pelayanan Kesehatan yang bermutu dan terjangkau

TATA NILAI , TUJUAN, DAN MOTTO UPTD PUSKESMAS RAWAT INAP PUDING

TATA NILAI	: ASIH
A (Akuntabilitas)	: Memberikan Pelayanan sesuai Standar Operasional Pelayanan dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku
S (Simpati)	: Pelayanan yang dilakukan Petugas Puskesmas Puding tepat sasaran
I (Inisiatif)	: Petugas Puskesmas Puding mempunyai kemampuan untuk bekerja secara mandiri dengan ide-ide kreatif serta memberi terobosan bagi peningkatan pelayanan

H (Harmonis) : Petugas Puskesmas Puding mampu bekerja Bersamasama

TUJUAN : Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat dengan tidak hanya memberikan pelayanan **curative** (penyembuhan) dan **rehabilitative** (Pemulihan), tetapi juga memberikan pelayanan **preventive** (Pencegahan) melalui pendampingan UKBM.

MOTTO : “ **Memberi Pelayanan dengan Ramah dan Sepenuh Hati** “

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 1997 tentang Psikotropika;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 1999 Tentang Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi Dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3903), Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2000 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo,

- Kabupaten Muaro Jambi Dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 81, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3969);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran;
 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 5038);
 6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2009 Tentang Narkotika;
 7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam medis;
 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122);
 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang standar Pelayanan Kefarmasian;
 13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama;
 14. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Jaminan Kesehatan Nasional;
 15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 18. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);
 19. Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2016 Nomor 10);
 20. Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2016 Nomor 17);
 21. Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi Nomor 5 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2017 Nomor 5);

22. Peraturan Bupati Muaro Jambi Nomor 22 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Muaro Jambi (Lembaran Daerah Muaro Jambi Tahun 2019 Nomor 22);
23. Peraturan Bupati Muaro Jambi Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum Pada Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi;

C. Maksud dan tujuan

Maksud dan tujuan Standar Pelayanan Publik ini untuk mengukur tingkat pelayanan dan menjadi pedoman penyelenggara pelayanan agar kualitas pelayanan publik lebih berkualitas.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kabupaten Muaro Jambi adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Pendaftaran
2. Pengaduan pelanggan
3. Pelayanan Poli Umum
4. Pelayanan Poli Lansia
5. Pelayanan Poli Gigi dan Mulut
6. Pelayanan Poli KIA/KB
7. Pelayanan Poli Anak/MTBS, Imunisasi
8. Pelayanan Laboratorium
9. Pelayanan Farmasi
10. Pelayanan Konseling Gizi
11. Pelayanan Klinik Sanitasi
12. Kasir
13. Pelayanan Tindakan/Gawat Darurat

Ditetapkan di : Puding
Pada tanggal : 5 Januari 2024



Kepala

Rd. Fahrul Hudori, Am.Kep

- 10 -

Penata TK I/III d NIP.196701101989031009

Lampiran II : Keputusan Kepala Puskesmas Rawat Inap Puding
 Nomor 800/081/PKM-PDG/2024
 Tanggal 5 Januari 2024
 Tentang Standar Pelayanan Publik (SPP) Puskesmas Rawat Inap
 Puding Kabupaten Muaro Jambi.

A. PELAYANAN PENDAFTARAN

1. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan (Pasien) datang dengan membawa <ol style="list-style-type: none"> a. Kartu identitas : KTP, SIM, KK, Kartu pelajar (Pasien baru) b. Kartu pendaftaran pasien (pasien lama) c. Kartu jaminan kesehatan (jika ada)
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;">Pelanggan</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Pasien Nomor <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 250px;">Antrian</div> Mengambil </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 250px;">Menunggu Diruang Tunggu Pendaftaran</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 250px;">Pasien Menuju Unit sesuai arahan Petugas</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 250px; height: 30px;"></div>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien baru <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien datang b. Pasien melakukan pendaftaran melalui petugas informasi dibagian pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas dan kartu jaminan (jika ada) untuk mendapatkan nomor antrian c. Pasien menunggu panggilan petugas pendaftaran d. Petugas pendaftaran melakukan identifikasi poli tujuan pasien e. Pasien menunggu panggilan poli 2. Pasien lama <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien datang b. Pasien melakukan pendaftaran melalui petugas informasi dibagian pendaftaran dengan menunjukkan kartu berobat pasien dan kartu jaminan (jika ada) untuk mendapatkan nomor antrian c. Pasien menunggu panggilan petugas pendaftaran d. Petugas pendaftaran melakukan identifikasi poli tujuan pasien e. Pasien menunggu panggilan poli
3.	Jangka Waktu Pelayanan /Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien baru : 8 Menit • Pasien lama : 4 menit <p>Senin–kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 - 11.00 WIB Sabtu : 08.00 - 12.30 WIB</p>
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pendaftaran pasien • Pelayanan rekam medis pasien
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukkan dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Nomor Handphone/Nama Petugas : 0813-6791-0513/Noviyanty Ningsih 3. Email : puskesmaspuding@gmail.com 4. Alamat: Jl.Jambi-Suak Kandis KM.40 Desa Puding Kec.Kumpeh 36371

