



KABUPATEN TAPANULI UTARA  
DINAS KESEHATAN  
**UPT PUSKESMAS PANGARIBUAN**



Jl. Siliwangi Nomor 02 Kec. Pangaribuan Kode Pos 22472  
Email : [pangaribuanpuskesmas@gmail.com](mailto:pangaribuanpuskesmas@gmail.com) Telp : 082272474754

**KEPUTUSAN PIMPINAN UPT PUSKESMAS PANGARIBUAN  
NOMOR : 50 TAHUN 2024**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KEPALA UPT PUSKESMAS PANGARIBUAN,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- b. bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan;
- c. bahwa sehubungan dengan butir a dan b tersebut diatas perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
7. Peraturan Dserah Kabupaten Tapanuli Utara Nomor 02 Tahun 2019 Tentang Retribusi Daerah;

## MEMUTUSKAN

- MENETAPKAN : KEPUTUSAN PIMPINAN UPT PUSKESMAS PANGARIBUAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK.
- KESATU : Standar Pelayanan Publik seperti pada DIKTUM KESATU adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman pelayanan Puskesmas dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Puskesmas kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
- KEDUA : Setiap jenis pelayanan di Puskesmas wajib menerapkan standar Pelayanan Publik.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik akan dilakukan monitoring dan evaluasi secara periodik untuk perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir merupakan bagian yang tak terpisahkan dari surat keputusan ini.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan bila ada kekeliruan akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

DITETAPKAN DI : PANGARIBUAN

PADA TANGGAL : 20 FEBRUARI 2024

PIMPINAN UPT PUSKESMAS PANGARIBUAN,

dr.DONDA MARION ELFRIDA PURBA  
NIP.198411112014092001

Tembusan Yth. :

1. Bupati Kabupaten Tapanuli Utara sebagai laporan
2. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Tapanuli Utara sebagai laporan
3. Arsip

LAMPIRAN I : SURAT KEPUTUSAN PIMPINAN  
PUSKESMAS PANGARIBUAN  
NOMOR : 50 TAHUN 2024  
TANGGAL : 20 Februari 2024  
TENTANG : STANDAR PELAYANAN DI  
PUSKESMAS PANGARIBUAN

**STANDAR PELAYANAN**

1. Nama unit Pelayanan : Pelayanan Duta, Pendaftaran dan Rekam Medik

**SERVICEDELIVERY**

: Pasien Umum Baru

1. Persyaratan

- Kartu Identitas Diri (KTP/KK/SIM)

Pasien Umum Lama

- Kartu berobat

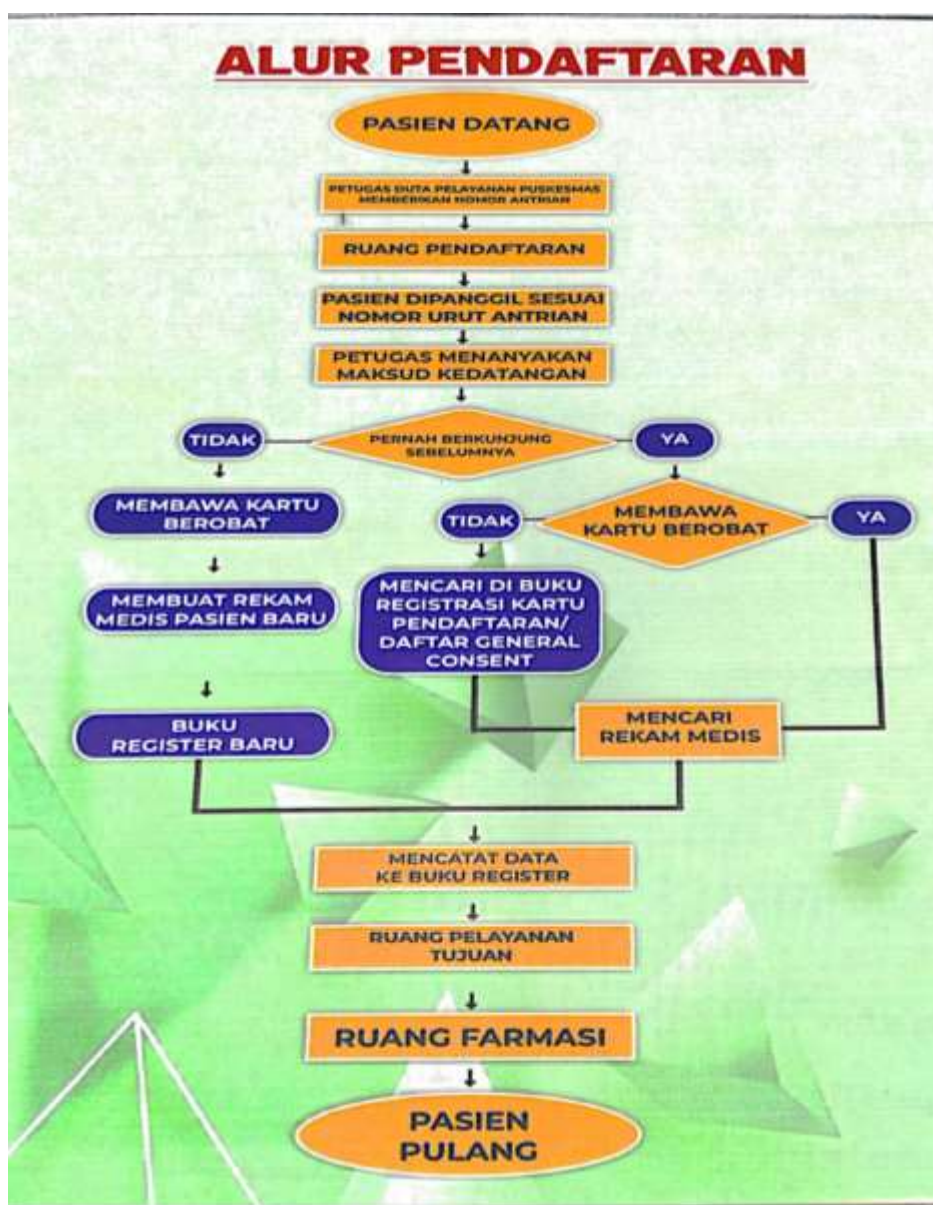
Pasien BPJS Baru

- Kartu BPJS Kesehatan
- Identitas Diri (KTP/KK/SIM)

