



**PEMERINTAH KOTA PALEMBANG  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS KENTEN**



Jl. MP. Mangku Negara No. 1 Kecamatan Ilir Timur Tiga Kota Palembang  
HP. 082178361379 e-mail : [Kenten\\_p@yahoo.com](mailto:Kenten_p@yahoo.com)

**KEPUTUSAN  
KEPALA PUSKESMAS KENTEN  
NOMOR :00122/KP/PKM-K/2024**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN DI PUSKESMAS KENTEN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,**

**KEPALA PUSKESMAS KENTEN,**

**Menimbang** : a. bahwa Puskesmas sebagai penyedia pelayanan kesehatan dasar perlu menetapkan jenis-jenis pelayanan yang disediakan bagi masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan permasalahan kesehatan yang ada di wilayah kerjanya;

b. bahwa untuk menunjang hal tersebut di atas perlu adanya kebijakan Kepala Puskesmas Kenten sebagai landasan bagi penentuan jenis pelayanan yang disediakan;

c. bahwa untuk maksud tersebut diatas dipandang perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Puskesmas Kenten tentang Jenis Pelayanan yang Disediakan di Puskesmas Kenten;

**Mengingat** : 1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;

2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;

4. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor

15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 Tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;

### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : STANDAR PELAYANAN DI PUSKESMAS KENTEN.
- Kesatu : Standar Pelayanan di Puskesmas Kenten sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari surat keputusan ini.
- Kedua : Mencabut Keputusan Kepala Puskesmas Kenten Nomor NOMOR : 445/00740/KP/PKM-K/2023 tentang Standar Pelayanan di Puskesmas Kenten dinyatakan tidak berlaku lagi sejak tanggal ditetapkan Surat Keputusan ini.
- Kedua : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

DITETAPKAN DI: PALEMBANG  
PADA TANGGAL: 05 Januari 2024  
KEPALA PUSKESMAS KENTEN,



**dr. Herawaty**  
Rembina Tk. I / IV.b  
NIP. 196903252002122005

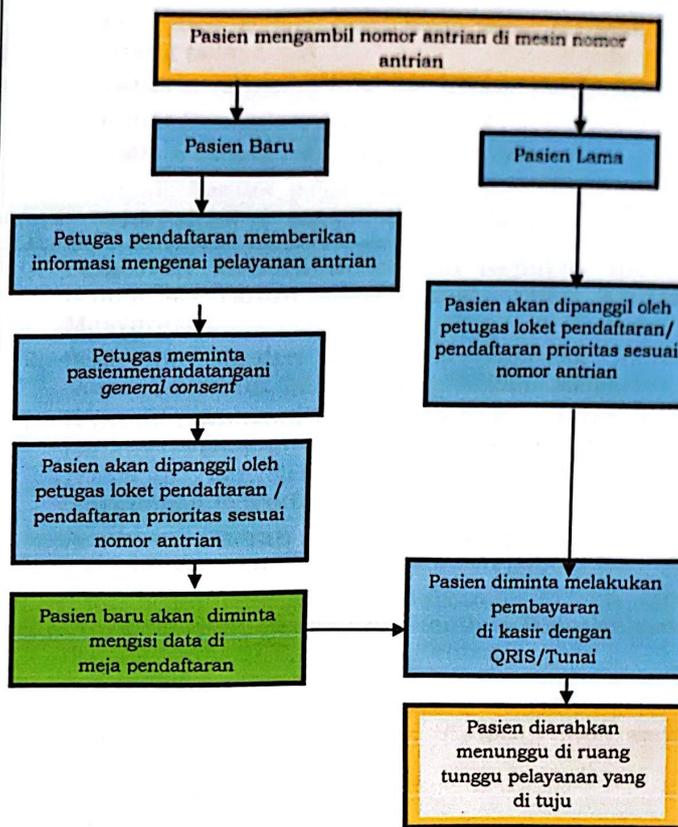
LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS  
 NOMOR :445/00122/KP/PKM-K/2024  
 TENTANG: STANDAR PELAYANAN DI  
 PUSKESMAS KENTEN.

**STANDAR PELAYANAN DI PUSKESMAS KENTEN**

**1. STANDAR PELAYANAN RUANG PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN ( SERVICE POINT )</b>		
1	Persyaratan	1. Persyaratan Administratif <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien baru KK / KTP / Kartu BPJS</li> <li>- Pasien lama KK / KTP / Kartu BPJS / Kartu berobat</li> </ul> 2. Untuk pasien pengguna BPJS di luar faskes Puskesmas Kenten hanya dapat dibantu satu kali dan selanjutnya pasien harus memindahkan faskes BPJS nya ke Puskesmas Kenten jika ingin terus mendapatkan pelayanan.                     3. Pasien prioritas (lansia, disabilitas, ibu hamil dan anak) harus didampingi.                     4. Pasien yang tidak membawa kartu identitas tetap dapat melakukan pendaftaran dengan menyebutkan nama, tanggal lahir dan alamat.                     5. Pasien yang sudah melakukan pendaftaran secara online melalui aplikasi JKN Mobile dapat menunjukkan bukti nomor antrian pada petugas informasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><b>Prosedur Pendaftaran Pasien BPJS</b></p> <pre>                     graph TD                         A[Pasien mengambil nomor antrian di mesin nomor antrian] --&gt; B[Pasien Baru]                         A --&gt; C[Pasien Lama]                         B --&gt; D[Petugas pendaftaran memberikan informasi mengenai pelayanan]                         D --&gt; E[Petugas meminta pasien menandatangani general consent]                         E --&gt; F[Pasien akan dipanggil oleh petugas loket pendaftaran / pendaftaran prioritas sesuai nomor antrian]                         F --&gt; G[Pasien baru akan diminta mengisi data di meja pendaftaran]                         G --&gt; H[Petugas akan membuat rekam medis pasien baru]                         C --&gt; I[Pasien akan dipanggil oleh petugas loket pendaftaran / pendaftaran prioritas sesuai nomor antrian]                         I --&gt; J[Petugas akan mencari rekam medis pasien]                         H --&gt; K[Pasien diarahkan menunggu di ruang tunggu pelayanan yang dituju]                         J --&gt; K                     </pre>

**Prosedur Pendaftaran Pasien Non BPJS**



3	Jangka Waktu Pelayanan	Pasien Baru 10 – 15 menit Pasien Lama 5 – 10 menit
4	Biaya / Tarif	1. BPJS: Tidak dipungut biaya (GRATIS) 2. Pasien Umum sesuai Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeriksaan kesehatan umum untuk pasien Rp.10.000.</li> <li>- Pemeriksaan kesehatan Calon Jemaah Haji (belum termasuk pemeriksaan penunjang) Rp. 100.000.</li> <li>- Pemeriksaan kesehatan untuk Pendidikan (fisik dan buta warna) + surat keterangan Rp.25.000</li> <li>- Pemeriksaan kesehatan untuk umum dan bekerja + surat keterangan Rp.25.000</li> <li>- Pemeriksaan gigi pasien Rp.15.000</li> <li>- Pemeriksaan kehamilan Rp.20.000</li> <li>- Konsultasi gizi / konseling gizi Rp.20.000</li> </ul>
5	Produk Pelayanan	1. Pendaftaran Pasien Baru 2. Pendaftaran Pasien Lama 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Tidak Buta Warna
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas: Senin - Kamis 07.30 – 14.00 WIB Jumat 07.30 – 13.00 WIB Sabtu 07.30 – 13.30 WIB