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

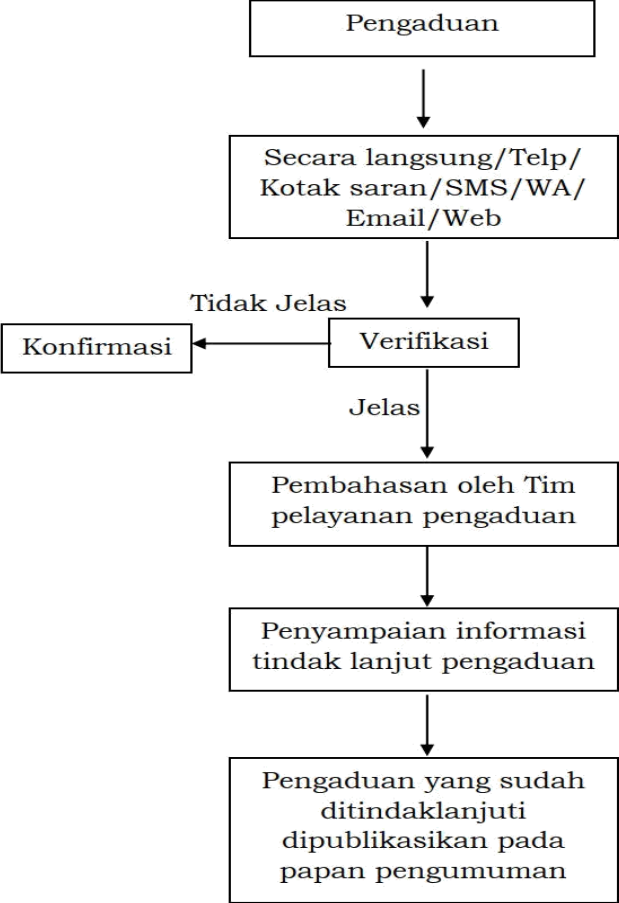
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 2. Peraturan menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indoneisa Tahun 2013 Nomor 122) 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)
2.	Sasaran Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan Televisi 2. Fasilitas charger handphone 3. Meja pendaftaran 4. Komputer dan jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan Komputer dan Teknologi Informasi secara otodidak 2. SLTA Sederajat 3. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 4. Disiplin dan taat waktu pelayanan 5. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 6. Memahami tugas pokok dan fungsi
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 2. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 3. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun. 4. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya

8.	Evaluasi Kinerja	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali
	Pelaksana	2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey kepuasan masyarakat.

B. PELAYANAN HUMAS / PENGADUAN

1. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan secara langsung atau melalui surat/kotak saran/Telepon/email/web/SMS/Whatsapp disertai identitas yang melakukan pengaduan

<p>2.</p>	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p>	 <pre>graph TD; A[Pengaduan] --> B[Secara langsung/Telp/Kotak saran/SMS/WA/Email/Web]; B --> C[Verifikasi]; C -- Tidak Jelas --> D[Konfirmasi]; C -- Jelas --> E[Pembahasan oleh Tim pelayanan pengaduan]; E --> F[Penyampaian informasi tindak lanjut pengaduan]; F --> G[Pengaduan yang sudah ditindaklanjuti dipublikasikan pada papan pengumuman];</pre> <ol style="list-style-type: none">1. Petugas menerima laporan pengaduan secara langsung/telp/kotak saran/SMS/Whatsapp/Facebook/email setiap hari
		<ol style="list-style-type: none">2. Petugas mencatat data pelapor (nama, alamat, dan nomor Handphone jika ada) dan isi pada buku register.3. Petugas bersama Tim pelayanan pengaduan serta unit terkait membahas tindak lanjut laporan pengaduan dan dicatat didalam buku register.4. Penyampaian informasi tindak lanjut pengaduan kepada pelapor5. Keluhan/aduan yang sudah ditindak lanjuti dipublikasikan pada papan pengumuman setiap satu bulan sekali.

3.	Jangka Waktu Pelayanan /Jam Pelayanan	□ 2 hari Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 - 11.00 WIB Sabtu : 08.00 - 12.30 WIB
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	□ Penanganan pengaduan Masyarakat
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukkan dan Informasi	1. Kotak Saran 2. Nomor Handphone>Nama Petugas : 081367910513/Noviyanty Ningsih 3. Email:puskesmaspuding@gmail.com 4. Alamat: Jl.Jambi Suak Kandis KM.40 Kec.Kumpeh

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik 2. Undang undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)
2.	Sasaran Prasara na dan/ata u	1. Alat Tulis Kantor (ATK) 2. Handphone

	fasilitas	3. Kotak saran 4. Papan pengumuman hasil tindak lanjut keluhan/aduan 5. Komputer dan jaringan internet 6. Ruangannya dan kelengkapannya
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas yang tergabung dalam tim mutu manajemen puskesmas.
4.	Pengawas Internal	1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	5 (enam) Orang

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun.3. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien/pelanggan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan3. Survey kepuasan masyarakat.