Pasien BPJS Lama

- Kartu BPJS Kesehatan
- Kartu Berobat

2. Prosedur



**KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR :**

1. Pasien/pengguna layanan datang disambut oleh Duta dengan 5S Senyum Sapa Salam Sopan dan santun (*Jika Pasien Dikriteriakan perlu tindakan ke ruang Gawat Darurat Maka Diarahkan ke Layanan Gawat Darurat serta mengikuti Alur layanan Ruang Tindakan Gawat Darurat*)
2. Duta memilah status pasien Prioritas diberikan kalung prioritas atau non prioritas diberi nomor antrian
3. Di Loket pendaftaran, petugas pendaftaran menerima pasien di bagian pendaftaran sesuai nomor antrian/pasien dengan status prioritas (Antrian Pasien non Prioritas di hentikan sejenak) dan selanjutnya Pasien menyerahkan Kartu Identitas Diri(KTP/KK/SIM) / kartu berobat sesuai persyaratan ke bagian pendaftaran
4. Petugas pendaftaran menerima syarat pendaftaran berupa Kartu Identitas Diri(KTP/KK/SIM) / kartu berobat serta memilah status pasien Baru atau Lama serta pasien BPJS(Dicek status kartu BPJS oleh PIC) atau Pasien Umum, kemudian menyerahkan berkas syarat ke bagian rekam medik untuk dipersiapkan rekam medik pasien.
5. Petugas rekam medic mempersiapkan berkas rekam medic yang baru atau berkas rekam medic yang lama serta menyerahkan berkas rekam medic ke petugas pendaftaran
6. Petugas pendaftaran memanggil pasien untuk mengkonfirmasi kembali data pasien serta menjelaskan secara singkat hak dan kewajiban pasien
7. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke tempat layanan yang dituju sambil membawa rekam medik pasien

3. Jangka waktu penyelesaian :

KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)
1. Menyambut Pasien	1
2. Memilah pasien prioritas dan non prioritas	1
3. Pasien di loket pendaftaran menunjukkan kartu identitas / kartu berobat	1
4. Cek status pasien lama atau baru serta keaktifan kartu BPJS dan kartu berobat	2
5. Berkas rekam medic dipersiapkan dan kartu berobat dibuatkan serta mengantar berkas rekam medic ke loket pendaftaran	10
6. Petugas meminta konfirmasi data dan menjelaskan hak dan kewajiban pasien	4
7. Pasien diarahkan menuju layanan berikutnya	1

4. Biaya/Tarif : 1. Pasien BPJS : Gratis  
2. Pasien Umum : Gratis  
Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 02 Tahun 2019 tentang retribusi daerah

5. Produk Layanan : 1. Nomor Antrian  
2. Kalung Layanan Prioritas  
3. Kartu berobat  
4. Rekam Medik/Status Pasien

6. Penanganan Pengaduan : 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :
- a. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan
  - b. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan
  - c. Media Elektronik melalui
    - 1) SMS/WA/Telpon ke nomor : 082272474754
    - 2) Facebook : Puskesmas Pangaribuan
    - 3) Email : [pangaribuanpuskesmas@gmail.com](mailto:pangaribuanpuskesmas@gmail.com)
2. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan
3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan
4. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan **diproses paling lama 3 hari kerja** setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :
- a. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan
  - b. Papan pengumuman
  - c. SMS/WA/Telpon ke nomor : 082272474754
  - d. Facebook : Puskesmas Pangaribuan
  - e. Email : [pangaribuanpuskesmas@gmail.com](mailto:pangaribuanpuskesmas@gmail.com)

## MANUFACTURING

7. Dasar Hukum : 1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas  
2. Perda nomor 02 Tahun 2019
8. Sarana dan Prasaran : 1. Loker Pelayanan Duta  
2. Nomor Antrian  
3. Kalung Tanda layanan prioritas  
4. Loker Pelayanan Prioritas  
5. Ruang Tunggu  
6. Loker Pendaftaran  
7. Ruang Tunggu Pendaftaran  
8. Media Bacaan  
9. Tempat Charger Hp  
10. Air mineral  
11. Ruang Rekam Medik  
12. Televisi Informasi ruang tunggu pendaftaran
9. Kompetensi Pelaksana : 1. Memiliki kemampuan komunikasi  
2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
10. Jumlah Pelaksana : 15 Orang
11. Jaminan Pelayanan :
- 1) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan
  - 2) Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
  - 3) Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan
  - 4) Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda diluar waktu / Jam kerja yang sudah ditentukan secara gratis

12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan : 1. Ketersediaan APAR  
 2. Ketersediaan Jalur Evakuasi  
 3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan  
 4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal : 1. Kepala Puskesmas  
 2. Kepala Tata Usaha  
 3. Koordinator Layanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan : Monitoring dan Evaluasi per triwulan

2. Nama unit Pelayanan : **Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum (Ruang Pemeriksaan Umum)**

**SERVICE DELIVERY**

1. Persyaratan : 1. Pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran  
 2. Berkas Rekam medik pasien

2. Prosedur :



**KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR**

- 1) Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya
- 2) Petugas ruang pemeriksaan menerima document dan berkas pasien, Petugas melakukan Skrining (Cek Tinggi Badan, Berat Badan, Tekanan Darah, Suhu, Nadi, Lingkar Perut) terhadap Pasien dan Dokter melakukan pemeriksaan Dokter memberikan rujukan internal/Eksternal pasien bila diperlukan
- 3) Dokter mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan obat. Petugas mencatat kunjungan pasien
- 4) Pasien diarahkan menuju ruang farmasi

3. Jangka Waktu Penyelesaian :

KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)
1. Menyambut Pasien	2
2. Pasien diterima, diskriminasi dan dilakukan pemeriksaan serta merujuk internal atau eksternal jika diperlukan	6
3. Dokter mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan serta meresepkan obat dan petugas mencatat kunjungan pasien	5
4. Pasien diarahkan menuju layanan farmasi	2

4. Biaya/Tarif : 1. Pasien BPJS : Gratis  
2. Pasien Umum : Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 02 Tahun 2019 tentang retribusi daerah

5. Produk Layanan : 1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medis pasien  
2. Resep obat  
3. Surat Rujukan  
4. Surat Keterangan

6. Penanganan Pengaduan : 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :  
a. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan  
b. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan  
c. Media Elektronik melalui  
1) SMS/WA/Telpon ke nomor : 082272474754  
2) Facebook : Puskesmas Pangaribuan  
3) Email : [pangaribuanpuskesmas@gmail.com](mailto:pangaribuanpuskesmas@gmail.com)  
2. Petugas mencatat semua kepuasan layanan, saran dan pengaduan  
3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan  
4. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan **diproses paling lama 3 hari kerja** setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :  
a. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan  
b. Papan pengumuman  
c. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082272474754  
d. Facebook : Puskesmas Pangaribuan  
e. Email : [pangaribuanpuskesmas@gmail.com](mailto:pangaribuanpuskesmas@gmail.com)