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pelayanan pengaduan Sahuda, S.Sos</li> <li>2. Sarana pengaduan yang disediakan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- Buku keluhan pelanggan</li> <li>- QR Code survei kepuasan yang terletak di ruang pelayanan</li> <li>- Tautan: <a href="https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9">https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9</a></li> <li>- Pusat Panggilan: 082178361379</li> <li>- SMS / Whatsapp: 082178361379</li> <li>- Email: <a href="mailto:kenten_p@yahoo.com">kenten_p@yahoo.com</a></li> </ul> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN ( MANUFACTURING )</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis.</li> <li>3. Peraturan Walikota Palembang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.</li> <li>4. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> <li>5. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Kenten Nomor 445/00127/KP/PKM-K/2023 tentang Penyelenggaraan Rekam Medis di Puskesmas Kenten.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagian Informasi</li> <li>2. Loker Pendaftaran Rawat Jalan</li> <li>3. Loker Pendaftaran Prioritas (Lansia, Ibu Hamil, Disabilitas)</li> <li>4. Meja dan kursi</li> <li>5. Laptop</li> <li>6. 2 set komputer</li> <li>7. Televisi informasi</li> <li>8. Mesin nomor antrian</li> <li>9. Ruang tunggu pendaftaran</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.</li> <li>- Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing- masing.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Puskesmas</li> <li>- Tim Mutu</li> <li>- Penanggung Jawab UKPP</li> <li>- Tim Audit Internal</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>6 orang</li> <li>- 1 orang Perekam Medis</li> <li>- 3 orang Petugas Pendaftaran</li> <li>- 1 orang Petugas Administrasi</li> <li>- 1 orang Petugas Skrining</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)</li> <li>2. Ruang Sterilisasi Alat Medis</li> <li>3. Petugas Keamanan</li> <li>4. Petugas Pelayanan Informasi</li> <li>5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan</li> <li>6. Ruang Pelayanan yang Bersih dan Rapi</li> <li>7. Sarana obat kegawatdaruratan</li> <li>8. Adanya CCTV</li> <li>9. Sarana parkir</li> <li>10. Televisi media</li> <li>11. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul</li> </ol>

8	Evaluasi Kinerja Puskesmas	<b>12. Pengelolaan limbah medis optimal dan terorganisir</b> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu. 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
---	----------------------------	--

## 2. STANDAR PELAYANAN RUANG TINDAKAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN ( SERVICE POINT )</b>		
1	Persyaratan	1. Sebaiknya Pasien membawa Kartu Identitas 2. Pasien datang harus bersama keluarga atau wali 3. Keluarga atau wali pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>           graph TD             A[Pasien datang ke ruang pelayanan didampingi keluarga/wali] --&gt; B[Keluarga mendaftarkan pasien ke loket pendaftaran]             B --&gt; C[Petugas mengidentifikasi pasien berdasarkan prioritas penanganan]             C --&gt; D1[Gawat Darurat]             C --&gt; D2[Gawat Tidak Darurat]             C --&gt; D3[Tidak Gawat Tidak Darurat]             D1 --&gt; E[Petugas melakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik]             D2 --&gt; E             D3 --&gt; E             E --&gt; F[Petugas melakukan pemeriksaan penunjang]             F --&gt; G{Diagnosa dan Tatalaksana}             G --&gt; H1[Rujuk gawat]             G --&gt; H2[Tindakan medis]             G --&gt; H3[Observasi darurat]             H1 --&gt; I1[Pasien dan keluarga menandatangani rujukan]             I1 --&gt; J1[Puskesmas menghubungi RS rujukan]             J1 --&gt; K1[Pasien diantar menggunakan ambulans puskesmas]             H2 --&gt; I2[Pasien dan keluarga menandatangani persetujuan tindakan]             I2 --&gt; J2[Petugas melakukan Tindakan medis sesuai indikasi]             H3 --&gt; L[Pasien Non BPJS diarahkan ke kasir untuk melakukan pembayaran]             L --&gt; M[Farmasi]             K1 -.-&gt; M           </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	40 - 60 menit ( tergantung dengan kondisi pasien )
4	Biaya / Tarif	1. BPJS: Tidak dipungut biaya (Gratis) sesuai jenis pelayanan

		<p><b>2. Pasien umum sesuai Perda Nomor 4 Tahun 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeriksaan kesehatan dokter umum Rp.50.000</li> <li>- Pelayanan observasi &lt; 6 jam Rp.50.000</li> <li>- Pemasangan oksigen &lt; 1 jam Rp. 15.000</li> <li>- Pemasangan oksigen &gt; 1 jam Rp.30.000</li> <li>- Pemasangan kateter Rp.50.000</li> <li>- Pelepasan kateter Rp.15.000</li> <li>- Pemberian suppositoria Rp.20.000</li> <li>- Nebulizer Rp.35.000</li> <li>- <i>Rectal touche</i> Rp.25.000</li> <li>- <i>DC Shock</i> Rp.50.000</li> <li>- Penanganan kasus dengan injeksi Rp.20.000</li> <li>- Tindakan eksisi, <i>cross incisi</i>, insisi Rp.40.000</li> <li>- Tindakan jahit luka 1 - 3 jahitan Rp.35.000</li> <li>- Tindakan jahit luka setiap jahitan berikutnya Rp.8.000</li> <li>- Tindakan perawatan luka Rp.25.000</li> <li>- Tindakan angkat jahitan Rp.15.000</li> <li>- Tindakan ekstraksi kuku Rp.50.000</li> <li>- Tindakan ekstraksi tumor jinak Rp.100.000</li> <li>- Ekstraksi mata ikan Rp.80.000</li> <li>- Ekstraksi benda asing hidung Rp.50.000</li> <li>- Ekstraksi serumen pro per telinga Rp.40.000</li> <li>- Ekstraksi benda asing telinga Rp.40.000</li> <li>- Tindik telinga Rp.20.000</li> <li>- Pemeriksaan EKG (rekam jantung) Rp.50.000</li> </ul>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan gawat darurat</li> <li>2. Pelayanan tindakan medis</li> <li>3. Pelayanan rujukan</li> <li>4. Pelayanan ambulan</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas:</p> <p>Senin - Kamis 07.30 – 14.00 WIB  Jumad 07.30 – 13.00 WIB  Sabtu 07.30 – 13.30 WIB</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pelayanan pengaduan Sahuda, S.Sos</li> <li>2. Sarana pengaduan yang disediakan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- Buku keluhan pelanggan</li> <li>- QR Code survei kepuasan yang terletak di ruang pelayanan</li> <li>- Tautan: <a href="https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9">https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9</a></li> <li>- Pusat Panggilan: 082178361379</li> <li>- SMS / Whatsapp: 082178361379</li> </ul> </li> </ol> <p>Email : <a href="mailto:kenten_p@yahoo.com">kenten_p@yahoo.com</a></p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN ( MANUFACTURING )</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan.</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>3. Peraturan Walikota Palembang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.</li> <li>4. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun</li> </ol>

