



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKULU SELATAN  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS TUNGKAL**

Jl. Desa Tungkal I Kec. Pino Raya Kab. Bengkulu Selatan Kode Pos 38572  
E-mail : [pkmtkl.puskesmas@gmail.com](mailto:pkmtkl.puskesmas@gmail.com)

---

SURAT KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TUNGKAL  
KECAMATAN PINO RAYA KABUPATEN BENGKULU  
SELATAN NOMOR : 445/08/PKM-TKL/VI/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DILINGKUNGAN PUSKESMAS TUNGKAL  
KABUPATEN BENGKULU SELATAN  
TAHUN ANGGARAN 2024

KEPALA PUSKESMAS TUNGKAL

- Menimbang : a. bahwa standar Pelayanan Publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, acuan penilaian kualitas dan kinerja pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat serta adanya standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a maka perlu menetapkan dengan keputusan Kepala Puskesmas Perawatan Tungkal tentang Standar Pelayanan Publik di Puskesmas Tungkal.

- Mengingat : a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- f. Peraturan Bupati Bengkulu Selatan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkulu Selatan
- g. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- h. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2015 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar pelayanan publik pada Perawatan Tungkal sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik di Puskesmas Tungkal sebagaimana dimaksud pada diktum "PERTAMA" meliputi :
1. Pelayanan Loker Pendaftaran
  2. Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat
  3. Pelayanan Pemeriksaan Umum dan Lansia
  4. Pelayanan pemeriksaan Poli Anak
  5. Pelayanan Imunisasi
  6. Pelayanan Keluarga Berencana
  7. Pelayanan kesehatan Ibu dan Anak
  8. Pelayanan Gizi, Sanitasi dan Remaja
  9. Pelayanan TB
  10. Pelayanan Kesehatan Tradisional
  11. Pelayanan Laboratorium
  12. Pelayanan Farmasi
  13. Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pelanggan
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksudkan pada diktum "KEDUA" dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang harus dilaksanakan oleh semua petugas di Puskesmas Tungkal
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan Apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tungkal

Pada Tanggal : 01 April 2024

KEPALA PUSKESMAS TUNGKAL



Ns. Daswan, S. Kep

NIP. 198504182009021007

Tembusan Yth :

1. Kepala Dinas Kesehatan

# Standar Pelayanan Puskesmas

## 1. STANDAR PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian		
Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjukkan Nomor Antrean</li> <li>• Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>• Menunjukkan KТПP (Kartu Tanda Pengenal Pasien)</li> <li>• Menunjukkan Kartu JKN KIS / BPJS bagi Peserta BPJS</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung mengambil nomor antrean di Meja informasi</li> <li>2. Nomor Antrean dibagi sesuai dengan kategori umum dan lansia / anak / KB/Imunisasi dan Laboratorium</li> <li>3. Pasien / pengunjung menunggu nomor antrean nya dipanggil oleh petugas loket pendaftaran</li> <li>4. Petugas pendaftaran memeriksa persyaratan pendaftaran dan memproses data serta keluhan pasien</li> <li>5. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien / pengunjung ke poli / ruangan selanjutnya.</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pendaftaran adalah selama 3-5 menit
4	Biaya / tariff	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gratis bagi yang memiliki Kartu BPJS atau Membawa KTP</li> <li>2. Bayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kab. Bengkulu Selatan Nomor : 1 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan ( Bagi Pasien Umum )</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran ke poli / ruangan berikutnya
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas Tungkal,</li> <li>2. Email <a href="mailto:Puskesmastungkal5@gmail.com">Puskesmastungkal5@gmail.com</a></li> <li>3. FB Puskesmas Tungkal</li> <li>4. Kotak saran</li> </ol>
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan		
Pelayanan ( <i>Manufacturing</i> )		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>b. Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Daerah Kab. Bengkulu Selatan Nomor : 1 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Ruang rekam medis dan buku rekam medis pribadi</li> </ol>