C. PELAYANAN/POLI UMUM

1. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis pasien

<p>2.</p>	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p>	<pre>graph TD; A[Pendaftaran] --> B[Poli Umum]; B --> C[Pemeriksaan/ Tindakan]; C --> D[Rujuk Internal/ Eksternal Konsultasi (Poli KIA, Gizi, Gigi, Labor)]; C --> E[Rujuk (Rumah)]; C --> F(()); F --> G[BPJS]; G --> H[Ya]; G --> I[Tidak]; H --> J[Apotek]; I --> K[Kasir]; J --> L[Pulang]; K --> L;</pre> <ol style="list-style-type: none">1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis3. Petugas melakukan anamnesis4. Petugas melakukan pengukuran vital sign5. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur
-----------	---	---

		<p>6. Petugas menentukan diagnosis</p> <p>7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai</p> <p>Jika memerlukan konsultasi/pemeriksaan lanjut:</p> <p>a. Rujuk internal: konsultasi antar poli/ruangan (Poli KIA, Gizi, Gigi, Labor)</p> <p>b. Rujuk eksternal: pemeriksaan Lanjutan ke Rumah Sakit.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan /Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi : 5 Menit • Rujukan : 5 Menit • Kir Dokter : 15 Menit • Senin – Kamis : 08.00 – 13.30 WIB • Jumat : 08.00 - 11.00 WIB • Sabtu : 08.00 - 12.30 WIB
4.	Biaya/Tarif	<p>1. Pasien Umum : sesuai dengan peraturan Bupati Muaro Jambi No: 4 Tahun 2020 Tentang perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum Pada Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi</p> <p>2. Pasien JKN sesuai dengan Permenkes 21 Tahun 2016 tentang standar tarif JKN</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>□ Konsultasi Dokter, pemeriksaan Medis, Tindakan Medis, surat rujukan, surat keterangan kesehatan.</p>
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukkan dan Informasi	<p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Nomor Handphone>Nama Petugas : 081367910513/Noviyanty Ningsih</p> <p>3. Email:puskesmasPuding@gmail.com</p> <p>4. Alamat: Jl.Jambi-Suak Kandis KM.40 Kec.Kumpeh</p>

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan</p>

		Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)
2.	Sasaran Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan Televisi 2. Fasilitas charger handphone 3. Ruang pemeriksaan pasien 4. Ruang bermain anak 5. Peralatan medis dan pendukungnya 6. Komputer dan jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum yang memiliki surat izin praktek 2. DIII/D4/SI Keperawatan/kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek 3. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 4. Disiplin dan taat waktu pelayanan 5. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 6. Memahami tugas pokok dan fungsi
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum minimal 1 orang Perawat minimal 4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun. 3. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien/ pelanggan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey kepuasan masyarakat.

D. PELAYANAN/POLI LANSIA

1. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis pasien
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pendaftaran] --> B[Poli Lansia] B --> C[Pemeriksaan/Tindakan] C --> D[Rujuk Internal/ Eksternal Konsultasi (Poli KIA, Gizi, Gigi, Labor)] C --> E[Rujuk (Rumah)] D --> F(()) F --> G[BPJS] G --> H[Ya] G --> I[Tidak] H --> J[Apotek] I --> K[Kasir] J --> L[Pulang] K --> J </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mengantar pasien ke ruang pelayanan lansia 2. Keluarga/penanggung jawab mendaftarkan pasien dibagian pendaftaran 3. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 4. Petugas melakukan anamnesis

		5. Petugas melakukan pengukuran vital sign
		6. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur 7. Petugas menentukan diagnosis 8. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai Jika memerlukan konsultasi/pemeriksaan lanjut: a. Rujuk internal: konsultasi antar poli/ruangan (Poli KIA, Gizi, Gigi, Labor, Sanitasi) b. Rujuk eksternal: pemeriksaan Lanjutan ke Rumah Sakit.
3.	Jangka Waktu Pelayanan /Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi : 5 Menit • Rujukan : 5 Menit • Kir Dokter : 15 Menit <p>Senin – Kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 - 11.00 WIB Sabtu : 08.00 - 12.30 WIB</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>1. Pasien Umum : sesuai dengan peraturan Bupati Muaro Jambi No: 4 Tahun 2020 Tentang perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum Pada Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi</p> <p>2. Pasien JKN sesuai dengan Permenkes 21 Tahun 2016 tentang standar tarif JKN</p>
5.	Produk Pelayanan	□ Konsultasi Dokter, pemeriksaan Medis, Tindakan Medis, surat rujukan, surat keterangan kesehatan.
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukkan dan Informasi	<p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Nomor Handphone>Nama Petugas : 081367910513/Noviyanty Ningsih</p> <p>3. Email:puskesmasPuding@gmail.com</p> <p>4. Alamat: Jl.Jambi-Suak Kandis KM.40 Kec.Kumpeh</p>

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

		3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)
2.	Sasaran Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan Televisi 2. Kursi tunggu Lansia 3. Fasilitas charger handphone 4. Ruang pemeriksaan pasien 5. Peralatan medis dan pendukungnya 6. Ruang pemeriksaan khusus Lansia 7. Komputer dan jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum yang memiliki surat izin praktek 2. DIII/D4/SI Keperawatan/kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek 3. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 4. Disiplin dan taat waktu pelayanan 5. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 6. Memahami tugas pokok dan fungsi
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum minimal 1 orang Perawat minimal 2 orang

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun.3. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien/ pelanggan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing masing alat3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