		2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 5. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Kenten Nomor 445/00127/KP/PKM-K/2023 tentang Penyelenggaraan Rekam Medis di Puskesmas Kenten
2	Sarana Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tabung Oksigen</li> <li>2. Tempat tidur periksa pasien</li> <li>3. Alat EKG</li> <li>4. AED</li> <li>5. Set bedah minor</li> <li>6. Tensimeter</li> <li>7. Stetoskop</li> <li>8. Lampu emergensi</li> <li>9. Kotak emergensi set (infus set, emergensi set, dll)</li> <li>10. THT set</li> <li>11. Headlamp</li> <li>12. Nebulizer</li> <li>13. Ambulan</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokter dan perawat memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.</li> <li>- Dokter dan perawat memiliki sertifikat BHD (Bantuan Hidup Dasar) yang masih berlaku.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Puskesmas</li> <li>- Tim Mutu</li> <li>- Penanggungjawab UKPP</li> <li>- Tim Audit Internal</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	<p>3 orang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 orang Dokter</li> <li>- 2 orang Perawat</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)</li> <li>2. Ruang Sterilisasi Alat Medis</li> <li>3. Petugas Keamanan</li> <li>4. Petugas Pelayanan Informasi</li> <li>5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan</li> <li>6. Ruang Pelayanan yang Bersih dan Rapi</li> <li>7. Sarana obat kegawatdaruratan</li> <li>8. Adanya CCTV</li> <li>9. Sarana parkir</li> <li>10. Guiding block dan nama ruangan</li> <li>11. Televisi media</li> <li>12. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul</li> <li>13. Pengelolaan limbah medis optimal dan terorganisir</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Puskesmas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu.</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ol>

### 3. STANDAR PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN DISABILITAS DAN LANSIA

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN ( SERVICE POINT )</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebaiknya Pasien membawa Kartu Identitas</li> <li>2. Pasien harus datang ke Puskesmas, tidak boleh di wakikan.</li> <li>3. Pasien Program Rujuk Balik harus membawa Buku PRB atau surat rujuk balik dari RS</li> <li>4. Pasien yang ingin mendapatkan rujukan baru harus berdasarkan keputusan dokter puskesmas atau melampirkan surat pengantar dari fasyankes lainnya.</li> <li>5. Pasien yang memperpanjang rujukan harus membawa bukti surat kontrol dari Rumah Sakit rujukan.</li> <li>6. Pasien pengobatan rutin pindahan dari fasilitas kesehatan lain harus membawa surat pengantar rujukan dari fasilitas pelayanan Kesehatan sebelumnya.</li> <li>7. Pasien harus melakukan proses pendaftaran di loket pendaftaran prioritas</li> <li>8. Pasien harus didampingi keluarga</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><u>Prosedur Pelayanan Pasien</u></p> <pre> graph TD     A[Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran prioritas] --&gt; B[Pasien dipanggil oleh petugas ruangan disabilitas dan lansia]     B --&gt; C[Petugas dilakukan pengukuran berat badan, tinggi badan, dan tekanan darah]     C --&gt; D[Petugas melakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik]     D --&gt; E{Pemeriksaan Laboratorium}     E -- YA --&gt; F[Petugas Laboratrium mengambil sampel di ruang laboratorium]     E -- TIDAK --&gt; G[Pasien membutuhkan pemeriksaan]     F --&gt; H[Petugas kembali ke ruangan pelayanan konsultasi lansia]     G --&gt; I[Rujukan internal ke ruang pelayanan lain petugas ke ruangan pemeriksaan dan lansia]     I --&gt; H     H --&gt; J[Pasien mendapat obat di ruang farmasi]     G --&gt; J     </pre>

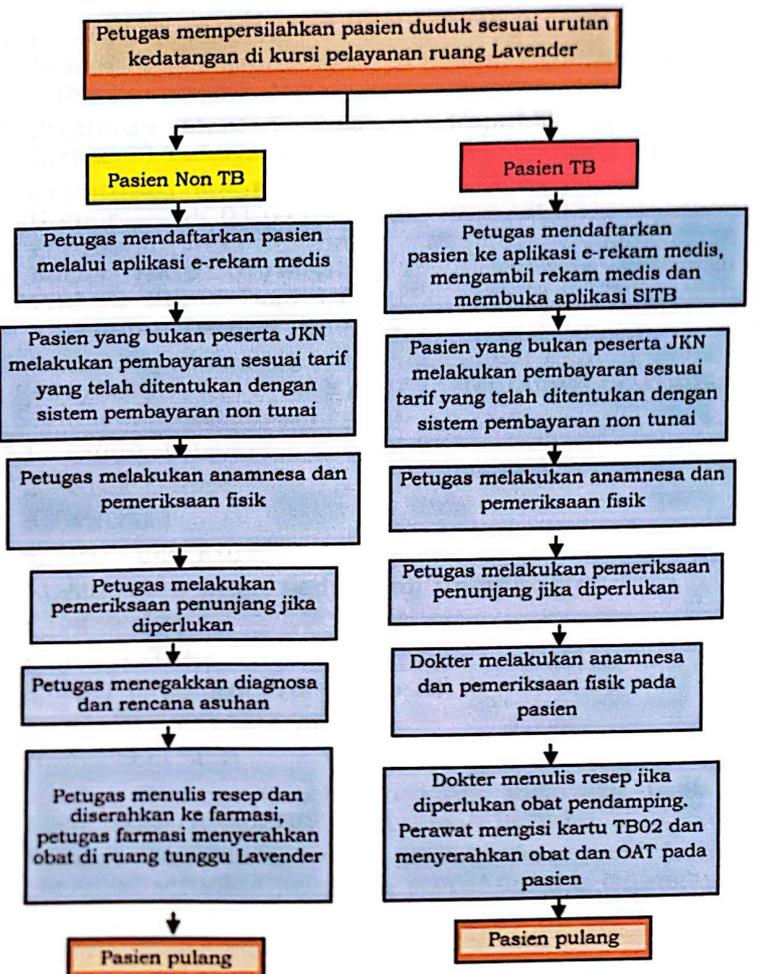
**Prosedur Pasien Program Rujukan dan Rujuk Balik**