**MANUFACTURING**

7. Dasar Hukum : 1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas  
2. Perda nomor 02 Tahun 2019

8. Sarana dan Prasarana : 1. Ruang Pemeriksaan Kesehatan Umum  
2. Ruang Tunggu  
3. Alat Skrining awal (Timbangan, Alat Ukur Tinggi Badan, Alat Ukur Lingkar Perut, Alat Ukur Tekanan Darah, Alat pengukur Suhu Badan, Senter, Alat Visus mata dan test buta warna)  
4. Meja dan kursi pelayanan  
5. Tempat tidur pemeriksaan  
6. Lemari penyimpanan berkas dan peralatan

9. Kompetensi Pelaksana : 1. Memiliki STR dan SIP  
2. Memiliki sertifikat kompetensi
10. Jumlah Pelaksana : 5 Orang
11. Jaminan Pelayanan :
- 1) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan
  - 2) Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
  - 3) Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan
  - 4) Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda diluar waktu / Jam kerja yang sudah ditentukan secara gratis
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan : 1. Ketersediaan APAR  
2. Ketersediaan Jalur Evakuasi  
3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan  
4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal : 1. Kepala Puskesmas  
2. Kepala Tata Usaha  
3. Koordinator Layanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan : 1. Monitoring dan Evaluasi per triwulan

**3. Nama unit Pelayanan : Pelayanan Gawat Darurat  
(Ruang Tindakan Gawat Darurat)**

**SERVICE  
DELIVERY**

1. Persyaratan : Pasien gawat darurat
- Ditangani langsung kondisi darurat
  - Persyaratan menyusul sesuai persyaratan selanjutnya sesuai ketentuan yaitu :
- Pasien Umum Baru
- Kartu Identitas Diri(KTP/KK/SIM)
- Pasien Umum Lama
- Kartu berobat
  - Kartu Identitas Diri(KTP/KK/SIM)Jika kartu berobat sebelumnya hilang
- Pasien BPJS Baru
- Kartu BPJS Kesehatan
  - Kartu Identitas Diri(KTP/KK/SIM)
- Pasien BPJS Lama
- Kartu BPJS Kesehatan
  - Kartu Berobat
  - Kartu Identitas Diri(KTP/KK/SIM)Jika kartu berobat sebelumnya hilang



2. Prosedur :



**KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR :**

- 1) Pasien datang ke Ruang Tindakan Gawat Darurat Puskesmas
- 2) Petugas melakukan triase masuk ruang Gawat darurat & Tindakan Puskesmas, Petugas Konfirmasi Kartu berobat/Kartu Identitas Diri(KTP/KK/SIM) / Kartu BPJS Kesehatan
- 3) Dokter & Petugas melakukan Kajian/Skrining Pasien serta melakukan Tindakan medis sesuai kondisi yang diperlukan dan pemeriksaan laboratorium jika diperlukan
- 4) Jika kondisi kegawatan Daruratan tidak tertangani maka Dokter memberikan rujukan eksternal sesuai kebutuhan dan Jika kondisi Pasien membaik maka dilakukan Observasi
- 5) Dokter memberikan resep obat dan lembar retribusi pelayanan pasien umum
- 6) Petugas mengarahkan pasien/keluarga pasien ke tempat pengambilan resep obat.

3. Jangka waktu penyelesaian :

KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)
<b>A. Pemeriksaan Ruang Gawat Darurat</b>	
1. Triase Pasien segera	2
2. Kajian/Skrining dan konfirmasi Identitas	10
3. Dokter/Petugas melakukan tindakan medis dan perujukan sesuai kondisi	Disesuaikan jenis tindakan yang ada
4. Dokter/Petugas melakukan perujukan	
5. Dokter memberikan resep dan lembar	5

retribusi bagi pasien umum	
6. Petugas mengarahkan pasien/keluarga pasien untuk mengambil obat	2
<b>B.JENIS TINDAKAN</b>	
<b>B1.Tindakan Kecil</b>	
1. Jahit luka 1-5 jahitan	20
2. Debridement luka kecil	20
3. Tindik	15
4. Ganti balutan	15
5. Mengangkat benda asing tanpa sayatan	15
6. Memecah bisul	15
7. Lepas jahitan	15
8. Reposisi Luxation	15
9. Pasang Catheter	20
10. Blast punctie	20
11. Pasang infus	10
<b>B2.Tindakan Sedang</b>	
1. Jahit luka 5-15 jahitan	25
2. Cabut kuku	25
3. Sirkumsisi normal	25
4. Pengambilan benda asing dengan sayatan	25
5. Nekrotomi luka sedang	25
6. Debridement luka sedang atau luas	25
7. Pengambilan benda asing di mata, hidung, telinga	25
8. Cutterisa	25
<b>B3.Tindakan Besar</b>	
1. Jahit luka lebih dari 15 jahitan	30
2. Extirpasi jari tangan/kaki	30

4. Biaya/Tarif : 1. Pasien BPJS : Gratis  
2. Pasien Umum : Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 02 Tahun 2019 tentang retribusi daerah

KATEGORI PELAYANAN	TARIF(Rp)
<b>A.Pemeriksaan Ruang Gawat Darurat</b>	
1. Triase Pasien segera	Gratis
2. Kajian/Skrining dan konfirmasi Identitas	Gratis
3. Dokter/Petugas melakukan tindakan medis dan perujukan sesuai kondisi	Sesuai Perda
4. Dokter/Petugas melakukan perujukan	Gratis
5. Dokter memberikan resep dan lembar retribusi bagi pasien umum	Gratis
6. Petugas mengarahkan pasien/keluarga pasien untuk mengambil obat	Gratis
<b>B.JENIS TINDAKAN</b>	
<b>B1.Tindakan Kecil</b>	
1. Jahit luka 1-5 jahitan	13.000
2. Debridement luka kecil	10.000
3. Tindik	7.500
4. Ganti balutan	6.500
5. Mengangkat benda asing tanpa sayatan	6.500
6. Memecah bisul	6.500

7. Lepas jahitan	7.500
8. Reposisi Luxation	6.500
9. Pasang Catheter	7.500
10. Blast punctie	6.500
11. Pasang infus	7.500
<b>B2.Tindakan Sedang</b>	
1. Jahit luka 5-15 jahitan	17.000
2. Cabut kuku	8.000
3. Sirkumsisi normal	12.000
4. Pengambilan benda asing dengan sayatan	12.000
5. Nekrotomi luka sedang	12.000
6. Debridement luka sedang atau luas	12.000
7. Pengambilan benda asing di mata, hidung, telinga	10.000
8. Cutterisa	12.000
<b>B3.Tindakan Besar</b>	
1. Jahit luka lebih dari 15 jahitan	28.000
2. Extirpasi jari tangan/kaki	23.000

