



**PEMERINTAH KABUPATEN TAPANULI UTARA**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPT PUSKESMAS MUARA**



Jalan Tanah Lapang Desa Hutanaodang Kec. Muara  
Kode Pos : 22476, *email* : [puskesmasmuara2019@gmail.com](mailto:puskesmasmuara2019@gmail.com)

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS MUARA**  
**NOMOR : 440.800/027/13.1.8/I/2024**

**TENTANG**  
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PUSKESMAS MUARA KECAMATAN MUARA**  
**KABUPATEN TAPANULI UTARA**

- Menimbang: a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa Puskesmas Muara maka perlu menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, maka perlu ditetapkan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Muara tentang Standar Pelayanan pada Puskesmas Muara Kecamatan Muara Kabupaten Tapanuli Utara;

- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589) ;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 04 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 02 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Retribusi Daerah;
6. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 01 tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tapanuli Utara
7. Peraturan Bupati Tapanuli Utara Nomor 58 tahun 2020 tentang Tata Cara Penyusunan Standar Pelayanan Publik

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
- KESATU** : Standar Pelayanan di Puskesmas Muara Kecamatan Muara Kabupaten Tapanuli Utara sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal 03 Januari 2024 dan akan diperbaiki kembali apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Muara  
Pada tanggal : 05 Januari 2024

KEPALA PUSKESMAS MUARA

Dosen  
NIP.197301020010001001



Nomor : 440.800/027a/13.1.8/1/2024  
 Tanggal : 05 Januari 2024  
 Tentang : Standar Pelayanan Pada Puskesmas  
 Muara Kecamatan Muara  
 Kabupaten Tapanuli Utara

**STANDAR PELAYANAN PADA PUSKESMAS MUARA**

**1. PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM**

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 tahun 2019 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran e. Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 02 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Retribusi Daerah f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan
2.	Persyaratan pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
3.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	a. Petugas wajib mematuhi protokol kesehatan dan menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) b. Pastikan pasien dan keluarga mencuci tangan dan menggunakan masker c. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian d. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan KTP, KK atau Surat Keterangan Domisili e. Petugas memastikan kartu jaminan kesehatan masih aktif atau tidak f. Petugas melakukan anamnesa g. Petugas melakukan pengukuran vital sign h. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur i. Petugas menentukan diagnosis j. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai k. Jika diperlukan pasien dirujuk ke laboratorium/klinik gizi/klinik sanitasi selanjutnya kembali ke dokter l. Petugas membuat rujukan sesuai dengan permintaan dari Poli yang bersangkutan m. Dirujuk ke PPK Tk.II/RS bila diperlukan n. Pengambilan resep ke apotek

4.	Jangka Waktu Penyelesaian	10 - 20 menit
5.	Biaya / Tarif	a. BPJS : Gratis b. Lansia : Gratis c. Umum : Berdasarkan Perda No 02 Tahun 2019
6.	Produk layanan	a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit b. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis c. Mendapatkan Surat Sakit apabila diperlukan d. Mendapatkan Surat Sehat apabila meminta keterangan sehat e. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	a. Ruang pemeriksaan pasien umum b. Ruang Pendaftaran dan Rekam Medis c. Peralatan medis pendukung d. Komputer dan jaringan internet e. Ruang tunggu pasien
8.	Kompetensi pelaksana	a. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktik b. DIII/DIV/S1/Ners Keperawatan dan Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan internal	Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Kontak Pengaduan a. Email : <a href="mailto:puskesmasmuara2019@gmail.com">puskesmasmuara2019@gmail.com</a> b. SMS/WA/Telp ke Nomor 0853 5983 3214 c. Kotak saran d. Link : survey Kepuasan Pelanggan : <a href="https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58">https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58</a> Informasi Kegiatan Puskesmas a. Facebook : Puskesmas Muara b. Instagram : puskesmasmuara2019
11.	Jumlah pelaksana	a. Dokter Umum : 1 orang b. Perawat : 3 orang c. Bidan : 12 orang
12.	Jaminan pelayanan	a. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten b. Peralatan yang digunakan dijamin kebersihannya c. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlakunya penggunaannya dan tidak kadaluwarsa
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Diwujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal-hal yang tidak sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku di lingkup Tenaga Dokter menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran dan lingkup Tenaga Perawat menurut PMK No. 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas, tribulanan dan tahunan secara intern Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan

	langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 3 bulan sekali
--	---

2. PELAYANAN KIA – KB dan IMUNISASI

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas c. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan d. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 tahun 2019 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama e. Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 02 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Retribusi Daerah
2.	Persyaratan pelayanan	a. Tersedianya Rekam Medis Pasien b. Buku KIA c. Kartu BPJS
3.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	a. Petugas wajib mematuhi protokol kesehatan dan menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) b. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian c. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis d. Petugas memastikan kartu jaminan kesehatan masih aktif atau tidak e. Petugas melakukan anamnesa : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas memeriksa kelengkapan KMS/Buku KIA</li> <li>• Keadaan umum</li> <li>• Riwayat Imunisasi</li> </ul> f. Petugas melakukan pengukuran vital sign g. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur h. Petugas menentukan diagnosis i. Petugas memberikan Imunisasi serta edukasi/penyuluhan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efek samping imunisasi</li> <li>• Kembali bila ada keluhan</li> </ul> j. Jika diperlukan pasien dirujuk ke laboratorium selanjutnya kembali ke dokter k. Petugas menjelaskan prosedur pemeriksaan dan menjelaskan hal mungkin yang terjadi selama pemeriksaan : rasa kurang nyaman, sedikit nyeri, sedikit mengganggu privasi pasien l. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter umum m. Pengambilan resep ke apotek

4.	Jangka Waktu Penyelesaian	10-20 menit (sesuai kasus)
5.	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan Ibu Hamil (ANC Terpadu) : Gratis</li> <li>b. Pelayanan Ibu Nifas (Pasca Persalinan) : Gratis</li> <li>c. Pelayanan Calon Pengantin : Gratis</li> <li>d. Pelayanan KB : Berdasarkan Perda No 2 Tahun 2019</li> <li>e. Pelayanan Imunisasi : Gratis</li> <li>f. Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit: Gratis</li> <li>g. Konseling ASI : Gratis</li> </ul>
6.	Produk layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan KIA - KB</li> <li>b. Pemberian Imunisasi</li> <li>c. Pemeriksaan Calon Pengantin</li> </ul>
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pemeriksaan KIA - KB</li> <li>b. Ruang Imunisasi</li> <li>c. Ruang Laboratorium</li> <li>d. Alat medis pendukung</li> <li>e. Ruang tunggu pasien</li> </ul>
8.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktik</li> <li>b. DIII/DIV Keperawatan dan Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ul>
9.	Pengawasan internal	Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Kontak Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Email : <a href="mailto:puskesmasmuara2019@gmail.com">puskesmasmuara2019@gmail.com</a></li> <li>b. SMS/WA/Telp ke Nomor 0853 5983 3214</li> <li>c. Kotak saran</li> <li>d. Link : survey Kepuasan Pelanggan : <a href="https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58">https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58</a></li> </ul> <p>Informasi Kegiatan Puskesmas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Facebook : Puskesmas Muara</li> <li>b. Instagram : puskesmasmuara2019</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter Umum : 1 orang</li> <li>b. Perawat : -</li> <li>c. Bidan : 5 orang</li> </ul>
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya</li> <li>b. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten</li> <li>c. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat</li> <li>d. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya dan tidak kadaluwarsa</li> </ul>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Diwujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal-hal yang tidak sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku di lingkup Tenaga Bidan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 dan lingkup Tenaga Perawat menurut