		3. Survey kepuasan masyarakat.
--	--	--------------------------------

E. PELAYANAN/POLI KIA DAN KB

1. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis pasien, buku KIA /KMS

<p>2.</p>	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p>	<pre>graph TD; A[Pendaftaran] --> B[Poli KIA/ KB]; B --> C[Pemeriksaan/ Tindakan]; C --> D[Rujuk Internal/ Eksternal Konsultasi]; C --> E[Rujuk (RumahSakit)]; D --> F["(Poli Umum, Gizi, Imunisasi, Gigi, Sanitasi, Labor) BPJS"]; E --> F; F --> G[Ya]; F --> H[Tidak]; G --> I[Apotek]; H --> J[Kasir]; I --> K[Pulang]; J --> I;</pre> <ol style="list-style-type: none">1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis3. Petugas melakukan anamnesis4. Petugas melakukan pengukuran vital sign5. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur6. Petugas menentukan diagnosis
-----------	---------------------------------------	--

		<p>7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai Jika memerlukan konsultasi/pemeriksaan lanjut:</p> <p>a. Rujuk internal: konsultasi antar poli/ruangan (Poli Umum, Gizi, Imunisasi, Gigi, Labor)</p> <p>b. Rujuk eksternal: pemeriksaan Lanjutan ke Rumah Sakit.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan /Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan KIA : 25 Menit • Pelayanan KB : 20 Menit • Kesehatan Reproduksi : 20 Menit • Pelayanan Caten : 15 Menit • Pemeriksaan IVA : 30 menit <p>Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 - 11.00 WIB Sabtu : 08.00 - 12.30 WIB</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>1. Pasien Umum : sesuai dengan peraturan Bupati Muaro Jambi No: 4 Tahun 2020 Tentang perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum Pada Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi</p> <p>2. Pasien JKN sesuai dengan Permenkes 21 Tahun 2016 tentang standar tarif JKN</p>
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi Dokter, pemeriksaan Medis, Tindakan Medis, surat rujukan, surat keterangan kesehatan. • Pelayanan KIA, KB, dan kesehatan reproduksi, pemeriksaan IVA, pelayanan Caten
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukkan dan Informasi	<p>1. Kotak Saran 2. Nomor Handphone>Nama Petugas : 081367910513/Noviyanty Ningsih 3. Email:puskesmasPuding@gmail.com 4. Alamat: Jl.Jambi-Suak Kandis KM.40 Kec.Kumpeh</p>

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</p>

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

		3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)
2.	Sasaran Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan Televisi 2. Fasilitas charger handphone 3. Ruang pemeriksaan dan konsultasi KIA/KB 4. Ruang Laktasi 5. Peralatan medis dan pendukungnya 6. Komputer dan jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIII/D4/SI kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan 4. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 5. Memahami tugas pokok dan fungsi
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Bidan minimal 4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun. 3. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien/ pelanggan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan3. Survey kepuasan masyarakat.
----	----------------------------	--

F. PELAYANAN/POLI MTBS dan IMUNISASI

1. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis pasien

<p>2.</p>	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p>	<pre>graph TD; A[Pendaftaran] --> B[Poli MTBS dan IMUNISASI]; B --> C[Pemeriksaan/Tindakan]; C --> D[Rujuk Internal/Konsultasi]; C --> E[Rujuk (Rumah)]; C --> F[BPJS]; D --> G["Eksternal Sakit (Poli Umum, KIA, Gizi, Gigi, Labor, Sanitasi)"]; F --> H[Ya]; F --> I[Tidak]; H --> J[Apotek]; I --> K[Kasir]; J --> L[Pulang]; K --> L;</pre> <ol style="list-style-type: none">1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis3. Petugas melakukan anamnesis4. Petugas melakukan pengukuran vital sign5. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur6. Petugas menentukan diagnosis7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang
-----------	---------------------------------------	---

		<p>Sesuai</p> <p>Jika memerlukan konsultasi/pemeriksaan lanjut:</p> <p>a. Rujuk internal: konsultasi antar poli/ruangan (Poli Umum, KIA Gizi, Gigi, Labor, Sanitasi)</p> <p>b. Rujuk eksternal: pemeriksaan Lanjutan ke Rumah Sakit.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan /Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan MTBS : 10 Menit • Imunisasi : 15 Menit <p>Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 - 11.00 WIB Sabtu : 08.00 - 12.30 WIB</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>1. Pasien Umum : sesuai dengan peraturan Bupati Muaro Jambi No: 4 Tahun 2020 Tentang perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum Pada Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi</p> <p>2. Pasien JKN sesuai dengan Permenkes 21 Tahun 2016 tentang standar tarif JKN</p>
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi Dokter, pemeriksaan Medis, Tindakan Medis, surat rujukan, surat keterangan kesehatan. • Pelayanan MTBS dan IMUNISASI
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukkan dan Informasi	<p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Nomor Handphone>Nama Petugas : 081367910513/Noviyanty Ningsih</p> <p>3. Email:puskesmasPuding@gmail.com</p> <p>4. Alamat: Jl.Jambi-Suak Kandis KM.40 Kec.Kumpeh</p>

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)</p>

2.	Sasaran Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan Televisi 2. Fasilitas charger handphone 3. Ruang MTBS dan Imunisasi 4. Ruang bermain anak 5. Ruang Konsultasi Gizi 6. Peralatan medis dan pendukungnya 7. Komputer dan jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIII/D4/SI kebidanan/Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan 4. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 5. Memahami tugas pokok dan fungsi
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Bidan dan Perawat minimal 4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun. 3. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien/ pelanggan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey kepuasan masyarakat.