5. Produk layanan : 1. Resep obat  
2. Surat Rujukan
6. Penanganan Pengaduan : 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :  
a. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan  
b. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan  
c. Media Elektronik melalui  
1) SMS/WA/Telpon ke nomor : 082272474754  
2) Facebook : Puskesmas Pangaribuan  
3) Email : [pangaribuanpuskesmas@gmail.com](mailto:pangaribuanpuskesmas@gmail.com)  
2. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan  
3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan  
4. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan **diproses paling lama 3 hari kerja** setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :  
a. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan  
b. Papan pengumuman  
c. SMS/WA/Telp kepada masyarakat yang memberikan pengaduan dari nomor : 082272474754  
d. Facebook : Puskesmas Pangaribuan  
e. Email : [pangaribuanpuskesmas@gmail.com](mailto:pangaribuanpuskesmas@gmail.com)

## MANUFACTURING

7. Dasar Hukum : 1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas  
2. Perda nomor 02 Tahun 2019
8. Sarana dan Prasaran : 1. Ruang Gawat Darurat/Tindakan  
2. Ruang Tunggu  
3. Alat Skrining(Timbangan,Alat Ukur Tinggi Badan, Alat Ukur Lingkar Perut,Alat Ukur Tekanan Darah, Alat pengukur Suhu Badan,Senter,Alat Visus mata dan test buta warna)  
4. Meja dan kursi pemeriksaan

5. Tempat tidur pemeriksaan sesuai triase
6. Oksigen Elektrik
7. Oksigen Refil
8. Tiang Infus
9. Meja Instrumen
10. Minor Set

9. Kompetensi Pelaksana : 1. Memiliki STR dan SIP  
2. Memiliki sertifikat kompetensi
10. Jumlah Pelaksana : 6 Orang
11. Jaminan Pelayanan : 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang ditetapkan  
2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun  
3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan : 1. Ketersediaan APAR  
2. Ketersediaan Jalur Evakuasi  
3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan  
4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal : 1. Kepala Puskesmas  
2. Kepala Tata Usaha  
3. Koordinator Layanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan : 1. Monitoring dan Evaluasi per triwulan

**4. Nama unit Pelayanan** : **Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut (Ruang Pemeriksaan Gigi dan Mulut)**  
**SERVICEDELIVERY**

1. Persyaratan : Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran
2. Prosedur



KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN  
GIGI DAN MULUT :

- 1) Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya
- 2) Petugas ruang pemeriksaan gigi dan mulut menerima document dan berkas pasien, Petugas melakukan Skrining vital sign terhadap Pasien dan Dokter melakukan pemeriksaan dan Tindakan.  
Dokter memberikan rujukan internal/Eksternal pasien bila diperlukan
- 3) Dokter mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan Gigi dan mulut serta meresepkan obat.
- 4) Petugas mencatat kunjungan pasien dan Pasien diarahkan menuju ruang farmasi.

3. Jangka waktu penyelesaian :

<b>KATEGORI PELAYANAN</b>	<b>Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)</b>
<b>A. Persiapan</b>	
Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya	2
Petugas ruang pemeriksaan gigi dan mulut menerima document dan berkas pasien, Petugas melakukan Skrining(Cek Tinggi Badan,Berat Badan,Tekanan Darah,Suhu,Nadi,) terhadap Pasien dan Dokter melakukan pemeriksaan dan Tindakan.	Sesuai jenis tindakan
Dokter memberikan rujukan internal/Eksternal pasien bila diperlukan	2
Dokter mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan Gigi dan mulut serta meresepkan obat.	2
<b>B.JENIS TINDAKAN GIGI DAN MULUT</b>	
<b>B1.Tindakan sederhana :</b>	
1.Cabut gigi tanpa suntikan	10
2.Angkat jahitan	15
3.Trepanasi	15
4.Tumpatan sederhana	15
<b>B2.Tindakan kecil :</b>	
1.Tambalan tetap(amalgram)	20
2.Pembersihan karang gigi per rahang	20
<b>B3.Tindakan sedang :</b>	
1.Cabut gigi tetap	25
2.Cabut gigi susu dengan suntikan	25
3.Reposisi mandibular	25
<b>B4.Tindakan besar :</b>	
1.Cabut gigi dengan komplikasi	30
2.Tambalan gigi dengan perawatan syaraf	30
3.Pembongkaran gigi palsu tukang gigi	30
<b>B5.Tindakan Khusus tanpa penyulit :</b>	
1.Pengambilan gigi impacted kelas 1	35
2.Fiksasi satu gigi	35
<b>B6.Tindakan khusus dengan penyulit :</b>	
1.Pengambilan impacted kelas 1	40
2.Fiksasi lebih dari satu gigi	40

3.Ekstirpasi kecil	40
--------------------	----

4. Biaya/Tarif : 1. Pasien BPJS : Gratis  
2. Pasien Umum : Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 02 Tahun 2019 tentang retribusi daerah

KATEGORI PELAYANAN	TARIF(Rp)
<b>A.Persiapan awal :</b>	
Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya	Gratis
Petugas ruang pemeriksaan gigi dan mulut menerima document dan berkas pasien, Petugas melakukan Skrining(Cek Tinggi Badan,Berat Badan,Tekanan Darah,Suhu,Nadi,Lingkar Perut) terhadap Pasien dan Dokter melakukan pemeriksaan dan Tindakan.	Sesuai jenis tindakan
Dokter memberikan rujukan internal/Eksternal pasien bila diperlukan	Gratis
Dokter mencatat dan menyampaikan hasil pemeriksaan Gigi dan mulut serta meresepkan obat.	Gratis
<b>B.JENIS TINDAKAN GIGI DAN MULUT</b>	
<b>B1.Tindakan sederhana :</b>	
1.Cabut gigi tanpa suntikan	10.000
2.Angkat jahitan	10.000
3.Trepanasi	10.000
4.Tumpatan sederhana	10.000
<b>B2.Tindakan kecil :</b>	
1.Tambalan tetap(amalgram)	12.000
2.Pembersihan karang gigi per rahang	12.000
<b>B3.Tindakan sedang :</b>	
1.Cabut gigi tetap	15.000
2.Cabut gigi susu dengan suntikan	15.000
3.Reposisi mandibular	15.000
<b>B4.Tindakan besar :</b>	
1.Cabut gigi dengan komplikasi	17.000
2.Tamalan gigi dengan perawatan syaraf	17.000
3.Pembongkaran gigi palsu tukang gigi	17.000
<b>B5.Tindakan Khusus tanpa penyulit :</b>	
1.Pengambilan gigi impacted kelas 1	23.000
2.Fiksasi satu gigi	23.000
<b>B6.Tindakan khusus dengan penyulit :</b>	
1.Pengambilan impacted kelas 1	26.000
2.Fiksasi lebih dari satu gigi	26.000
3.Ekstirpasi kecil	26.000