		PMK No. 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas, tribulanan dan tahunan secara intern Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 3 bulan sekali

### 3. PELAYANAN KESEHATAN GIGI dan MULUT

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 tahun 2019 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama d. Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 02 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Retribusi Daerah
2.	Persyaratan pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien dan pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran
3.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	a. Petugas wajib mematuhi protokol kesehatan dan menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) b. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian c. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis d. Petugas melakukan anamnesa e. Petugas melakukan pengukuran vital sign f. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan gigi dan mulut sesuai prosedur g. Petugas menentukan diagnosis h. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	10-20 menit (sesuai kasus)
5.	Biaya / Tarif	a. Pelayanan Konsultasi Gigi : Gratis b. Pelayanan Cabut Gigi : • BPJS : Gratis • Umum : Berdasarkan Perda No 02 Tahun 2019
6.	Produk layanan	Konsultasi Dokter Gigi, Pemeriksaan Medis Gigi dan Mulut, Tindakan Medis Gigi dan Mulut, Surat Rujukan Gigi dan Mulut, Surat Keterangan Kesehatan Gigi dan Mulut
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	a. Ruang pemeriksaan pasien gigi dan mulut b. Peralatan medis pendukung c. Ruang tunggu pasien
8.	Kompetensi pelaksana	Dokter Gigi yang memiliki surat ijin praktek SPRG Keperawatan Gigi yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya

9.	Pengawasan internal	Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Kontak Pengaduan a. Email: <a href="mailto:puskesmasmuara2019@gmail.com">puskesmasmuara2019@gmail.com</a> b. SMS/WA/Telp ke Nomor 0853 5983 3214 c. Kotak saran d. Link : survey Kepuasan Pelanggan : <a href="https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58">https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58</a> Informasi Kegiatan Puskesmas a. Facebook : Puskesmas Muara b. Instagram : puskesmasmuara2019
11.	Jumlah pelaksana	a. Dokter Gigi : - b. SPRG : 2 orang
12.	Jaminan pelayanan	BPJS, KTP/KK, Surat Keterangan Domisili
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat, obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) sesuai standar operasional prosedur (SOP)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas, tribulanan dan tahunan secara intern Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 3 bulan sekali

#### 4. PELAYANAN LABORATORIUM

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas b. Permenkes RI No. 37 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat c. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 364/MENKES/SK/III/2003 tentang Laboratorium Kesehatan d. Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 02 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Retribusi Daerah
2.	Persyaratan pelayanan	Surat Pengantar/Formulir Permintaan Pemeriksaan Laboratorium