3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minimal SMA/ sederajat</li> <li>Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien</li> <li>Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>Administrasi Keuangan</li> <li>Mampu mengelola rekam medis</li> <li>Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>Memiliki budaya kerja mutu</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Petugas Loker Pendaftaran : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>

## 2. STANDAR PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang tindakan dan gawat darurat adalah <5 menit untuk pelayanan gawat darurat dan 20-30 menit untuk pelayanan tindakan
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>Gratis bagi yang memiliki Kartu BPJS atau Membawa KTP</li> <li>Bayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kab. Bengkulu Selatan Nomor : 1 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan ( Bagi Pasien Umum )</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Puskesmas Tungkal,</li> <li>Email <a href="mailto:Puskesmastungkal5@gmail.com">Puskesmastungkal5@gmail.com</a></li> <li>FB Puskesmas Tungkal</li> <li>Kotak saran</li> </ol>

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan**

**Pelayanan ( *Manufacturing* )**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. b. Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; d. Peraturan Daerah Kab. Bengkulu Selatan Nomor : 1 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.
2	Sarana, Prasarana dan  / fasilitas	1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 2. Bed pasien 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya
3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter Umum :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetensi dokter umum</li> <li>• Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS / ACLS / PPGD</li> <li>• Mampu melakukan Tindakan pada kegawat daruratan</li> <li>• Mampu mengoperasikan Epusk</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Perawat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetensi Perawat</li> <li>• bersertifikat/pernah dilatih ATLS/BCLS</li> <li>• Mampu melakukan Tindakan dalam kegawat daruratan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
4	Pengawasan  Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah  Pelaksana	Dokter Umum : 1 Orang  Perawat Ners : 2 Orang  Perawat : 1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>

### 3. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM DAN LANSIA

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian</b>		
<b>Pelayanan ( Service Delivery )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan umum adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tariff	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gratis bagi yang memiliki Kartu BPJS atau Membawa KTP</li> <li>2. Bayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kab. Bengkulu Selatan Nomor : 1 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan ( Bagi Pasien Umum )</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas Tungkal,</li> <li>2. Email <a href="mailto:Puskesmastungkal5@gmail.com">Puskesmastungkal5@gmail.com</a></li> <li>3. FB Puskesmas Tungkal</li> <li>4. Kotak saran</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan</b>		
<b>Pelayanan ( Manufacturing )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>b. Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Daerah Kab. Bengkulu Selatan Nomor : 1 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laptop</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Bed pasien</li> <li>4. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Medik Umum</li> <li>• Konsultasi</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Melakukan visum</li> <li>• Pemulihan Kesehatan akibat penyakit</li> <li>• Menguji kesehatan pasien</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi</li> <li>• Membuat catatan medik pasien rawat jalan</li> <li>• Pengobatan rasional</li> <li>• MTBS</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahamidan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Perawat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keperawatan minimal DIII</li> <li>• Mampu memberikan asuhan keperawatan individu /keluarga/kelompok/masyarakat</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• MTBS</li> <li>• Evaluasi Keperawatan</li> <li>• Penyuluhan</li> <li>• Melakukan Anmnesa</li> <li>• Vital Sign</li> <li>• Membuat surat rujukan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 3 Orang Perawat : 4 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>

#### 4. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN POLI ANAK

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( Service Delivery )</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan anak adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gratis bagi yang memiliki Kartu BPJS atau Membawa KTP</li> <li>2. Bayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kab. Bengkulu Selatan Nomor : 1 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan ( Bagi Pasien Umum )</li> </ol>