3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non Rujukan 5 - 10 menit</li> <li>- Rujukan 10 - 15 menit</li> <li>- Tindakan Medis 15 - 20 menit</li> </ul>
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. BPJS: Tidak dipungut biaya (Gratis) sesuai jenis pelayanan</li> <li>2. Pasien umum sesuai Perda No. 04 Tahun 2023               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeriksaan kesehatan umum untuk pasien Rp.10.000,-</li> <li>- Pemeriksaan kesehatan untuk Pendidikan (fisik dan buta warna) + surat keterangan Rp.25.000,-</li> <li>- Pemeriksaan kesehatan untuk umum dan bekerja + surat keterangan Rp.25.000,-</li> </ul> </li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi Dokter</li> <li>2. Pemeriksaan Kesehatan</li> <li>3. Surat Rujukan dan Rujuk Balik</li> <li>4. Surat Keterangan Sehat</li> <li>5. Surat Keterangan Tidak Buta Warna</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas:</p> <p>Senin - Kamis 07.30 – 14.00 WIB            Jumat 07.30 – 13.00 WIB            Sabtu 07.30 – 13.30 WIB</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pelayanan pengaduan Sahuda, S.Sos</li> <li>2. Sarana pengaduan yang disediakan               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- Buku keluhan pelanggan</li> <li>- QR Code survei kepuasan yang terletak di ruang pelayanan</li> <li>- Tautan: <a href="https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9">https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9</a></li> <li>- Pusat Panggilan: 082178361379</li> <li>- SMS / Whatsapp: 082178361379</li> <li>- Email: <a href="mailto:kenten_p@yahoo.com">kenten_p@yahoo.com</a></li> </ul> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN ( MANUFACTURING )</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pratama.</li> <li>3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pratama.</li> <li>4. Peraturan Walikota Palembang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> <li>6. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Kenten Nomor 445/00127/KP/PKM-K/2023 tentang Penyelenggaraan Rekam Medis di Puskesmas Kenten.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan Kursi</li> <li>2. Bed Periksa Pasien</li> <li>3. Oksigen</li> <li>4. 1 Set Komputer</li> <li>5. Printer</li> <li>6. Tensimeter dan Stetoskop</li> <li>7. Timbangan Berat Badan</li> <li>8. Microtoise</li> <li>9. <i>Handrail</i> (pegangan untuk lansia)</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.</li> <li>- Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing- masing.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Puskesmas</li> <li>- Tim Mutu</li> <li>- PenanggungJawab UKPP</li> <li>- Tim Audit Internal</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	<p>6 orang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 orang Dokter Umum</li> <li>- 4 orang Perawat</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)</li> <li>2. Ruang Sterilisasi Alat Medis</li> <li>3. Petugas Keamanan</li> <li>4. Petugas Pelayanan Informasi</li> <li>5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan</li> <li>6. Ruang Pelayanan yang Bersih dan Rapi</li> <li>7. Sarana obat kegawatdaruratan</li> <li>8. Adanya CCTV</li> <li>9. Sarana parkir</li> <li>10. <i>Guiding block</i> dan nama ruangan</li> <li>11. Televisi media</li> <li>12. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul</li> <li>13. Pengelolaan limbah medis optimal dan terorganisir</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Puskesmas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu.</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

#### 4. STANDAR PELAYANAN RUANG "LAVENDER"

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN ( SERVICE POINT )</b>		
1	Persyaratan	1. Pasien langsung menuju ruang Lavender dengan membawa identitas diri (KTP/KK) dan kartu TB 02 untuk pengambilan obat bagi pasien terapi OAT 2. Bagi pasien rujukan harus membawa surat rujukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><u>Prosedur Pelayanan Pasien</u></p>  <pre>                     graph TD                         Start[Petugas mempersilahkan pasien duduk sesuai urutan kedatangan di kursi pelayanan ruang Lavender] --&gt; NonTB[Pasien Non TB]                         Start --&gt; TB[Pasien TB]  NonTB --&gt; NonTB_1[Petugas mendaftarkan pasien melalui aplikasi e-rekam medis]                         NonTB_1 --&gt; NonTB_2[Pasien yang bukan peserta JKN melakukan pembayaran sesuai tarif yang telah ditentukan dengan sistem pembayaran non tunai]                         NonTB_2 --&gt; NonTB_3[Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik]                         NonTB_3 --&gt; NonTB_4[Petugas melakukan pemeriksaan penunjang jika diperlukan]                         NonTB_4 --&gt; NonTB_5[Petugas menegakkan diagnosa dan rencana asuhan]                         NonTB_5 --&gt; NonTB_6[Petugas menulis resep dan diserahkan ke farmasi, petugas farmasi menyerahkan obat di ruang tunggu Lavender]                         NonTB_6 --&gt; NonTB_End[Pasien pulang]  TB --&gt; TB_1[Petugas mendaftarkan pasien ke aplikasi e-rekam medis, mengambil rekam medis dan membuka aplikasi SITB]                         TB_1 --&gt; TB_2[Pasien yang bukan peserta JKN melakukan pembayaran sesuai tarif yang telah ditentukan dengan sistem pembayaran non tunai]                         TB_2 --&gt; TB_3[Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik]                         TB_3 --&gt; TB_4[Petugas melakukan pemeriksaan penunjang jika diperlukan]                         TB_4 --&gt; TB_5[Dokter melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik pada pasien]                         TB_5 --&gt; TB_6[Dokter menulis resep jika diperlukan obat pendamping. Perawat mengisi kartu TB02 dan menyerahkan obat dan OAT pada pasien]                         TB_6 --&gt; TB_End[Pasien pulang]                     </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	- Pasien baru 15 - 30 menit - Pasien lama 10 - 15 menit
4	Biaya / Tarif	1. BPJS: Tidak dipungut biaya (Gratis) sesuai jenis pelayanan 2. Umum: Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Pelayanan	1. Screening TBC 2. Pengobatan TBC 3. Pelayanan therapi pencegahan TBC
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas: Senin - Kamis 07.30 - 14.00 WIB Jumat 07.30 - 13.00 WIB Sabtu 07.30 - 13.30 WIB

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pelayanan pengaduan Sahuda, S.Sos</li> <li>2. Sarana pengaduan yang disediakan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- Buku keluhan pelanggan</li> <li>- QR Code survei kepuasan yang terletak di ruang pelayanan</li> <li>- Tautan: <a href="https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmsU3V9">https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmsU3V9</a></li> <li>- Pusat Panggilan: 082178361379</li> <li>- SMS / Whatsapp: 082178361379</li> <li>- Email: <a href="mailto:kenten_p@yahoo.com">kenten_p@yahoo.com</a></li> </ul> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN ( MANUFACTURING )</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2016 tentang Penanggulangan Tuberkulosis.</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.</li> <li>3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Perubahan Atas Kesehatan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pratama</li> <li>4. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Kenten Nomor 445/00007/KP/PKM-K/2023 tentang Pelayanan Klinis di Puskesmas Kenten.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan</li> <li>2. Pojok Dahak</li> <li>3. Wastafel</li> <li>4. Meja dan Kursi</li> <li>5. Alat ukur berat badan dan tinggi badan</li> <li>6. Stetoskop</li> <li>7. Kartu TB02</li> <li>8. OAT (Obat Anti Tuberkulosis)</li> <li>9. Aplikasi e-rekam medis</li> <li>10. Aplikasi SITB</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.</li> <li>- Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing- masing.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Puskesmas</li> <li>- Tim Mutu</li> <li>- Penanggung Jawab UKPP</li> <li>- Tim Audit Internal</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	<p>3 orang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 orang Dokter Umum</li> <li>- 1 orang Perawat(1 perawat merangkap petugas RR)</li> <li>- 1 orang Bidan</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)</li> <li>2. Ruang Sterilisasi Alat Medis</li> <li>3. Petugas Keamanan</li> <li>4. Petugas Pelayanan Informasi</li> <li>5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan</li> <li>6. Ruang Pelayanan yang Bersih dan Rapi</li> <li>7. Sarana obat kegawatdaruratan</li> <li>8. Adanya CCTV</li> <li>9. Sarana parkir</li> </ol>

		10. Televisi media dengan bahasa isyarat 11. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul 12. Pengelolaan limbah medis optimal dan terorganisir
8	Evaluasi Kinerja Puskesmas	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu. 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