3.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<p>a. Petugas wajib mematuhi protokol kesehatan dan menggunakan Alat Pelindung Diri (APD)</p> <p>b. Pasien menyerahkan Formulir Permintaan Pemeriksaan Laboratorium dari Poli Umum/Poli KIA/ Poli Lansia, dll dan dilakukan registrasi oleh pelaksana laboratorium</p> <p>c. Pasien menunggu panggilan untuk pengambilan sampel</p> <p>d. Pengambilan sampel oleh petugas sampling</p> <p>e. Proses pemeriksaan sampel-analisa</p> <p>f. Pencatatan hasil-verifikasi</p> <p>g. Penyerahan hasil</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 – 60 menit (tergantung jenis pemeriksaan)
5.	Biaya / Tarif	<p>a. Pelayanan Pemeriksaan Serologi(Demam Berdarah,HIV) : Gratis</p> <p>b. Pelayanan Pemeriksaan Malaria : Gratis</p> <p>c. Pelayanan Pemeriksaan Kehamilan : Gratis</p> <p>d. Pelayanan pemeriksaan gula darah, kolesterol, asam urat, Hb:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BPJS : Gratis</li> <li>• Umum : Perda No 02 Tahun 2019</li> </ul>
6.	Produk layanan	Pemeriksaan gula darah, haemoglobin, asam urat, kolesterol, tes kehamilan, RDT Malaria, DBD, HIV, Sifilis, Antigen Covid dan HBsAg
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <p>Ruang laboratorium sesuai dengan Permenkes Prasarana :</p> <p>a. Pencahayaan yang cukup</p> <p>b. Ruangan dengan sirkulasi udara yang baik</p> <p>c. Fasilitas air bersih yang mengalir</p> <p>d. Tersedia wadah (tempat sampah) khusus/terpisah (medis infeksius dan non infeksius)</p> <p>e. Tersedia sistem/instalasi pengolahan air limbah Puskesmas</p> <p>Perlengkapan dan Peralatan :</p> <p>a. Meja pengambilan sampel darah</p> <p>b. Kursi petugas laboratorium dan kursi pasien</p> <p>c. Bak cuci</p> <p>d. Meja pemeriksaan</p> <p>e. Lemari alat dan reagen</p> <p>f. Alat pengambil specimen</p> <p>g. Mikroskop</p> <p>h. Centrifuge</p> <p>i. Reagen</p> <p>j. Alat penunjang</p>
8.	Kompetensi pelaksana	Perawat yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan internal	Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Kontak Pengaduan</p> <p>a. Email: <a href="mailto:puskesmasmuara2019@gmail.com">puskesmasmuara2019@gmail.com</a></p> <p>b. SMS/WA/Telp ke Nomor 0853 5983 3214</p> <p>c. Kotak saran</p>

		<p>d. Link :  survey Kepuasan Pelanggan :  <a href="https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58">https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58</a>  Informasi Kegiatan Puskesmas  a. Facebook : Puskesmas Muara  b. Instagram : puskesmasmuara2019</p>
11.	Jumlah pelaksana	<p>Bidan : 1 orang  Analisis : 1 orang</p>
12.	Jaminan pelayanan	BPJS, KTP/KK, Surat Keterangan Domisili
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya  Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat, obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) sesuai standar operasional prosedur (SOP)</p>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas, tribulanan dan tahunan secara intern  Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan  Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</p>

#### 5. PELAYANAN KONSUL GIZI

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Tenaga Kesehatan  b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas  c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama  d. Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 02 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas  e. Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Retribusi Daerah</p>
2.	Persyaratan pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
3.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<p>Petugas wajib mematuhi protokol kesehatan dan menggunakan Alat Pelindung Diri (APD)  Petugas memberikan penyuluhan dan edukasi kepada pasien</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	5-10 menit
5.	Biaya / Tarif	Gratis
6.	Produk layanan	Pemberian Tablet Fe, Obat Cacing, Pemberian PMT, Pemberian Konsultasi Gizi, dll
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<p>Ruang tunggu pasien  Ruang konsultasi dan Tindakan</p>
8.	Kompetensi pelaksana	DIII/DIV Kebidanan dan Ahli Gizi yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan internal	<p>Supervisi oleh atasan langsung  Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</p>
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Kontak Pengaduan  a. Email: <a href="mailto:puskesmasmuara2019@gmail.com">puskesmasmuara2019@gmail.com</a>  b. SMS/WA/Telp ke Nomor 0853 5983 3214</p>

		<p>c. Kotak saran</p> <p>d. Link :  survey Kepuasan Pelanggan :  <a href="https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58">https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58</a></p> <p>Informasi Kegiatan Puskesmas</p> <p>a. Facebook : Puskesmas Muara</p> <p>b. Instagram : puskesmasmuara2019</p>
11.	Jumlah pelaksana	<p>a. Ahli Gizi : 1 orang</p> <p>b. SKM : 1 orang</p>
12.	Jaminan pelayanan	BPJS, KTP/KK, Surat Keterangan Domisili
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</p> <p>PerLink : survey Kepuasan Pelanggan :  <a href="https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58">https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58</a> medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat, obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kalawarsa) sesuai standar operasional prosedur (SOP)</p>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas, tribulanan dan tahunan secara intern</p> <p>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</p>