5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas Tungkal,</li> <li>2. Email <a href="mailto:Puskesmastungkal5@gmail.com">Puskesmastungkal5@gmail.com</a></li> <li>3. FB Puskesmas Tungkal</li> <li>4. Kotak saran</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>Manufacturing</i> )</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>b. Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Daerah Kab. Bengkulu Selatan Nomor : 1 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laptop</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Alat Peraga dan Bed pasien</li> <li>4. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Medik Umum</li> <li>• Konsultasi</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Melakukan visum</li> <li>• Pemulihan Kesehatan akibat penyakit</li> <li>• Menguji kesehatan pasien</li> <li>• Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi</li> <li>• Membuat catatan medik pasien rawat jalan</li> <li>• Pengobatan rasional</li> <li>• MTBS</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Perawat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keperawatan minimal DIII</li> <li>• Mampu memberikan asuhan keperawatan individu /keluarga/kelompok/masyarakat</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• MTBS</li> <li>• Evaluasi Keperawatan</li> <li>• Penyuluhan</li> <li>• Melakukan Anmnesa</li> <li>• Vital Sign</li> <li>• Membuat surat rujukan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>

		<p><b>Bidan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita</li> <li>• Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>• Mampu melakukan pelayanan KB</li> <li>• Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</li> <li>• Mampu melakukan tindak bayi perempuan</li> <li>• MTBS</li> <li>• Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</li> <li>• Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPI</li> <li>• Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> <li>• Mengajar Kelas Ibu dan Balita</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 Orang Bidan : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>

## 5. STANDAR PELAYANAN IMUNISASI

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien membawa buku KMS</li> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>

3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang Imunisasi adalah 10 - 15 menit
4	Biaya / tarif	1. Gratis bagi
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Puskesmas Tungkal, 2. Email <a href="mailto:Puskesmastungkal5@gmail.com">Puskesmastungkal5@gmail.com</a> 3. FB Puskesmas Tungkal 4. Kotak saran

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( *Manufacturing* )**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>b. Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Daerah Kab. Bengkulu Selatan Nomor : 1 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laptop</li> <li>2. Alat Peraga dan Bed pasien</li> <li>3. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Bidan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita</li> <li>• Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>• Mampu melakukan pelayanan KB</li> <li>• Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</li> <li>• Mampu melakukan tindak bayi perempuan</li> <li>• MTBS</li> <li>• Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</li> <li>• Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI</li> <li>• Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> <li>• Mengajar Kelas Ibu dan Balita</li> <li>• Mampu mengoperasikan Epusk</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Bidan : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>

## 6. STANDAR PELAYANAN KELUARGA BERENCANA

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang KB adalah 10 - 15 menit
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gratis bagi yang memiliki Kartu BPJS atau Membawa KTP</li> <li>2. Bayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kab. Bengkulu Selatan Nomor : 1 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan ( Bagi Pasien Umum )</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas Tungkal,</li> <li>2. Email <a href="mailto:Puskesmastungkal5@gmail.com">Puskesmastungkal5@gmail.com</a></li> <li>3. FB Puskesmas Tungkal</li> <li>4. Kotak saran</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>Manufacturing</i> )</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>b. Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Daerah Kab. Bengkulu Selatan Nomor : 1 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.</li> </ol>

2	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laptop</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Alat Peraga dan Bed pasien</li> <li>4. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Bidan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita</li> <li>• Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>• Mampu melakukan pelayanan KB</li> <li>• Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</li> <li>• Mampu melakukan tindak bayi perempuan</li> <li>• MTBS</li> <li>• Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</li> <li>• Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI</li> <li>• Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> <li>• Mengajar Kelas Ibu dan Balita</li> <li>• Mampu mengoperasikan Epusk</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<p>Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu</p>
5	Jumlah Pelaksana	Bidan : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>

## 7. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang KIA adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gratis bagi yang memiliki Kartu BPJS atau Membawa KTP</li> <li>2. Bayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kab. Bengkulu Selatan Nomor : 1 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan ( Bagi Pasien Umum )</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas Tungkal,</li> <li>2. Email <a href="mailto:Puskesmastungkal5@gmail.com">Puskesmastungkal5@gmail.com</a></li> <li>3. FB Puskesmas Tungkal</li> <li>4. Kotak sarana</li> </ol>