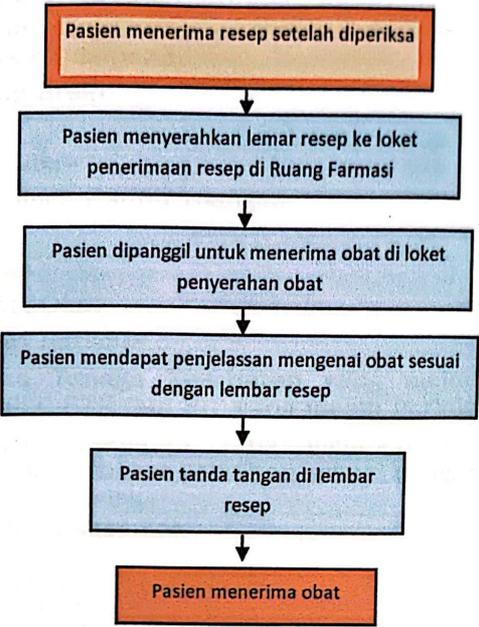
## 5. STANDAR PELAYANAN RUANG KIA, KB DAN IMUNISASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN ( SERVICE POINT )</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebaiknya Pasien membawa Kartu Identitas</li> <li>2. Pasien harus didampingi orang tua/ wali ( khusus layanan imunisasi)</li> <li>3. Pasien yang ingin mendapatkan rujukan baru harus berdasarkan keputusan dokter puskesmas atau melampirkan surat pengantar dari fasyankes lainnya.</li> <li>4. Pasien yang memperpanjang rujukan harus membawa bukti surat kontrol dari Rumah Sakit rujukan.</li> <li>5. Pasien hamil/ imunisasi untuk kunjungan &gt;1 harus membawa Buku KIA/ Kartu imunisasi/ Kartu KB</li> <li>6. Pasien harus melakukan proses pendaftaran di loket pendaftaran.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p><u>Prosedur Pelayanan Pasien</u></p> <pre> graph TD     A[Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran] --&gt; B[Pasien menunggu di ruang tunggu dan dipanggil sesuai nomor antrian]     B --&gt; C[Pasien diukur berat badan, tinggi badan, dan tekanan darah]     C --&gt; D[Untuk Pasien KIA dan Imunisasi, dilakukan pemeriksaan ataupun tidakan yang dibutuhkan, untuk pasien KB, dilakukan peresepan ke farmasi sebelum dilakukan tindakan KB]     D --&gt; E[Farmasi]     D --&gt; F[Laboratorium]     D --&gt; G[Rujukan Internal]     D --&gt; H[Perpanjang rujukan / rujukan]     </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 - 30 menit ( sesuai dengan jenis pelayanan )
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. BPJS: Tidak dipungut biaya ( Gratis ) sesuai jenis pelayanan</li> <li>2. Pasien umum sesuai Perda Nomor 4 Tahun 2023 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeriksaan kesehatan umum untuk pasien Rp.10.000,- (Untuk pendaftaran pasien KB dan Imunisasi)</li> <li>- Pemeriksaan Antenatal Care Rp. 20.000</li> <li>- Pelayanan Ibu Nifas Rp. 20.000,-</li> <li>- Pelayanan Suntik KB 1 Bulan Rp. 30.000</li> <li>- Pelayanan Suntik KB 3 Bulan Rp. 20.000</li> <li>- Pelayanan KB Pil Rp. 30.000</li> <li>- Pelayanan KB Kondom Rp. 30.000</li> <li>- Pemasangan susuk/ Implant Rp. 100.000</li> <li>- Pencabutan Susuk/Implant Rp. 100.000</li> <li>- Pemasangan IUD Rp. 100.000</li> <li>- Pencabutan IUD Rp. 100.000</li> <li>- Pemeriksaan USG Rp. 50.000</li> </ul> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeriksaan Doppler Rp. 20.000</li> <li>- Konsultasi dokter spesialis Rp. 65.000</li> </ul>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Imunisasi BCG, DPT, Polio, Hepatitis, PCV, Rotavirus, MR, DT, Td, HPV</li> <li>2. ANC ( <i>Ante Natal Care</i>)</li> <li>3. PNC ( <i>Post Natal Care</i>)</li> <li>4. Pemeriksaan USG</li> <li>5. Konseling KB</li> <li>6. Pelayanan KB</li> <li>7. Pelayanan Catin</li> <li>8. Surat Rujukan</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas:</p> <p>Senin - Kamis 07.30 – 14.00 WIB            Jumat 07.30 – 13.00 WIB            Sabtu 07.30 – 13.30 WIB</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pelayanan pengaduan Sahuda, S.Sos</li> <li>2. Sarana pengaduan yang disediakan               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- Buku keluhan pelanggan</li> <li>- QR Code survei kepuasan yang terletak di ruang pelayanan</li> <li>- Tautan: <a href="https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9">https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9</a></li> <li>- Pusat Panggilan: 082178361379</li> <li>- SMS / Whatsapp: 082178361379</li> <li>- Email: <a href="mailto:kenten_p@yahoo.com">kenten_p@yahoo.com</a></li> </ul> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN ( MANUFACTURING )</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pratama.</li> <li>3. Peraturan Walikota Palembang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.</li> <li>4. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Kenten Nomor 445/00007/KP/PKM-K/2023 tentang Pelayanan Klinis Di Puskesmas KENTEN</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan Kursi</li> <li>2. Tempat tidur Periksa Pasien</li> <li>3. Oksigen</li> <li>4. 1 Set Komputer</li> <li>5. Printer</li> <li>6. Tensimeter</li> <li>7. Stetoskop</li> <li>8. Timbangan berat badan</li> <li>9. Doppler</li> <li>10. Alat USG</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.</li> <li>- Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing- masing.</li> </ul>
4	Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Puskesmas</li> </ul>

	Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tim Mutu</li> <li>- PenanggungJawab UKPP</li> <li>- Tim Audit Internal</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	<p>9 orang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 orang Dokter</li> <li>- 8 orang Bidan</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan dan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)</li> <li>2. Ruang Sterilisasi Alat Medis</li> <li>3. Petugas Keamanan</li> <li>4. Petugas Pelayanan Informasi</li> <li>5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan</li> <li>6. Ruang Pelayanan yang Bersih dan Rapi</li> <li>7. Sarana obat kegawatdaruratan</li> <li>8. Adanya CCTV</li> <li>9. Sarana parkir</li> <li>10. <i>Guiding block</i> dan nama ruangan</li> <li>11. Televisi media</li> <li>12. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul</li> <li>13. Pengelolaan limbah medis optimal dan terorganisir</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Puskesmas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu.</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