G. PELAYANAN/POLI KESEHATAN GIGI dan MULUT

1. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis pasien
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pendaftaran] --> B[Poli Kesehatan Gigi dan Mulut] B --> C[Pemeriksaan/Tindakan] C --> D["Rujuk Internal/ Konsultasi (Eksternal Sakit, Poli Umum, Gizi, Gigi, Labor)"] C --> E["Rujuk (Rumah)"] D --> F((BPJS)) F --> G[Ya] F --> H[Tidak] G --> I[Apotek] H --> J[Kasir] J --> I I --> K[Pulang] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur 6. Petugas menentukan diagnosis Jika memerlukan konsultasi/pemeriksaan lanjut:

		<p>a. Rujuk internal: konsultasi antar poli/ruangan (Poli Umum, Gizi, Anak, Labor)</p> <p>b. Rujuk eksternal: pemeriksaan Lanjutan ke Rumah Sakit.</p> <p>7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan /Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi : 5-10 Menit • Pencabutan Gigi susu : 7-12 Menit • Pencabutan Gigi Tetap ; 15-20 Menit <p>Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 - 11.00 WIB Sabtu : 08.00 - 12.30 WIB</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>1. Pasien Umum : sesuai dengan peraturan Bupati Muaro Jambi No: 4 Tahun 2020 Tentang perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum Pada Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi</p> <p>2. Pasien JKN sesuai dengan Permenkes 21 Tahun 2016 tentang standar tarif JKN</p>
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi Dokter gigi, pemeriksaan kesehatan Gigi, Tindakan tambal, cabut, scalling/pembersihan karang gigi • Surat rujukan
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukkan dan Informasi	<p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Nomor Handphone>Nama Petugas : 081367910513/Noviyanty Ningsih</p> <p>3. Email:puskesmasPuding@gmail.com</p> <p>4. Alamat: Jl.Jambi-Suak Kandis KM.40 Kec.Kumpeh</p>

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

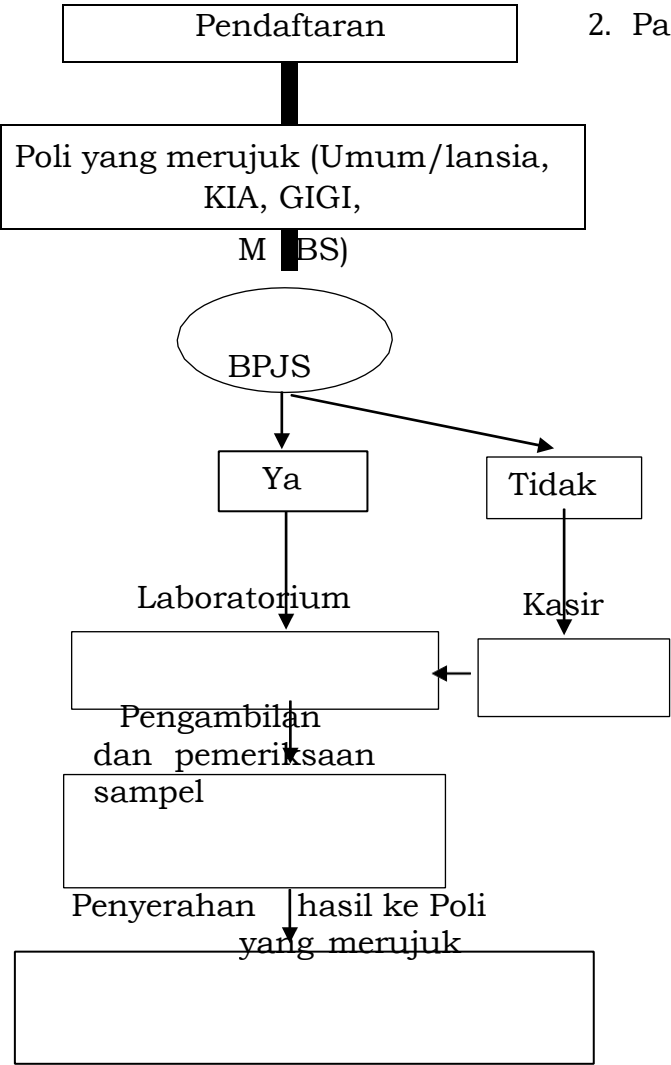
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan</p>

		Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)
2.	Sasaran Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan Televisi 2. Fasilitas charger handphone 3. Ruang pemeriksaan Kesehatan gigi 4. Peralatan medis dan pendukungnya 5. Komputer dan jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek 2. DIII/D4 Keperawatan Gigi yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek 3. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 4. Disiplin dan taat waktu pelayanan 5. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 6. Memahami tugas pokok dan fungsi
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Dokter Gigi 1 orang Perawat Gigi minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun. 3. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien/ pelanggan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey kepuasan masyarakat.