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( *Manufacturing* )**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>b. Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Daerah Kab. Bengkulu Selatan Nomor : 1 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laptop</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Alat Peraga dan Bed pasien</li> <li>4. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Bidan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita</li> <li>• Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>• Mampu melakukan pelayanan KB</li> <li>• Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</li> <li>• Mampu melakukan tindak bayi perempuan</li> <li>• MTBS</li> <li>• Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</li> <li>• Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI</li> <li>• Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengajar Kelas Ibu dan Balita</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Bidan : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>

## 8. STANDAR PELAYANAN GIZI, SANITASI DAN REMAJA

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang konsultasi gizi, sanitasi dan remaja adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas Tungkal,</li> <li>2. Email <a href="mailto:Puskesmastungkal5@gmail.com">Puskesmastungkal5@gmail.com</a></li> <li>3. FB Puskesmas Tungkal</li> <li>4. Kotak saran</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>Manufacturing</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>Peraturan Daerah Kab. Bengkulu Selatan Nomor : 1 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>Alat Peraga</li> <li>Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Sanitarian :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memahami tentang penyakit-penyakit yang berbasis lingkungan</li> <li>Mampu melakukan pemecahan masalah sanitasi</li> <li>Melakukan pengawasan sanitasi</li> <li>Mampu melakukan pengelolaan klinik sanitasi</li> <li>Mampu melakukan konseling</li> <li>Administrasi kegiatan dan pelaporan</li> <li>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>Memahamidan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Gizi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mampu memantau dan menentukan status gizi</li> <li>Mampu melakukan konseling Gizi</li> <li>Mampu melaksanakan penanggulangan masalah Gizi Melakukan upaya perbaikan gizi masyarakat</li> <li>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>Memahamidan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Perawat/Dokter :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mampu melakukan konseling Remaja</li> <li>Pencatatan dan pelaporan</li> <li>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<p>Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Sanitarian : 1 orang Gizi : 1 Orang Dokter : 1 Orang Bidan : 1 Orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>

## 9. STANDAR PELAYANAN TB

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• rekam medis pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang konsultasi gizi, sanitasi dan remaja adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas Tungkal,</li> <li>2. Email <a href="mailto:Puskesmasmangkal5@gmail.com">Puskesmasmangkal5@gmail.com</a></li> <li>3. FB Puskesmas Tungkal</li> <li>4. Kotak sarana</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>Manufacturing</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>2. Alat Peraga</li> <li>3. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Perawat/Dokter :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu melakukan konseling TB</li> <li>• Memahami TB</li> <li>• Mampu melakukan PMO</li> <li>• Pencatatan dan pelaporan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
4	Pengawasan	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat

	Internal	Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Dokter : 1 Orang Perawat : 1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>

## 10. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN TRADISIONAL

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengunjung dirujuk dari layanan umum, anak, KIA &amp; remaja</li> <li>2. Petugas menanyakan keluhan atau informasi yang dibutuhkan</li> <li>3. Petugas memberikan informasi terkait yankestrad yang dibutuhkan</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di layanan kesehatan tradisional adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas Tungkal,</li> <li>2. Email <a href="mailto:Puskesmastungkal5@gmail.com">Puskesmastungkal5@gmail.com</a></li> <li>3. FB Puskesmas Tungkal</li> <li>4. Kotak saran</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>Manufacturing</i> )</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>b. Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Daerah Kab. Bengkulu Selatan Nomor : 1</li> </ol>

		Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.
2	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>2. Buku panduan tanaman obat dan leaflet</li> <li>3. Register kunjungan</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Perawat/Dokter/lainnya :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu melakukan konseling kesehatan tradisional</li> <li>• Mampu membuat rekam medis / register klien</li> <li>• Mampu mengoperasikan Epusk</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<p>Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu</p>
5	Jumlah Pelaksana	Petugas : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>