## 6. STANDAR PELAYANAN RUANG FARMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN ( SERVICE POINT )</b>		
1	Persyaratan	Pasien membawa kertas resep dari ruang pelayanan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A[Pasien menerima resep setelah diperiksa] --&gt; B[Pasien menyerahkan lembar resep ke loket penerimaan resep di Ruang Farmasi]     B --&gt; C[Pasien dipanggil untuk menerima obat di loket penyerahan obat]     C --&gt; D[Pasien mendapat penjelasan mengenai obat sesuai dengan lembar resep]     D --&gt; E[Pasien tanda tangan di lembar resep]     E --&gt; F[Pasien menerima obat]             </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 - 15 menit
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pengambilan Obat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas:</p> <p>Senin - Kamis 07.30 - 14.00 WIB                      Jumat 07.30 - 13.00 WIB                      Sabtu 07.30 - 13.30 WIB</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas pelayanan pengaduan Sahuda, S.Sos</li> <li>Sarana pengaduan yang disediakan                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Kotak saran</li> <li>Buku keluhan pelanggan</li> <li>QR Code survei kepuasan yang terletak di ruang pelayanan</li> <li>Tautan: <a href="https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9">https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9</a></li> <li>Pusat Panggilan: 082178361379</li> <li>SMS / Whatsapp: 082178361379</li> <li>Email: <a href="mailto:kenten_p@yahoo.com">kenten_p@yahoo.com</a></li> </ul> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN ( MANUFACTURING )</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas.</li> <li>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas</li> <li>Peraturan Walikota Palembang Nomor 4 Tahun 2016</li> </ol>

		<p>tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.</p> <p>5. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Kenten Nomor 445/00222/KP/PKM-K/2023 tentang Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kenten.</p>
2	Sarana Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat penerimaan resep</li> <li>2. Tempat pelayanan resep</li> <li>3. Tempat penyerahan obat</li> <li>4. Meja administrasi farmasi</li> <li>5. Ruang penyimpanan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai</li> <li>6. Ruang arsip</li> <li>7. AC</li> <li>8. Komputer</li> <li>9. Termometer suhu ruangan</li> <li>10. Palet</li> <li>11. Kulkas</li> <li>12. Lemari Obat</li> <li>13. Lemari Narkotik</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.</li> <li>- Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Puskesmas</li> <li>- Tim Mutu</li> <li>- Penanggungjawab UKPP</li> <li>- Tim Audit Internal</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	<p>4 orang</p> <p>1 orang Apoteker</p> <p>3 orang Tenaga Teknis Kefarmasian</p>
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)</li> <li>2. Ruang Sterilisasi Alat Medis</li> <li>3. Petugas Keamanan</li> <li>4. Petugas Pelayanan Informasi</li> <li>5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan</li> <li>6. Ruang Pelayanan yang Bersih dan Rapi</li> <li>7. Sarana obat kegawatdaruratan</li> <li>8. Adanya CCTV</li> <li>9. Sarana parkir</li> <li>10. Guiding block dan nama ruangan</li> <li>11. Televisi media</li> <li>12. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul</li> <li>13. Pengelolaan limbah medis optimal dan terorganisir</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Puskesmas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu.</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

## 7. STANDAR PELAYANAN RUANG LABORATORIUM

NO	KOMPONEN	URAIAN																																										
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN ( SERVICE POINT )</b>																																												
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien membawa formulir laboratorium dari ruang yang melakukan rujukan / permintaan dokter luar.</li> <li>2. Pasien menyelesaikan administrasi di kasir</li> </ol>																																										
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><u>Prosedur Pelayanan Pasien</u></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Petugas memanggil pasien sesuai urutan antrian] --&gt; B[Petugas menjelaskan jenis pemeriksaan dan mengambil sampel pasien]     B --&gt; C[Petugas melakukan pemeriksaan laboratorium dan menuliskan hasil pemeriksaan di formulir laboratorium]     C --&gt; D[Petugas menyerahkan hasil kepada pasien dan mengarahkan pasien untuk kembali ke ruang pelayanan ruang]             </pre> </div>																																										
3	Jangka Waktu Pelayanan	<table border="0"> <tr> <td>• Darah Lengkap</td> <td>60 menit</td> </tr> <tr> <td>• Darah Rutin</td> <td>90 menit</td> </tr> <tr> <td>• Haemoglobin</td> <td>10 menit</td> </tr> <tr> <td>• Golongan Darah</td> <td>10 menit</td> </tr> <tr> <td>• Widal</td> <td>45 menit</td> </tr> <tr> <td>• Gula Darah</td> <td>10 menit</td> </tr> <tr> <td>• Kolesterol total</td> <td>2 jam</td> </tr> <tr> <td>• Trigliseride</td> <td>2 jam</td> </tr> <tr> <td>• Asam Urat</td> <td>10 menit</td> </tr> <tr> <td>• Test Kehamilan (HCG)</td> <td>10 menit</td> </tr> <tr> <td>• Protein Urine</td> <td>10 menit</td> </tr> <tr> <td>• Reduksi Urine</td> <td>10 menit</td> </tr> <tr> <td>• Sedimen Urine</td> <td>30 menit</td> </tr> <tr> <td>• Anti HIV Rapid</td> <td>30 menit</td> </tr> <tr> <td>• TPHA Pengenceran (RPR)</td> <td>2 jam</td> </tr> <tr> <td>• TPHA Rapid</td> <td>30 menit</td> </tr> <tr> <td>• Rapid Test Covid-19</td> <td>30 menit</td> </tr> <tr> <td>• HbSag Rapid</td> <td>30 menit</td> </tr> <tr> <td>• Malaria Rapid</td> <td>30 menit</td> </tr> <tr> <td>• Bakteri Tahan Asam (BTA)</td> <td>2 hari</td> </tr> <tr> <td>• TCM (TES CEPAT MOLEKULER)</td> <td>5 hari</td> </tr> </table>	• Darah Lengkap	60 menit	• Darah Rutin	90 menit	• Haemoglobin	10 menit	• Golongan Darah	10 menit	• Widal	45 menit	• Gula Darah	10 menit	• Kolesterol total	2 jam	• Trigliseride	2 jam	• Asam Urat	10 menit	• Test Kehamilan (HCG)	10 menit	• Protein Urine	10 menit	• Reduksi Urine	10 menit	• Sedimen Urine	30 menit	• Anti HIV Rapid	30 menit	• TPHA Pengenceran (RPR)	2 jam	• TPHA Rapid	30 menit	• Rapid Test Covid-19	30 menit	• HbSag Rapid	30 menit	• Malaria Rapid	30 menit	• Bakteri Tahan Asam (BTA)	2 hari	• TCM (TES CEPAT MOLEKULER)	5 hari
• Darah Lengkap	60 menit																																											
• Darah Rutin	90 menit																																											
• Haemoglobin	10 menit																																											
• Golongan Darah	10 menit																																											
• Widal	45 menit																																											
• Gula Darah	10 menit																																											
• Kolesterol total	2 jam																																											
• Trigliseride	2 jam																																											
• Asam Urat	10 menit																																											
• Test Kehamilan (HCG)	10 menit																																											
• Protein Urine	10 menit																																											
• Reduksi Urine	10 menit																																											
• Sedimen Urine	30 menit																																											
• Anti HIV Rapid	30 menit																																											
• TPHA Pengenceran (RPR)	2 jam																																											
• TPHA Rapid	30 menit																																											
• Rapid Test Covid-19	30 menit																																											
• HbSag Rapid	30 menit																																											
• Malaria Rapid	30 menit																																											
• Bakteri Tahan Asam (BTA)	2 hari																																											
• TCM (TES CEPAT MOLEKULER)	5 hari																																											
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. BPJS: Tidak dipungut biaya (Gratis) sesuai jenis pelayanan</li> <li>2. Pasien Umum sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ol>																																										
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Darah Lengkap</li> <li>• Darah Rutin</li> <li>• Haemoglobin</li> <li>• Golongan Darah</li> <li>• Widal</li> </ul>																																										