5. Produk layanan : 1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medic pasien  
2. Resep obat  
3. Surat Rujukan  
4. Surat Keterangan

6. Penanganan Pengaduan : 1.Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :  
a. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan  
b. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan  
c. Media Elektronik melalui  
1) SMS/WA/Telpon ke nomor : 082272474754  
2) Facebook : Puskesmas Pangaribuan

- 3) Email : [pangaribuanpuskesmas@gmail.com](mailto:pangaribuanpuskesmas@gmail.com)
2. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan
3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan
4. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan **diproses paling lama 3 hari kerja** setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :
  - a. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan
  - b. Papan pengumuman
  - c. SMS/WA/Telpon ke nomor : 082272474754
  - d. Facebook : Puskesmas Pangaribuan
  - e. Email : [pangaribuanpuskesmas@gmail.com](mailto:pangaribuanpuskesmas@gmail.com)

## MANUFACTURING

7. Dasar Hukum : 1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas  
2. Perda nomor 02 Tahun 2019
8. Sarana dan Prasaran :
  - 1) Ruang Pemeriksaan
  - 2) Ruang Tunggu
  - 3) Alat Skrining awal(Timbangan,Alat Ukur Tinggi Badan, Alat Ukur Tekanan Darah,Alat pengukur Suhu Badan,Senter
  - 4) Meja dan kursi pelayanan
  - 5) Kursi pemeriksaan
  - 6) Dental Unit
9. Kompetensi Pelaksana : 1. Memiliki STR dan SIP  
2. Memiliki sertifikat kompetensi
10. Jumlah Pelaksana : 2 Orang
11. Jaminan Pelayanan :
  - 1) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan
  - 2) Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
  - 3) Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan
  - 4) Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda diluar waktu / Jam kerja yang sudah ditentukan secara gratis
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan : 1. Ketersediaan APAR  
2. Ketersediaan Jalur Evakuasi  
3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan  
4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal : 1.Kepala Puskesmas  
2.Kepala Tata Usaha  
3.Koordinator Layanan

14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan

: 1. Monitoring dan Evaluasi per triwulan

5. Nama unit Pelayanan : Pelayanan KIA- KB dan MTBS  
(Ruang Pelayanan KIA-KB MTBS)

**SERVICEDELIVERY**

1. Persyaratan : Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran

2. Prosedur :



**KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR KESEHATAN IBU ANAK, KB DAN MTBS :**

- 1) Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya
- 2) Petugas ruang Pelayanan KIA-KB dan MTBS menerima document dan berkas pasien, Petugas melakukan Skrining(Cek Tinggi Badan, Berat Badan, dan vital sign) terhadap Pasien dan Dokter melakukan pemeriksaan dan Tindakan. Dokter memberikan rujukan internal/Eksternal pasien bila diperlukan
- 3) Dokter mencatat dan menyampaikan hasil Pelayanan serta meresepkan obat.
- 4) Petugas mencatat kunjungan pasien dan Pasien diarahkan menuju ruang farmasi.



3. Jangka waktu penyelesaian :

KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)
<b>A.Persiapan awal :</b>	
1. Pasien datang dari layanan sebelumnya	1
2. Penerimaan pasien di ruang KIA-KB& MTBS dan skrining vital sign Berat Badan, Tinggi badan)	5
3.Tindakan medis	sesuai jenis tindakan
4. Dokter menyampaikan hasil pelayanan dan meresep obat	5
Pemeriksaan Pasien	
A.Ante Natal Care(ANC) rutin	10
B.Ante Natal Care(ANC) terpadu	20
C.Post Natal Care(PNC)	15
<b>B.Jenis Tindakan</b>	
B1.Tindakan IVA test	20
B2.Coagulasi pre kanker serviks	20
B3.Pengambilan apusan Pap smear	20
B4.Irigasi(pembersihan) vagina	20
B5.Suntik KB(suntikan lama/baru)	10
B6.Pemeriksaan dan pemasangan implant	15
B7.Pemeriksaan dan pelepasan implant	15
B8.Pemeriksaan, pemasangan dan pelepasan Implant	30
B9.Pemeriksaan dan pemasangan IUD	20
B10.Pemeriksaan dan pelepasan IUD	20
B11.Pemeriksaan, pelepasan dan pemasangan IUD	40
B12.Pelayanan Pil/Kondom baru	5
B13.Pelayanan Pil/Kondom lama	3
	10

4. Biaya/Tarif : 1. Pasien BPJS : Gratis  
 2. Pasien Umum : Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 02 Tahun 2019 tentang retribusi daerah

KATEGORI PELAYANAN	TARIF(Rp)
<b>A.Persiapan awal :</b>	
1. Pasien datang dari layanan sebelumnya	Gratis
2. Penerimaan pasien di ruang KIA-KB& MTBS dan skrining vital sign Berat Badan, Tinggi badan)	
3.Tindakan medis	Sesuai jenis Tindakan
4. Dokter menyampaikan hasil pelayanan dan meresep obat	Gratis
Pemeriksaan Pasien	
A.Ante Natal Care(ANC) rutin	Gratis
B.Ante Natal Care(ANC) terpadu	Gratis
C.Post Natal Care(PNC)	Gratis
<b>B.Jenis Tindakan</b>	
B1.Tindakan IVA test	16.000
B2.Coagulasi pre kanker serviks	23.000
B3.Pengambilan apusan Pap smear	10.000
B4.Irigasi(pembersihan) vagina	10.000
B5.Suntik KB(suntikan lama/baru)	6.000

B6.Pemeriksaan dan pemasangan implant	12.000
B7.Pemeriksaan dan pelepasan implant	12.000
B8.Pemeriksaan, pemasangan dan pelepasan Implant	23.000
B9.Pemeriksaan dan pemasangan IUD	23.000
B10.Pemeriksaan dan pelepasan IUD	16.000
B11.Pemeriksaan, pelepasan dan pemasangan IUD	23.000
B12.Pelayanan Pil/Kondom baru	Gratis
B13.Pelayanan Pil/Kondom lama	Gratis
<b>C.Pelayanan MTBS</b>	Gratis