## 11. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian</b>		
<b>Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di laboratorium adalah 10 - 120 menit
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gratis bagi yang memiliki Kartu BPJS atau Membawa KTP</li> <li>2. Bayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kab. Bengkulu Selatan Nomor : 1 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan ( Bagi Pasien Umum )</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas Tungkal,</li> <li>2. Email <a href="mailto:Puskesmastungkal5@gmail.com">Puskesmastungkal5@gmail.com</a></li> <li>3. FB Puskesmas Tungkal</li> <li>4. Kotak saran</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( Manufacturing )</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>b. Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Daerah Kab. Bengkulu Selatan Nomor : 1 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat hematology analyzer, reagen dan alat medis lainnya</li> <li>2. Komputer dan printer</li> <li>3. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Analisis Kesehatan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium</li> <li>• Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/menerima spesimen</li> <li>• Mampu membuat / mempersiapkan sediaan</li> <li>• Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium</li> <li>• Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan</li> <li>• Mampu mengoperasikan Epusk</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<p>Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu</p>
5	Jumlah Pelaksana	Analisis Kesehatan : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>

## 12. STANDAR PELAYANAN FARMASI

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pasien membawa resep dari unit pelayanan sebelumnya</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien / pengunjung menyerahkan resep di ruang apotek.</li> <li>Pasien / pengunjung menunggu obat disiapkan oleh petugas apotek</li> <li>Pasien / pengunjung akan diberikan obat dan dijelaskan tentang obat dan cara penggunaannya</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu tunggu pasien dari menyerahkan resep sampai menerima obat paling lama 5 - 15 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Puskesmas Tungkal,</li> <li>Email <a href="mailto:PuskesmasTungkal5@gmail.com">PuskesmasTungkal5@gmail.com</a></li> <li>FB Puskesmas Tungkal</li> <li>Kotak saran</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>Manufacturing</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>Peraturan Daerah Kab. Bengkulu Selatan Nomor : 1 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Obat obatan</li> <li>Laptop</li> <li>ATK</li> <li>Kulkas/freezer</li> <li>Gudang ber AC</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Apoteker/Asisten Apoteker/ sederajat yang telah terlatih :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyusun rencana kebutuhan obat</li> <li>Mampu melakukan pelayanan obat</li> <li>Mampu membaca resep</li> <li>Mampu memberi etiket pada obat</li> <li>Mampu melakukan pengelolaan obat</li> <li>Pelaporan</li> <li>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat

		Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Apoteker : 1 Orang Asisten Apoteker : 3 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>

### 13. PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PELANGGAN

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	Seluruh Pasien / pengunjung Puskesmas Tungkal, Kecamatan Tungkal, Kabupaten Bengkulu Selatan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menyampaikan Pertanyaan, saran, masukan dan keluhan dengan cara : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Langsung ke petugas di meja informasi</li> <li>2. Menulis dan memasukkan ke kotak layanan pengaduan</li> <li>3. SMS dan atau telpon ke nomer layanan pengaduan yang tertera di Puskesmas</li> <li>4. Mengakses website puskesmas</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu Tanggapan pengaduan paling lama 2x24 jam
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien mendapatkan solusi dan atau penjelasan terkait isi aduan/pertanyaan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas Tungkal,</li> <li>2. Email <a href="mailto:Puskesmastungkal5@gmail.com">Puskesmastungkal5@gmail.com</a></li> <li>3. FB Puskesmas Tungkal</li> <li>4. Kotak saran</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>Manufacturing</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>b. Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Daerah Kab. Bengkulu Selatan Nomor : 1 Tahun 2024 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku catatan pengaduan pelanggan</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Telepon</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Petugas Informasi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Berpenampilan menarik</li> <li>• Ramah</li> <li>• Empati dan Simpati</li> <li>• Mengetahui tentang semua kegiatan dan informasi tentang puskesmas</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<p>Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu</p>
5	Jumlah Pelaksana	Petugas shift : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>