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gula Darah</li> <li>• Kolesterol Total</li> <li>• Triglisericide</li> <li>• Asam Urat</li> <li>• Test Kehamilan (HCG)</li> <li>• Protein Urine</li> <li>• Reduksi Urine</li> <li>• Sedimen Urine</li> <li>• Anti HIV Rapid</li> <li>• Rapid Test Covid-19</li> <li>• HbSag</li> <li>• Rapid Malaria</li> <li>• Bakteri Tahan Asam (BTA)</li> </ul>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas:</p> <p>Senin - Kamis 07.30 – 14.00 WIB            Jumat 07.30 – 13.00 WIB            Sabtu 07.30 – 13.30 WIB</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pelayanan pengaduan Sahuda, S.Sos</li> <li>2. Sarana pengaduan yang disediakan               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- Buku keluhan pelanggan</li> <li>- QR Code survei kepuasan yang terletak di ruang pelayanan</li> <li>- Tautan: <a href="https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9">https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9</a></li> <li>- Pusat Panggilan: 082178361379</li> <li>- SMS / Whatsapp: 082178361379</li> <li>- Email: <a href="mailto:kenten_p@yahoo.com">kenten_p@yahoo.com</a></li> </ul> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN ( MANUFACTURING )</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 037 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>3. Peraturan Walikota Palembang Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang;</li> <li>4. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> <li>5. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Kenten Nomor 445/0798/KP/PKM-K/2023 tentang Pelayanan Laboratorium Puskesmas Kenten.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan Kursi</li> <li>2. Kulkas</li> <li>3. Lemari Reagen</li> <li>4. AC</li> <li>5. Printer</li> <li>6. Komputer set</li> <li>7. Alat Test Cepat Molekuler</li> <li>8. Alat Hematology Analyzer</li> <li>9. Alat Kimia Klinik (spektrofotometer)</li> <li>10. Alat POCT</li> <li>11. Centrifuge</li> <li>12. Rotator</li> <li>13. Mikroskop</li> <li>14. Exhaust fan</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.</li> <li>- Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing- masing.</li> </ul>

4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Puskesmas</li> <li>- Tim Mutu</li> <li>- PenanggungJawab UKPP</li> <li>- Tim Audit Internal</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	3 orang analis laboratorium
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)</li> <li>2. Ruang Sterilisasi Alat Medis</li> <li>3. Petugas Keamanan</li> <li>4. Petugas Pelayanan Informasi</li> <li>5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan</li> <li>6. Ruang Pelayanan yang Bersih dan Rapi</li> <li>7. Sarana obat kegawatdaruratan</li> <li>8. Adanya CCTV</li> <li>9. Sarana parkir</li> <li>10. <i>Guiding block</i> dan nama ruangan</li> <li>11. Televisi media</li> <li>12. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul</li> <li>13. Pengelolaan limbah medis optimal dan terorganisir</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Puskesmas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu.</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

## 8. STANDAR PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN UMUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p align="center"><b>PENYAMPAIAN PELAYANAN ( SERVICE POINT )</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebaiknya Pasien membawa Kartu identitas</li> <li>2. Pasien harus datang ke Puskesmas, tidak boleh diwakilkan</li> <li>3. Pasien Program Rujuk Balik harus membawa Buku PRB atau surat rujuk balik dari Rumah Sakit.</li> <li>4. Pasien yang ingin mendapatkan rujukan baru harus berdasarkan keputusan dokter puskesmas atau melampirkan surat pengantar dari fasyankes lainnya</li> <li>5. Pasien yang memperpanjang rujukan harus membawa bukti surat kontrol dan Rumah Sakit rujukan.</li> <li>6. Pasien pengobatan rutin pindahan dari fasilitas kesehatan lain harus membawa surat pengantar rujukan dan fasilitas pelayanan kesehatan sebelumnya.</li> <li>7. Pasien harus melakukan proses pendaftaran di loket pendaftaran.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p><u>Prosedur Pelayanan Pasien</u></p> <pre> graph TD     A[Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran] --&gt; B[Pasien menunggu di ruang tunggu dan dipanggil sesuai nomor antrian]     B --&gt; C[Pasien diukur berat badan, tinggi badan, dan tekanan darah]     C --&gt; D[Pasien diarahkan ke meja dokter untuk dilakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik]     D --&gt; E[Surat Keterangan/ Sehat]     D --&gt; F[Laboratorium rujukan]     D --&gt; G[Rujukan Internal]     D --&gt; H[Perpanjang rujukan]     D --&gt; I[Farmasi]     </pre> <p><u>Prosedur Pasien Program Rujukan dan Rujuk Balik</u></p> <pre> graph TD     A[Petugas menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran] --&gt; B[Petugas menunggu di ruang tunggu dan dipanggil sesuai nomor antrian]     B --&gt; C[Pasien diukur berat badan, tinggi badan dan tekanan darah]     C --&gt; D[Pasien diarahkan ke meja dokter untuk dilakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik]     D --&gt; E[Pasien menyerahkan surat pengantar rujukan/ surat kontrol atau buku PRB kepada dokter]     E --&gt; F[Dokter akan meminta perawat untuk membuat surat rujukan atau data kunjungan pasien PRB]     F --&gt; G[Petugas memberikan surat rujukan atau data kunjungan PRB ke pasien]     </pre>

3	Jangka Waktu Pelayanan	5 - 30 menit ( sesuai dengan jenis pelayanan )
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. BPJS: Tidak dipungut biaya (Gratis) sesuai jenis pelayanan</li> <li>2. Pasien umum sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeriksaan kesehatan umum untuk pasien Rp.10.000,-</li> <li>- Pemeriksaan kesehatan untuk Pendidikan (fisik dan buta warna) + surat keterangan Rp.25.000,-</li> <li>- Pemeriksaan kesehatan untuk umum dan bekerja + surat keterangan Rp.25.000,-</li> </ul> </li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi Dokter</li> <li>2. Pemeriksaan Kesehatan</li> <li>3. Surat Rujukan dan Rujuk Balik</li> <li>4. Surat Keterangan Sehat</li> <li>5. Surat Keterangan Tidak Buta Warna</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas:</p> <p>Senin - Kamis 07.30 – 14.00 WIB  Jumat 07.30 – 13.00 WIB  Sabtu 07.30 – 13.30 WIB</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pelayanan pengaduan Sahuda, S.Sos</li> <li>2. Sarana pengaduan yang disediakan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- Buku keluhan pelanggan</li> <li>- QR Code survei kepuasan yang terletak di ruang pelayanan</li> <li>- Tautan: <a href="https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9">https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9</a></li> <li>- Pusat Panggilan: 082178361379</li> <li>- SMS / Whatsapp: 082178361379</li> <li>- Email: <a href="mailto:kenten_p@yahoo.com">kenten_p@yahoo.com</a></li> </ul> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN ( MANUFACTURING )</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pratama</li> <li>3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pratama.</li> <li>4. Peraturan Walikota Palembang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> <li>6. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Kenten Nomor 445/00007/KP/PKM-K/2023 tentang Pelayanan Klinis Di Puskesmas Kenten.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan Kursi</li> <li>2. Bed Periksa Pasien</li> <li>3. Oksigen</li> <li>4. 1 Set Komputer</li> <li>5. Printer</li> </ol>