#### 6. PELAYANAN KONSULTASI KESEHATAN LINGKUNGAN

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Tenaga Kesehatan</p> <p>b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas</p> <p>c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</p> <p>d. Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 02 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Retribusi Daerah</p> <p>e. Keputusan Menteri Kesehatan No 1428/MENKES/SK/12/2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kesehatan Lingkungan Puskesmas</p>
2.	Persyaratan pelayanan	Rujukan internal dari unit layanan terkait
3.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<p>a. Petugas menerima rujukan internal dari unit pelayanan lain terkait penyakit berbasis lingkungan</p> <p>b. Petugas melakukan wawancara kepada pasien dan memberikan penyuluhan tentang kesehatan lingkungan</p> <p>c. Jika diperlukan kunjungan rumah petugas membuat kesepakatan untuk melakukan observasi dan intervensi sarana sanitasi dan lingkungan</p> <p>d. Jika tidak perlu melakukan kunjungan rumah petugas melakukan pencatatan dan pelaporan</p>

4.	Jangka Waktu Penyelesaian	10 – 20 menit
5.	Biaya / Tarif	Gratis
6.	Produk layanan	Konsultasi Kesehatan Lingkungan
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	a. Meja b. Kursi c. Kertas/Buku d. Alat tulis
8.	Kompetensi pelaksana	DIII Kebidanan dan Kesehatan Lingkungan
9.	Pengawasan internal	Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Kontak Pengaduan a. Email: <a href="mailto:puskesmasmuara2019@gmail.com">puskesmasmuara2019@gmail.com</a> b. SMS/WA/Telp ke Nomor 0853 5983 3214 c. Kotak saran d. Link : survey Kepuasan Pelanggan : <a href="https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58">https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58</a> Informasi Kegiatan Puskesmas a. Facebook : Puskesmas Muara b. Instagram : puskesmasmuara2019
11.	Jumlah pelaksana	a. SKM 1 orang b. Bidan 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas, tribulanan dan tahunan secara intern Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 bulan sekali

#### 7. PELAYANAN KONSULTASI PROMKES

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Tenaga Kesehatan b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik e. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2269 tahun 2011 tentang Perilaku Hidup Bersih dan Sehat f. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga g. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 585/MENKES/SK/V/2007 tentang

Pedoman Pelaksanaan Promosi Puskesmas		
2.	Persyaratan pelayanan	-
3.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas promkes menyusun rencana kegiatan, jadwal penyuluhan dan media penyuluhan yang dipakai berdasarkan masukan dari lintas program dan lintas sektor</li> <li>b. Petugas promkes meminta persetujuan Kepala Puskesmas</li> <li>c. Tim Promkes melakukan persiapan pelaksanaan kegiatan penyuluhan sesuai protocol kesehatan dan melaksanakan penyuluhan sesuai jadwal dan kebutuhan</li> <li>d. Tim promkes menyusun notulen dan laporan pelaksanaan kegiatan penyuluhan di buku register penyuluhan dan melaporkan setiap bulan ke Dinas Kesehatan</li> <li>e. Jika dalam bulan berjalan terdapat permintaan penyuluhan, maka petugas promkes akan melakukan updateting jadwal penyuluhan</li> </ul>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 jam
5.	Biaya / Tarif	Gratis
6.	Produk layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kegiatan survey mawas diri (SMD)</li> <li>b. Musyawarah Masyarakat Desa (MMD)</li> <li>c. Penyuluhan Kelompok</li> </ul>
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pertemuan</li> <li>b. Materi penyuluhan</li> <li>c. Alat peraga</li> <li>d. Laptop</li> <li>e. Infokus</li> <li>f. Alat tulis</li> </ul>
8.	Kompetensi pelaksana	S2 Kesehatan Masyarakat sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan internal	Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Kontak Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Email: <a href="mailto:puskesmasmuara2019@gmail.com">puskesmasmuara2019@gmail.com</a></li> <li>b. SMS/WA/Telp ke Nomor 0853 5983 3214</li> <li>c. Kotak saran</li> <li>d. Link : survey Kepuasan Pelanggan : <a href="https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58">https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58</a></li> </ul> Informasi Kegiatan Puskesmas <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Facebook : Puskesmas Muara</li> <li>b. Instagram : puskesmasmuara2019</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	S2 Kesehatan Masyarakat : 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kegiatan penyuluhan yang berkualitas sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP)
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan dan Keselamatan dalam mengikuti kegiatan promosi kesehatan dijamin dilaksanakan di tempat sesuai dengan peruntukan (Balai Desa, Balai Dusun, Balai RT, dan tempat lain sesuai kebutuhan) dan tempat – tempat yang ditunjuk masih layak untuk di gunakan.
14.	Evaluasi kinerja	Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini

	pelaksana	Bulanan Puskesmas, tribulanan dan tahunan secara intern Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 3 bulan sekali
--	-----------	--

#### 8. PELAYANAN FARMASI

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 32 tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3637) b. Permenkes No. 26 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian d. Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes/PMK) nomor 5 tahun 2024 tentang Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi e. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas
2.	Persyaratan pelayanan	Resep dari Poli
3.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	a. Pasien menyerahkan kertas resep di farmasi b. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan kedatangan c. Petugas mengambil resep untuk diberi nomor urut d. Petugas melakukan peracikan obat sesuai resep e. Penyerahan obat sesuai nomor urut disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Penyiapan resep obat jadi 5-10 menit b. Penyiapan resep obat pulvis 5-10 menit c. Pelayanan Informasi Obat (PIO) dan konseling ± 5 menit per pasien
5.	Biaya / Tarif	a. Pelayanan Resep : Gratis b. Pelayanan Informasi Obat : Gratis
6.	Produk layanan	Penyediaan obat racikan dan obat non racikan serta pelayanan informasi obat (PIO)
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	a. Ruang penyiapan obat b. Ruang pelayanan informasi obat c. Gudang penyimpanan obat d. Alat medis pendukung
8.	Kompetensi pelaksana	a. Apoteker yang memiliki ijin praktek b. Perawat yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan internal	Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Email: <a href="mailto:puskesmasmuara2019@gmail.com">puskesmasmuara2019@gmail.com</a> b. SMS/WA/Telp ke Nomor 0853 5983 3214 c. Kotak saran

		<p>d. Link :</p> <p>survey Kepuasan Pelanggan :  <a href="https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58">https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58</a></p> <p>Informasi Kegiatan Puskesmas</p> <p>a. Facebook : Puskesmas Muara</p> <p>b. Instagram : puskesmasmuara2019</p>
11.	Jumlah pelaksana	<p>a. Bidan 1 orang</p> <p>b. S1 Farmasi 1 orang</p>
12.	Jaminan pelayanan	KIS, KTP/KK, Surat Keterangan Domisili
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas, tribulanan dan tahunan secara intern</p> <p>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 3 bulan sekali</p>