H. PELAYANAN LABORATORIUM

1. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat permintaan pemeriksaan Laboratorium

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: right;">2. Pasien</p>  <pre>graph TD; A[Pendaftaran] --> B[Poli yang merujuk (Umum/lansia, KIA, GIGI, MBS)]; B --> C{BPJS}; C -- Ya --> D[Laboratorium]; C -- Tidak --> E[Kasir]; D --> F[Pengambilan dan pemeriksaan sampel]; E --> F; F --> G[Penyerahan hasil ke Poli yang merujuk];</pre> <ol style="list-style-type: none">1. Pasien datang menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium3. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register4. Pasien dipanggil sesuai nomor urut5. Pasien yang tidak memiliki JKN diminta membayar terlebih dahulu dikasir.6. Petugas melakukan pengambilan sampel7. Proses pemeriksaan laboratorium8. Penyerahan hasil kepada poli yang merujuk.
----	--------------------------------	--

3.	Jangka Waktu Pelayanan /Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pemeriksaan Darah : Maks 30 Menit • Malaria : 60 Menit • BTA : 60 Menit • Pemeriksaan Urine :20 Menit • Pemeriksaan : 10 Menit • Rapid Antibodi : 15 Menit • Rapid Antigen : 15 Menit <p>Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 - 11.00 WIB Sabtu : 08.00 - 12.30 WIB</p>
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : sesuai dengan peraturan Bupati Muaro Jambi No: 4 Tahun 2020 Tentang perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum Pada Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi 2. Pasien JKN sesuai dengan Permenkes 21 Tahun 2016 tentang standar tarif JKN
5.	Produk Pelayanan	<p>□ Hematologi, kimia darah, urinalisi, imunologi, serologi, preparat mikrobiologi, faeses.</p>
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukkan dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Nomor Handphone>Nama Petugas : 081367910513/Noviyanty Ningsih 3. Email:puskesmasPuding@gmail.com 4. Alamat: Jl.Jambi-Suak Kandis KM.40 Kec.Kumpeh

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)
2.	Sasaran Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan Televisi

	dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 2. Fasilitas charger handphone 3. Ruang pemeriksaan laboratorium 4. Peralatan laboratorium dan pendukungnya 5. Komputer dan jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIII/D4 Analis kesehatan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan 4. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 5. Memahami tugas pokok dan fungsi
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Analisis kesehatan Minimal dua orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun. 3. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien/pelanggan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey kepuasan masyarakat.

I. PELAYANAN FARMASI

1. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Resep dari poli

<p>2.</p>	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p>	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pendaftaran] --> B["Poli (Umum/lansia, KIA, GIGI, Tindakan, MTBS)"] B --> C[APOTEK] C --> D["Pengambilan resep dan screening resep"] D --> E[Peracikan Obat] E --> F["Penyerahan Obat dan PIO"] F --> G[Pasien Pulang] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang dengan resep 2. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai nomor urut 3. Petugas mengambil resep untuk diberi nomor urut 4. Petugas melakukan screening resep 5. Peracikan obat 6. Penyerahan obat disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien
<p>3.</p>	<p>Jangka Waktu Pelayanan /Jam Pelayanan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Resep racikan : 5-10 menit per resep <input type="checkbox"/> Non racikan : 3 menit per resep <input type="checkbox"/> Penyerahan dan pemberian informasi obat maksimal 2 menit per pasien. <p>Senin – Kamis : 08.00 – 13.30 WIB</p>
		<p>Jumat : 08.00 - 11.00 WIB Sabtu : 08.00 - 12.30 WIB</p>
<p>4.</p>	<p>Biaya/Tarif</p>	<p>Gratis</p>

5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Penyediaan obat racikan dan non racikan • Pemebrian informasi obat (PIO)
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukkan dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Nomor Handphone>Nama Petugas : 081367910513/Noviyanty Ningsih 3. Email:puskesmasPuding@gmail.com 4. Alamat: Jl.Jambi-Suak Kandis KM.40 Kec.Kumpeh

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Peraturan menteri kesehatan republik indoensia Nomor 51 Tahun 1997 Tentang pekerjaan kefarmasian 3. Undang undang Republik Indoensia Nomor 5 Tahun 1997 tentang psikotropika 4. Undang undang Republik Indoensia Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika 5. Peraturan menteri kesehatan Nomor 30 Tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasiaan. 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676) 7. Peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang akreditasi fasilitas kesehatan tingkat pertama
2.	Sasaran Prasara na dan/ata u fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan Televisi 2. Gudang penyimpanan obat 3. Ruang Pelayanan Farmasi 4. Komputer dan jaringan internet
3.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asisten Apoteker yang memiliki surat izin praktik

	Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan 4. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 5. Memahami tugas pokok dan fungsi
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Asisten Apoteker Minimal dua orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun. 3. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien/ pelanggan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaan nya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaan nya (tidak kadaluarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey kepuasan masyarakat.