5. Produk layanan : 1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medic pasien  
2. Resep obat  
3. Surat Rujukan  
4. Surat Keterangan  
5. Buku KIA-KB
6. Penanganan Pengaduan : 1.Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :  
a. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan  
b. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan  
c. Media Elektronik melalui  
1) SMS/WA/Telpon ke nomor : 082272474754  
2) Facebook : Puskesmas Pangaribuan  
3) Email : [pangaribuanpuskesmas@gmail.com](mailto:pangaribuanpuskesmas@gmail.com)  
2. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan  
3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan  
4. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan **diproses paling lama 3 hari kerja** setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :  
a. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan  
b. Papan pengumuman  
c. SMS/WA/Telpon ke nomor : 082272474754  
d. Facebook : Puskesmas Pangaribuan  
e. Email : [pangaribuanpuskesmas@gmail.com](mailto:pangaribuanpuskesmas@gmail.com)

## MANUFACTURING

7. Dasar Hukum : 1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas  
2. Perda nomor 02 Tahun 2019
8. Sarana dan Prasaran : 1. Ruang Pemeriksaan KIA-KB dan MTBS  
2. Ruang Tunggu  
3. Alat Skrining awal(Timbangan,Alat Ukur Tinggi Badan,Alat Ukur meter,Alat Ukur Tekanan Darah,Alat pengukur Suhu Badan,Senter,  
4. Meja dan kursi pelayanan  
5. Tempat tidur pemeriksaan
9. Kompetensi Pelaksana : 1. Memiliki STR dan SIP  
2. Memiliki sertifikat kompetensi
10. Jumlah Pelaksana : 6 Orang

11. Jaminan Pelayanan :

- 1) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan
- 2) Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
- 3) Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan
- 4) Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda diluar waktu / Jam kerja yang sudah ditentukan secara gratis

12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan :


1. Ketersediaan APAR
2. Ketersediaan Jalur Evakuasi
3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan
4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan

13. Pengawas Internal :

1. Kepala Puskesmas
2. Kepala Tata Usaha
3. Koordinator Layanan

14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan :

1. Monitoring dan Evaluasi per triwulan

6. Nama unit Pelayanan :	<b>Pelayanan IMUNISASI (Ruang Pelayanan IMUNISASI)</b>
<u>SERVICEDELIVERY</u> 1. Persyaratan :	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran
2. Prosedur :	 <pre> graph TD     A([Pasien dipanggil Sesuai Nomer Urut]) --&gt; B{Anamnesa}     B --&gt; C[Bayi Sakit, Belum Cukup Umur]     B --&gt; D[Bayi Sehat, Cukup Umur, Sesuai Jadwal Imunisasi]     C --&gt; E{Tunda Imunisasi}     E -- "Belum Cukup Umur" --&gt; F[PASIEN PULANG]     E -- "Bila Sakit" --&gt; G[RUJUK DOKTER]     D --&gt; H[Pemeriksaan Fisik dan Timbang Berat Badan]     H --&gt; I[Memberi Imunisasi Sesuai Jadwal]     I --&gt; J[KIE &amp; Resep]     J --&gt; K["Catat di RM, Buku Register, Kohort, Buku KIA"]     K --&gt; L[Sepakati Kunjungan Ulang]     L --&gt; M([PASIEN PULANG])         </pre>

	<p><b><u>KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN IMUNISASI :</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya</li> <li>2) Petugas ruang Pelayanan Imunisasi menerima document dan berkas pasien, Petugas melakukan Skrining Vital sign dan mengkaji riwayat imunisasi terhadap Pasien</li> <li>3) Imunisasi dipersiapkan dan diberikan Petugas sesuai ketentuan dan kebutuhan</li> <li>4) Dokter meresepkan obat jika diperlukan, Petugas mencatat kunjungan pasien</li> <li>5) Pasien diarahkan menuju ruang farmasi.</li> </ol>
--	--

3. Jangka waktu penyelesaian :

KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)
<b>A.Persiapan awal :</b>	
1.Anamnese	2
2. Pemeriksaan dan Skrining Pasien	3
<b>B.Jenis Tindakan</b>	
B1.Tindakan Pemberian Imunisasi	10

4.Biaya/Tarif : 1. Pasien BPJS : Gratis  
 2. Pasien Umum : Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 02 Tahun 2019 tentang retribusi daerah

KATEGORI PELAYANAN	TARIF
<b>A.Persiapan awal :</b>	
1.Anamnese	Gratis
2. Pemeriksaan dan Skrining Pasien	Gratis
<b>B.Jenis Tindakan</b>	
B1.Tindakan Pemberian Imunisasi	Gratis

5. Produk layanan : 1. Hasil pencatatan dan pemeriksaan Rekam medic pasien  
 2. Resep obat  
 3. Surat Rujukan  
 4. Surat Keterangan

6. Penanganan Pengaduan : 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :

- a. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan
- b. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan
- c. Media Elektronik melalui
  - 1) SMS/WA/Telpon ke nomor : 082272474754
  - 2) Facebook : Puskesmas Pangaribuan
  - 3) Email : [pangaribuanpuskesmas@gmail.com](mailto:pangaribuanpuskesmas@gmail.com)
2. Petugas mencatat semua kepuasan layanan,saran dan pengaduan
3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan
4. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan **diproses paling**

**lama 3 hari kerja** setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :

- a. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan
- b. Papan pengumuman
- c. SMS/WA/Telpon ke nomor : 082272474754
- d. Facebook : Puskesmas Pangaribuan
- e. Email : [pangaribuanpuskesmas@gmail.com](mailto:pangaribuanpuskesmas@gmail.com)

## **MANUFACTURING**

7. Dasar Hukum : 1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas  
2. Perda nomor 02 Tahun 2019
8. Sarana dan Prasaran : 1. Ruang Pelayanan Imunisasi  
2. Ruang Tunggu  
3. Alat Skrining awal  
4. Meja dan kursi pelayanan
9. Kompetensi Pelaksana : 1. Memiliki STR dan SIP  
2. Memiliki sertifikat kompetensi
10. Jumlah Pelaksana : 6 Orang
11. Jaminan Pelayanan :
  1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan
  2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
  3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan
  4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda diluar waktu / Jam kerja yang sudah ditentukan secara gratis
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan : 1. Ketersediaan APAR  
2. Ketersediaan Jalur Evakuasi  
3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan  
4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal : 1. Kepala Puskesmas  
2. Kepala Tata Usaha  
3. Koordinator Layanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan : 1. Monitoring dan Evaluasi per triwulan

7. Nama unit Pelayanan : Pelayanan Persalinan  
(Ruang Persalinan/VK)

### SERVICE DELIVERY

1. Persyaratan :
1. Pasien BPJS
    - Kartu BPJS
    - Fotokopi KTP/KK
    - Buku KIA
  2. Pasien Jampersal
    - SKTM dari kepala desa
    - Fotokopi KTP/KK
    - Buku KIA

2. Prosedur\



### KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN PERSALINAN :

- 1) Pasien yang sudah terdaftar di bagian pendaftaran bersama petugas membawa Document rekam medik/berkas pasien dari Petugas layanan sebelumnya
- 2) Petugas ruang Persalinan/VK menerima document, berkas pasien, dan Pasien Petugas melakukan Skringing Vital sign dan mengkaji kondisi Pasien
- 3) Dokter/Petugas melakukan tindakan medis untuk proses persalinan
- 4) Dokter/Petugas akan merujuk pasien yang mengalami kesulitan dalam persalinan dan jika tidak ditemukan kesulitan dalam persalinan maka dilakukan observasi
- 5) Dokter meresepkan obat jika diperlukan, Petugas mencatat kunjungan pasien
- 6) Pasien/Keluarga pasien diarahkan menuju ruang farmasi.