#### 9. PELAYANAN GAWAT DARURAT

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Tenaga Kesehatan</p> <p>b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas</p> <p>c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</p> <p>d. Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 02 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Retribusi Daerah</p>
2.	Persyaratan pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
3.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<p>a. Petugas wajib mematuhi protokol kesehatan dan menggunakan Alat Pelindung Diri (APD)</p> <p>b. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</p> <p>c. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</p> <p>d. Petugas melakukan anamnesa</p> <p>e. Petugas melakukan pengukuran vital sign</p> <p>f. Pasien/keluarga mengisi Inform Consent</p> <p>g. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur</p> <p>h. Petugas menentukan diagnosis</p> <p>i. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	10-20 menit (sesuai kasus)
5.	Biaya / Tarif	<p>a. TINDAKAN KECIL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Jahit luka 1-5 jahitan : Rp 13.000,-</li> <li>● Debridement luka kecil : Rp 10.000,-</li> <li>● Ganti balutan : Rp 6.500,-</li> <li>● Mengangkat benda asing tanpa sayatan : Rp 6.500,-</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memecah bisul : Rp 6.500,-</li> <li>• Lepas jahitan : Rp 7.500,-</li> <li>• Pasang infus : Rp 7.500,-</li> </ul> <p>b. TINDAKAN SEDANG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jahit luka 5-15 jahitan : Rp 17.000,-</li> <li>• Cabut kuku : Rp 8.000,-</li> <li>• Pengambilan benda asing dengan sayatan : Rp 12.000,-</li> <li>• Nekrotomi luka sedang : Rp 12.000,-</li> <li>• Debridement luka sedang dan luas: Rp 12.000,-</li> <li>• Pengambilan benda asing di mata, hidung, telinga : Rp 10.000,-</li> </ul> <p>c. TINDAKAN BESAR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jahit luka lebih dari 15 jahitan : Rp 28.000,-</li> <li>• Extirpasi jari tangan/kaki : Rp 23.000,-</li> </ul>
6.	Produk layanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Penanganan Gawat Darurat
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	Ruang pemeriksaan pasien/tindakan Peralatan medis pendukung Ruang tunggu pasien
8.	Kompetensi pelaksana	Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek DIII/S1/Ners Keperawatan dan Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan internal	Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Email: <a href="mailto:puskesmasmuara2019@gmail.com">puskesmasmuara2019@gmail.com</a></p> <p>b. SMS/WA/Telp ke Nomor 0853 5983 3214</p> <p>c. Kotak saran</p> <p>d. Link : survey Kepuasan Pelanggan : <a href="https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58">https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58</a></p> <p>Informasi Kegiatan Puskesmas</p> <p>a. Facebook : Puskesmas Muara</p> <p>b. Instagram : puskesmasmuara2019</p>
11.	Jumlah pelaksana	Perawat 4 orang
12.	Jaminan pelayanan	KIS, KTP/KK, Surat Keterangan Domisili
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat, obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kalawarsa) sesuai standar operasional prosedur (SOP)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas, tribulanan dan tahunan secara intern Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 3 bulan sekali

## 10. PELAYANAN PERSALINAN 24 JAM

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>d. Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 02 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Retribusi Daerah Peraturan Menteri Kesehatan No. 21 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Penyelenggaraan Pelayanan Kontrasepsi serta Pelayanan Kesehatan Seksual</li> <li>e. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan</li> </ul>
2.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu Identitas KTP / KK</li> <li>b. Kartu BPJS Kesehatan (jika memiliki)</li> <li>c. Buku KIA</li> </ul>
3.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien mendaftarkan di loket pendaftaran</li> <li>b. Pasien dilakukan skrining dan swab antigen, bila hasil negatif pasien masuk ke ruang persalinan dan bila hasil positif pasien di rawat di ruang isolasi</li> <li>c. Pasien diperiksa oleh petugas</li> <li>d. Pasien mendapat pertolongan persalinan sesuai prosedur</li> <li>e. Pasien menyelesaikan administrasi pelayanan persalinan sebelum pulang</li> </ul>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
5.	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Persalinan normal oleh dokter : Rp 500.000,-</li> <li>b. Persalinan normal oleh bidan : Rp 400.000,-</li> <li>c. Persalinan dengan penyulit : Rp 700.000,-</li> </ul>
6.	Produk layanan	Pelayanan Asuhan Persalinan
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang persalinan</li> <li>b. Alat medis pendukung</li> </ul>
8.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktik</li> <li>b. Bidan yang memiliki STR dan SIP yang masih aktif dan sesuai kewenangannya</li> </ul>
9.	Pengawasan internal	Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Email: <a href="mailto:puskesmasmuara2019@gmail.com">puskesmasmuara2019@gmail.com</a></li> <li>b. SMS/WA/Telp ke Nomor 0853 5983 3214</li> <li>c. Kotak saran</li> <li>d. Link : survey Kepuasan Pelanggan : <a href="https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58">https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58</a></li> </ul> <p>Informasi Kegiatan Puskesmas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Facebook : Puskesmas Muara</li> <li>b. Instagram : puskesmasmuara2019</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter :1 orang</li> <li>b. Bidan :4 orang</li> </ul>