J. PELAYANAN KONSELING GIZI

1. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis pasien / Rujukan Internal

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pendaftaran] --> B["Poli yang merujuk (Umum, lansia, KIA, GIGI, MTBS)"] B --> C[Pelayanan Gizi] C --> D["konseling gizi/ Intervensi gizi"] D --> E["Pasien kembali ke Poli yang merujuk"] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Pasien menyerahkan surat permintaan konseling gizi 3. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register 4. Pasien dipanggil sesuai nomor urut 5. Petugas memberikan konseling gizi/ Intervensi Gizi 6. Petugas mengarahkan pasien kembali ke poli yang merujuk.
3.	Jangka Waktu Pelayanan /Jam Pelayanan	<input type="checkbox"/> Konseling Gizi 10-30 Menit Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 - 11.00 WIB Sabtu : 08.00 - 12.30 WIB
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<input type="checkbox"/> Koseling Gizi
6.	Penanganan Aduan, Saran, MASukan dan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Nomor Handphone>Nama Petugas : 081367910513/Noviyanty Ningsih 3. Email:puskesmasPuding@gmail.com 4. Alamat: Jl.Jambi-Suak Kandis KM.40 Kec.Kumpeh

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)
2.	Sasaran Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan Televisi 2. Fasilitas charger handphone 3. Ruang konseling gizi 4. Komputer dan jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarjana gizi yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan 4. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 5. Memahami tugas pokok dan fungsi
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Tenaga Gizi Minimal 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun. 3. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien/ pelanggan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaan nya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing masing alat

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey kepuasan masyarakat.
----	----------------------------	--

K. PELAYANAN KLINIK SANITASI

1. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis pasien / Rujukan Internal
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pendaftaran] --> B[Poli yang merujuk (Umum, lansia, KIA, MTBS)] B --> C[Klinik Sanitasi] C --> D[Konseling penyakit berbasis lingkungan] D -- "Pasien kembali ke Poli yang merujuk" --> B </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Pasien menyerahkan surat permintaan konseling penyakit yang berbasis lingkungan 3. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register 4. Pasien dipanggil sesuai nomor urut 5. Petugas memberikan konseling sanitasi
		6. Petugas mengarahkan pasien kembali ke poli yang merujuk.

3.	Jangka Waktu Pelayanan /Jam Pelayanan	□ Konseling sanitasi 10-30 Menit Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 - 11.00 WIB Sabtu : 08.00 - 12.30 WIB
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	□ Koseling Gizi
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukkan dan Informasi	1. Kotak Saran 2. Nomor Handphone>Nama Petugas : 081367910513/Noviyanty Ningsih 3. Email:puskesmasPuding@gmail.com 4. Alamat: Jl.Jambi-Suak Kandis KM.40 Kec.Kumpeh

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

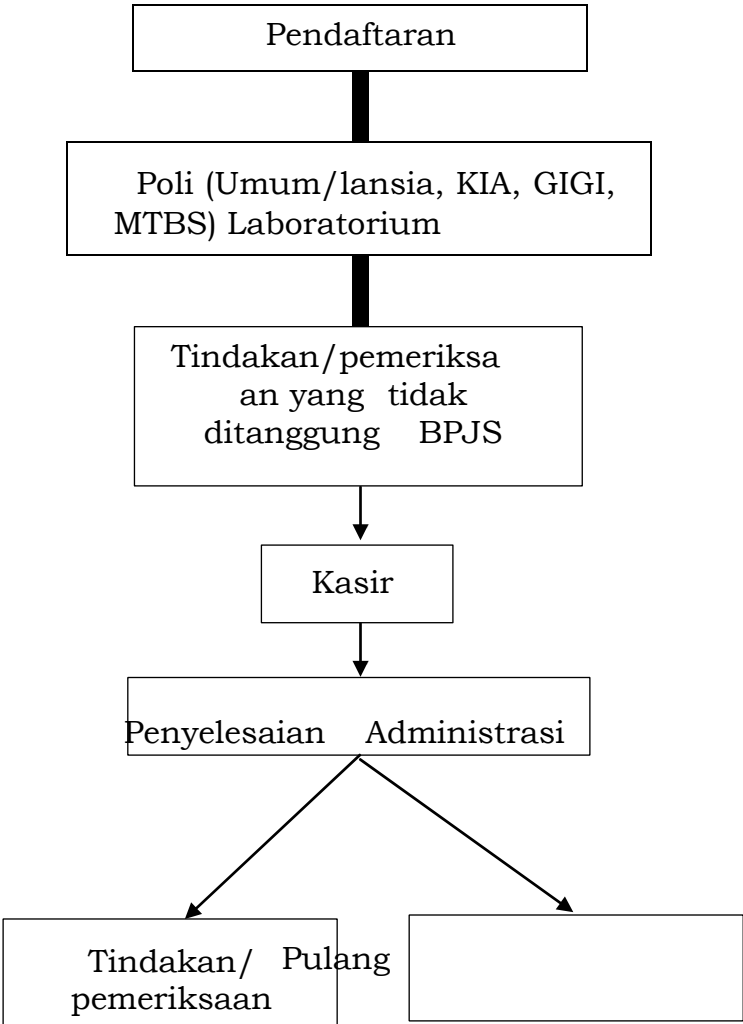
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)
2.	Sasaran Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan Televisi 2. Fasilitas charger handphone 3. Ruang klinik sanitasi 4. Komputer dan jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. DIII Kesehatan lingkungan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan 4. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas
		5. Memahami tugas pokok dan fungsi

4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Tenaga kesling minimal 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun. 3. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien/ pelanggan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing masing alat
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey kepuasan masyarakat.