3. Jangka waktu penyelesaian :

KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)
<b>A.Persiapan awal :</b>	
1. Anamnese	5
2. Pemeriksaan Pasien	10
<b>B.Jenis Tindakan</b>	
<b>B1. Observasi inpartu sampai melahirkan</b>	
B1.1.Persalinan normal oleh dokter	120
B1.2.Persalinan normal oleh bidan	120
B1.3.Observasi pasca melahirkan dengan Komplikasi	240-360

4. Biaya/Tarif : 1. Pasien BPJS : Gratis  
 2. Pasien Umum : Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 02 Tahun 2019 tentang retribusi daerah

KATEGORI PELAYANAN	TARIF(Rp)
<b>A.Persiapan awal :</b>	
1. Anamnese	Gratis
2. Pemeriksaan Pasien	Gratis
<b>B.Jenis Tindakan</b>	
<b>1. Observasi inpartu sampai melahirkan</b>	
1.1.Persalinan normal oleh dokter	500.000
1.2.Persalinan normal oleh bidan	400.000
1.3.Observasi pasca melahirkan dengan Komplikasi	700.000

5. Produk layanan : 1. Resep obat  
 2. Surat Lahir  
 3. Surat Rujukan
6. Penanganan Pengaduan : 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :  
 a. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan  
 b. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan  
 c. Media Elektronik melalui  
 1) SMS/WA/Telpon ke nomor : 082272474754  
 2) Facebook : Puskesmas Pangaribuan  
 3) Email : [pangaribuanpuskesmas@gmail.com](mailto:pangaribuanpuskesmas@gmail.com)  
 2. Petugas mencatat semua kepuasan layanan, saran dan pengaduan  
 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan  
 4. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan **diproses paling lama 3 hari kerja** setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :  
 a. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan  
 b. Papan pengumuman  
 c. SMS/WA/Telpon ke nomor : 082272474754  
 d. Facebook : Puskesmas Pangaribuan  
 e. Email : [pangaribuanpuskesmas@gmail.com](mailto:pangaribuanpuskesmas@gmail.com)

## MANUFACTURING

7. Dasar Hukum : 1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas  
2. Perda nomor 02 Tahun 2019
8. Sarana dan Prasaran : 1. Ruang Persalinan  
2. Ruang Tunggu  
3. Alat Skrining Vital sign  
4. Partus Set  
5. Meja dan kursi pelayanan  
6. Tempat tidur persalinan
9. Kompetensi Pelaksana : 1. Memiliki STR dan SIP  
2. Memiliki sertifikat kompetensi
10. Jumlah Pelaksana : 6 Orang
11. Jaminan Pelayanan :
1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan
  2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
  3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan
  4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda diluar waktu / Jam kerja yang sudah ditentukan secara gratis
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan : 1. Ketersediaan APAR  
2. Ketersediaan Jalur Evakuasi  
3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan  
4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan
13. Pengawas Internal : 1. Kepala Puskesmas  
2. Kepala Tata Usaha  
3. Koordinator Layanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan : 1. Monitoring dan Evaluasi per triwulan



**8. Nama unit Pelayanan** : **Pelayanan Laboratorium  
(Ruang Laboratorium)**

**SERVICE DELIVERY**

1. Persyaratan : 1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran  
2. Surat permintaan pemeriksaan laboratorium sesuai instruksi dokter

2. Prosedur :



**KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN LABORATORIUM :**

1. Pasien datang ke laboratorium diantar oleh Petugas dengan membawa surat permintaan pemeriksaan laboratorium dari layanan sebelumnya
2. Petugas Laboratorium menerima surat permintaan dan pasien untuk pemeriksaan laboratorium serta mempersiapkan alat dan bahan pemeriksaan
3. Petugas laboratorium mencatat data pemeriksaan pasien di Buku register pencatatan
4. Petugas memanggil pasien untuk dilakukan Pemeriksaan/pengambilan sampel/ Tindakan pemeriksaan Laboratorium
5. Pasien dipersilahkan menunggu hasil pemeriksaan di ruang tunggu
6. Petugas lab mencatat hasil laboratorium ke Buku Pencatatan hasil pemeriksaan dan mengisi lembar retribusi pelayanan pasien umum
7. Petugas menyerahkan hasil/surat umpan balik ke ruang permintaan pemeriksaan laboratorium dan mengantar pasien ke ruangan layanan sebelumnya

3. Jangka waktu penyelesaian :

KATEGORI PELAYANAN/PEMERIKSAAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)
1. Hemoglobin	10
2. HIV	15
3. HbsAg	15
4. Asam Urat/Uric Acid	10
5. Gula Darah sewaktu	10
6. Gula Darah puasa	10
7. Kolesterol	10
8. Test HIV	20
9. Test Siphilis	20
10. Test DBD	20
11. Test Covid19	20
12. Pengambilan Sputum BTA	15
13. Golongan Darah	15
14. Htc	10

4. Biaya/Tarif : 1. Pasien BPJS : Gratis  
 2. Pasien Umum : Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 02 Tahun 2019 tentang retribusi daerah

KATEGORI PELAYANAN/PEMERIKSAAN	Tarif(Rp)
1. Hemoglobin	6.500
2. HIV	12.000
3. HbsAg	8.000
4. Asam Urat/Uric Acid	8000
5. Gula Darah sewaktu	8000
6. Gula Darah puasa	8000
7. Kolesterol	8000
8. Test HIV	12.000
9. Test Siphilis	13.000
10. Test DBD	6.500
11. Test Covid19	-
12. PENGAMBILAN Sputum BTA	-
13. Golongan Darah	6.500
14. Htc	6.500