12.	Jaminan pelayanan	<p>a. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten</p> <p>b. Peralatan yang digunakan dijamin kebersihannya</p> <p>c. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya dan tidak kadaluwarsa</p>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Diwujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal-hal yang tidak sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku di lingkup Tenaga Kesehatan menurut Undang-Undang No. 43 Tahun 2019.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas, tribulanan dan tahunan secara intern</p> <p>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 3 bulan sekali</p>

#### 11. PELAYANAN AMBULANCE RUJUKAN

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Tenaga Kesehatan</p> <p>b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas</p> <p>c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</p> <p>d. Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 02 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Retribusi Daerah</p> <p>e. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1438/MENKER/PER/X/2010 tentang Standar Pelayanan Kedokteran (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 464)</p> <p>f. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan</p> <p>g. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</p> <p>h. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 Pencegahan dan Pengendalian Infeksi</p> <p>i. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/514/2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama</p>
2.	Persyaratan pelayanan	<p>a. KTP</p> <p>b. Kartu BPJS (bila ada)</p> <p>c. Persetujuan Keluarga</p>

3.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<p>a. Pasien datang ke puskesmas lumbir ataupun telepon ke puskesmas lumbir untuk pasien dengan keadaan darurat</p> <p>b. Pasien di terima di RGD / RGD VK, pasien yang dapat ditangani / diobati di puskesmas di rawat sesuai jalur triage</p> <p>c. Pasien di RGD / RGD VK dan rawat inap, Kondisi Memburuk Maka dirujuk</p> <p>d. Petugas membuat surat rujukan ke rumah sakit</p> <p>e. Petugas menghubungi driver/pengemudi ambulance</p> <p>f. Petugas RGD / Rawat Inap mendampingi dan mengantarkan pasien ke tempat tujuan dengan ambulanc</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 – 20 menit
5.	Biaya / Tarif	Gratis
6.	Produk layanan	Pelayanan Ambulance
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<p>a. Mobile Ambulance</p> <p>b. Brangkat Pasien</p>
8.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Punya SIM A</p> <p>b. Telah mengikuti pelatihan</p>
9.	Pengawasan internal	Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Email: <a href="mailto:puskesmasmuara2019@gmail.com">puskesmasmuara2019@gmail.com</a></p> <p>b. SMS/WA/Telp ke Nomor 0853 5983 3214</p> <p>c. Kotak saran</p> <p>d. Link : survey Kepuasan Pelanggan : <a href="https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58">https://forms.gle/5wqa2HEGxzs4F7Y58</a></p> <p>Informasi Kegiatan Puskesmas</p> <p>a. Facebook : Puskesmas Muara</p> <p>b. Instagram : puskesmasmuara2019</p>
11.	Jumlah pelaksana	Sopir : 2 orang
12.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur serta di dukung oleh Pelaksana yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang cepat, efisien, ramah, ikhlas dan aman.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Diwujudkan dalam bentuk layanan yang dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, Jaminan Keamanan Sesuai Hak Pasien dan Jaminan Keselamatan berdasarkan SOP Pelaksanaan Pasien Safety
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas, tribulanan dan tahunan secara intern</p> <p>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 3 bulan sekali</p>

KERAMAH KABUPATEN TAPIN  
KEMENTERIAN UT PUSKESMAS MUARA



Ningsih Diringo, MM  
1001