L. PELAYANAN KASIR

1. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Lembar retribusi

<p>2.</p>	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p>	 <pre> graph TD A[Pendaftaran] --> B["Poli (Umum/lansia, KIA, GIGI, MTBS) Laboratorium"] B --> C["Tindakan/pemeriksaan yang tidak ditanggung BPJS"] C --> D[Kasir] D --> E[Penyelesaian Administrasi] E --> F["Tindakan/ Pulang pemeriksaan"] E --> G[] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang dengan lembar retribusi 2. Petugas melakukan pengecekan billing nota pembayaran 3. Penyelesaian administrasi
<p>3.</p>	<p>Jangka Waktu Pelayanan /Jam Pelayanan</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kurang dari 5 menit Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 - 11.00 WIB Sabtu : 08.00 - 12.30 WIB
<p>4.</p>	<p>Biaya/Tarif</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : sesuai dengan peraturan Bupati Muaro Jambi No: 4 Tahun 2020 Tentang perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum Pada Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi
		<ol style="list-style-type: none"> 2. Pasien JKN sesuai dengan Permenkes 21 Tahun 2016 tentang standar tarif JKN
<p>5.</p>	<p>Produk Pelayanan</p>	<ul style="list-style-type: none"> □ Pelayanan Kasir

6.	Penanganan Aduan, Saran Masukkan dan Informasi	1. Kotak Saran 2. Nomor Handphone>Nama Petugas : 081367910513/Noviyanty Ningsih 3. Email:puskesmasPuding@gmail.com 4. Alamat: Jl.Jambi-Suak Kandis KM.40 Kec.Kumpeh
----	--	--

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)
2.	Sasaran Prasarana dan/atau fasilitas	1. ATK 2. Ruangan dan kelengkapannya 3. Komputer dan jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal lulusan SMA yang sudah diberi orientasi tentang ketugasan kasir 2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan 4. Memahami peraturan menteri kesehatan tentang Puskesmas 5. Memahami tugas pokok dan fungsi
4.	Pengawas Internal	1. Supervisi dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas kasir minimal satu orang

		Bendahara penerimaan satu orang
--	--	---------------------------------

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun.3. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien/ pelanggan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekali2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan3. Survey kepuasan masyarakat.

M. STANDAR PELAYANAN TINDAKAN (GAWAT DARURAT)

1. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Keadaan Darurat, Rekam Medis pasien
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pendaftaran] --> B[Ruang Tindakan (gawat darurat)] B --> C[Pemeriksaan/Tindakan] C --> D{BPJS} D -- Ya --> E[Apotek] D -- Tidak --> F[Rujuk Eksternal (Rumah Sakit)] F --> G[Kasir] G --> E E --> H[Pulang] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Keluarga pasien atau penanggung jawab melakukan Pendaftaran pasien 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur 6. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai 7. Apabila diperlukan petugas merujuk pasien
3.	Jangka Waktu Pelayanan /Jam	□ Minimal : 30 Menit Senin – kamis : 08.00 – 13.30 WIB

	Pelayanan	Jumat : 08.00 - 11.00 WIB Sabtu : 08.00 - 12.30 WIB
4.	Biaya/Tarif	1. Pasien Umum : sesuai dengan peraturan Bupati Muaro Jambi No: 4 Tahun 2020 Tentang perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum Pada Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi 2. Pasien JKN sesuai dengan Permenkes 21 Tahun 2016 tentang standar tarif JKN
5.	Produk Pelayanan	Tindakan Medis, Gawat Darurat
6.	Penanganan Aduan, Saran Masukkan dan Informasi	1. Kotak Saran 2. Nomor Handphone>Nama Petugas : 081367910513/Noviyanty Ningsih 3. Email:puskesmasPuding@gmail.com 4. Alamat: Jl.Jambi-Suak Kandis KM.40 Kec.Kumpeh

2. Komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335)
2.	Sasaran Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang Tindakan/gawat darurat 2. Ruang administrasi 3. Peralatan medis pendukung 4. Komputer dan jaringan internet 5. Ambulance untuk rujukan pasien
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter umum yang memiliki surat izin praktek 2. DIII/D4/SI Keperawatan/kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek 3. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. 4. Disiplin dan taat waktu pelayanan

		<ol style="list-style-type: none">Memahami peraturan menteri kesehatan tentang PuskesmasMemahami tugas pokok dan fungsi
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none">Supervisi dilakukan oleh atasan langsungDilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum minimal dua orang Perawat minimal 6 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun.Tidak ada Diskriminasi terhadap Pasien/ pelanggan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannyaPeralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing masing alatObat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen setiap 6 Bulan sekaliEvaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinanSurvey kepuasan masyarakat.

Ditetapkan di : Puding
Pada tanggal :5 Januari 2024

Kepala UPTD
Puskesmas Rawat Inap Puding

Rd.Fahrul Hudori, Am.Kep
NIP. 196701101989031009

Lampiran II : Keputusan Kepala Puskesmas Rawat Inap Puding
Nomor 800/081/PKM-PDG/2024
Tanggal 5 Januari 2024

Tentang Standar Pelayanan Publik (SPP) Puskesmas Rawat Inap
Puding Kabupaten Muaro Jambi.

PUSKESMAS RAWAT INAP PUDING KABUPATEN MUARO JAMBI

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SIAP MELAKSANAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANGUNDANGAN YANG BERLAKU”

Ditetapkan di : Puding

Pada tanggal : Januari 2024



Kepala UPTD

Puskesmas Rawat Inap Puding

Rd. Fahrul Hudori, Am.Kep

Penata TK I/III d

NIP. 196701101989031009