5. Produk layanan : 1. Surat Keterangan hasil laboratorium
6. Penanganan Pengaduan : 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :  
 a. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan  
 b. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan  
 c. Media Elektronik melalui  
 1) SMS/WA/Telpon ke nomor : 082272474754  
 2) Facebook : Puskesmas Pangaribuan  
 3) Email : [pangaribuanpuskesmas@gmail.com](mailto:pangaribuanpuskesmas@gmail.com)  
 2. Petugas mencatat semua kepuasan layanan, saran dan pengaduan  
 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan  
 4. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan **diproses paling lama 3 hari kerja** setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :

- a. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan
- b. Papan pengumuman
- c. SMS/WA/Telpon ke nomor : 082272474754
- d. Facebook : Puskesmas Pangaribuan
- e. Email : [pangaribuanpuskesmas@gmail.com](mailto:pangaribuanpuskesmas@gmail.com)

## **MANUFACTURING**

7. Dasar Hukum : 1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas  
2. Perda nomor 02 Tahun 2019
8. Sarana dan Prasaran : 1. Ruang Pemeriksaan sampel  
2. Ruang Tunggu  
3. Alat Pemeriksaan sampel  
4. Meja dan kursi pelayanan
9. Kompetensi Pelaksanan : 1. Memiliki STR dan SIP  
2. Memiliki sertifikat kompetensi
10. Jumlah Pelaksana : 3 Orang
11. Jaminan Pelayanan :
- 1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang Ditetapkan
  - 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
  - 3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan
  - 4. Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda diluar waktu / Jam kerja yang sudah ditentukan secara gratis
12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan : 1. Ketersediaan APAR  
2. Ketersediaan Jalur Evakuasi  
3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan  
4. Ketersediaan sarana dan prasaran untuk kelompok rentan
13. Pengawasan Internal : 1. Kepala Puskesmas  
2. Kepala Tata Usaha  
3. Koordinator Layanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan : 1. Monitoring dan Evaluasi per triwulan

09. Nama unit Pelayanan : **Pelayanan Farmasi**  
(Ruang Layanan Obat)

**SERVICE DELIVERY**

1. Persyaratan : 1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran  
Dan telah mendapatkan layanan pemeriksaan  
2. Resep obat dari Petugas layanan pemeriksaan

2. Prosedur :



**KETERANGAN SKEMA ALUR PROSEDUR PELAYANAN FARMASI :**

1. Petugas farmasi menerima resep dari petugas layanan sebelumnya
2. Petugas menomori resep
3. Petugas farmasi melakukan kajian/skrining resep dan mencatat obat di buku pencatatan obat
4. Jika ada masalah atas hasil kajian/skrining resep maka petugas mengkonfirmasi ke ruang layanan sebelumnya dan jika resep tidak bermasalah maka petugas menyediakan obat sesuai resep
5. Petugas menulis kelengkapan etiket obat
6. Petugas memeriksa kembali kelengkapan Obat
7. Petugas memanggil dan menyerahkan Obat sesuai resep dan memberikan informasi Obat ke pasien
8. Pasien diarahkan ke loket Kasir

3. Jangka Waktu Penyelesaian :

KATEGORI PELAYANAN	Waktu Tunggu Pelayanan(Menit)
1. Petugas farmasi menerima resep dari petugas layanan sebelumnya	1
2. Petugas menomori resep	1
3. Petugas farmasi melakukan kajian/skrining resep dan mencatat obat di buku pencatatan obat	5
4. Jika ada masalah atas hasil kajian/skrining resep maka petugas mengkonfirmasi ke ruang layanan sebelumnya dan jika resep	5

tidak bermasalah maka petugas menyediakan obat sesuai resep	
5. Petugas menulis kelengkapan etiket obat	2
6. Petugas memeriksa kembali kelengkapan Obat	2
7. Petugas memanggil dan menyerahkan Obat sesuai resep dan memberikan informasi Obat ke pasien	2
8. Pasien diarahkan ke loket Kasir	2

4. Biaya/Tarif : 1. Pasien BPJS : Gratis  
2. Pasien Umum : Sesuai Perda Kabupaten Tapanuli Utara nomor 02 Tahun 2019 tentang retribusi daerah
5. Produk Layanan : 1. Penyediaan obat racikan dan non racikan  
2. Pemberian KIE Informasi Obat/PIO
6. Penanganan Pengaduan : 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :  
a. Secara langsung pada meja Survei Kepuasan, Saran dan Pengaduan  
b. Kotak survey kepuasan, saran dan pengaduan  
c. Media Elektronik melalui  
1) SMS/WA/Telpon ke nomor : 082272474754  
2) Facebook : Puskesmas Pangaribuan  
3) Email : [pangaribuanpuskesmas@gmail.com](mailto:pangaribuanpuskesmas@gmail.com)  
2. Petugas mencatat semua kepuasan layanan, saran dan pengaduan  
3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim unit pengaduan  
4. Umpan balik pengaduan/penyelesaian akan **diproses paling lama 3 hari kerja** setelah pengaduan yang akan disampaikan melalui :  
a. Disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan  
b. Papan pengumuman  
c. SMS/WA/Telpon ke nomor : 082272474754  
d. Facebook : Puskesmas Pangaribuan  
e. Email : [pangaribuanpuskesmas@gmail.com](mailto:pangaribuanpuskesmas@gmail.com)

## MANUFACTURING

7. Dasar Hukum : 1. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas  
2. Perda nomor 02 Tahun 2019
8. Sarana dan Prasaran : 1. Ruang Farmasi  
2. Meja dan kursi pelayanan  
3. Ruang Tunggu  
4. Lemari Obat  
5. Gilingan obat set  
6. Obat-obatan
9. Kompetensi Pelaksana : 1. Memiliki kemampuan penggunaan obat dan Jenis Obat  
2. Memiliki kemampuan Informasi pengelolaan obat
10. Jumlah Pelaksana : 2 Orang

11.Jaminan Pelayanan

:

- 1) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang ditetapkan
- 2) Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
- 3) Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat agar tercapai hasil sesuai yang diinginkan
- 4) Apabila waktu pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP), Kami bersedia melayani anda diluar waktu / Jam kerja yang sudah ditentukan secara gratis

12.Jaminan Keamanan dan Keselamatan

- : 1. Ketersediaan APAR  
2. Ketersediaan Jalur Evakuasi  
3. Ketersediaan titik kumpul keselamatan  
4. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan

13. Pengawasan Internal

- : 1. Kepala Puskesmas  
2. Kepala Tata Usaha  
3. Koordinator Layanan

14.Evaluasi Kinerja Pelaksanaan

- : 1. Monitoring dan Evaluasi per triwulan

DITETAPKAN DI : PANGARIBUAN

PADA TANGGAL : 20 FEBRUARI 2024

PIMPINAN UPT PUSKESMAS PANGARIBUAN,



dr.DONDA MARION ELFRIDA PURBA  
NIP.198411112014092001