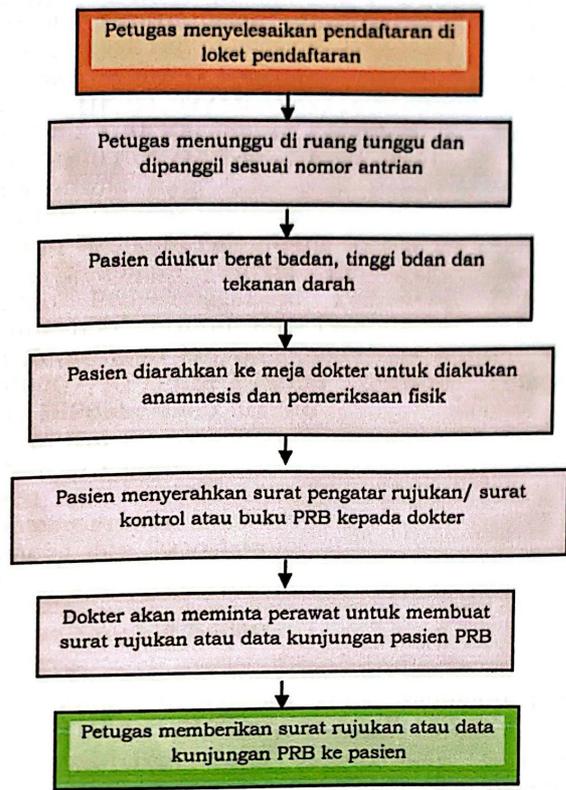
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 – 30 menit ( sesuai dengan jenis pelayanan )
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. BPJS: Tidak dipungut biaya (Gratis) sesuai jenis pelayanan</li> <li>2. Pasien umum sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeriksaan kesehatan umum untuk pasien Rp.10.000,-</li> <li>- Pemeriksaan kesehatan untuk Pendidikan (fisik dan buta warna) + surat keterangan Rp.25.000,-</li> <li>- Pemeriksaan kesehatan untuk umum dan bekerja + surat keterangan Rp.25.000,-</li> </ul> </li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi Dokter</li> <li>2. Pemeriksaan Kesehatan</li> <li>3. Surat Rujukan dan Rujuk Balik</li> <li>4. Surat Keterangan Sehat</li> <li>5. Surat Keterangan Tidak Buta Warna</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas:</p> <p>Senin - Kamis 07.30 – 14.00 WIB  Jumat 07.30 – 13.00 WIB  Sabtu 07.30 – 13.30 WIB</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pelayanan pengaduan Sahuda, S.Sos</li> <li>2. Sarana pengaduan yang disediakan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- Buku keluhan pelanggan</li> <li>- QR Code survei kepuasan yang terletak di ruang pelayanan</li> <li>- Tautan: <a href="https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9">https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9</a></li> <li>- Pusat Panggilan: 082178361379</li> <li>- SMS / Whatsapp: 082178361379</li> <li>- Email: <a href="mailto:kenten_p@yahoo.com">kenten_p@yahoo.com</a></li> </ul> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN ( MANUFACTURING )</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pratama</li> <li>3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pratama.</li> <li>4. Peraturan Walikota Palembang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> <li>6. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Kenten Nomor 445/00007/KP/PKM-K/2023 tentang Pelayanan Klinis Di Puskesmas Kenten.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan Kursi</li> <li>2. Bed Periksa Pasien</li> <li>3. Oksigen</li> <li>4. 1 Set Komputer</li> <li>5. Printer</li> </ol>

		6. Tensimeter dan Stetoskop 7. Timbangan Berat Badan 8. Microtoise 9. <i>Ishihara Book</i>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.</li> <li>- Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing- masing.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Puskesmas</li> <li>- Tim Mutu</li> <li>- PenanggungJawab UKPP</li> <li>- Tim Audit Internal</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	4 orang 1 orang Dokter 1 orang Perawat 1 orang Bidan 1 orang epidemiologi
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)</li> <li>2. Ruang Sterilisasi Alat Medis</li> <li>3. Petugas Keamanan</li> <li>4. Petugas Pelayanan Informasi</li> <li>5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan</li> <li>6. Ruang Pelayanan yang Bersih dan Rapi</li> <li>7. Sarana obat kegawatdaruratan</li> <li>8. Adanya CCTV</li> <li>9. Sarana parkir</li> <li>10. <i>Guiding block</i> dan nama ruangan</li> <li>11. Televisi media</li> <li>12. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul</li> <li>13. Pengelolaan limbah medis optimal dan terorganisir</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Puskesmas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu.</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan..</li> </ol>

## 9. STANDAR PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN ANAK

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN ( SERVICE POINT )</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebaiknya Pasien membawa Kartu Identitas</li> <li>2. Pasien harus datang ke Puskesmas, tidak boleh diwakilkan.</li> <li>3. Pasien Program Rujuk Balik harus membawa Buku PRB atau surat rujuk balik dari Rumah Sakit.</li> <li>4. Pasien yang ingin mendapatkan rujukan baru harus berdasarkan keputusan dokter puskesmas atau melampirkan surat pengantar dari fasyankes lainnya.</li> <li>5. Pasien yang memperpanjang rujukan harus membawa bukti surat kontrol dan Rumah Sakit rujukan.</li> <li>6. Pasien pengobatan rutin pindahan dari fasilitas kesehatan lain harus membawa surat pengantar rujukan dan fasilitas pelayanan kesehatan sebelumnya.</li> <li>7. Pasien harus melakukan proses pendaftaran di loket pendaftaran.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><u>Prosedur Pelayanan Pasien</u></p> <pre> graph TD     A[Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran] --&gt; B[Pasien dipanggil oleh petugas ruangan]     B --&gt; C[Pasien dilakukan pengukuran berat badan, tinggi badan, dan tekanan darah]     C --&gt; D[Pasien diarahkan ke meja dokter untuk dilakukan anamnesa dari pemeriksaan]     D --&gt; E[Pasien membutuhkan pemeriksaan laboratorium]     E --&gt; F[Laboratorium]     E --&gt; G[Pasien rujukan internal ke ruang pelayanan lain]     F --&gt; G     G --&gt; H[Rujukan internal ke ruang pelayanan lain]     H --&gt; I[Pasien kembali ke ruang pelayanan anak pembacaan dan konseling]     I --&gt; J[Farmasi]     </pre>

**Prosedur Pasien Program Rujukan dan Rujuk Balik**



3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>MTBS, Pelayanan Kesehatan Anak:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Non Rujukan 10-15 menit</li> <li>2. Rujukan 15-20 menit</li> <li>3. Tindakan medis 15-20 menit</li> </ol>
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. BPJS: Tidak dipungut biaya ( Gratis ) sesuai jenis pelayanan</li> <li>2. Pasien umum sesuai Perda Nomor 4 Tahun 2023             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeriksaan kesehatan umum untuk pasien Rp.10.000,-</li> <li>- Konsultasi gizi/konsling gizi Rp. 20.000</li> </ul> </li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi Dokter</li> <li>2. Pemeriksaan Kesehatan Anak &amp; MTBS</li> <li>3. Surat Rujukan dan Rujuk Balik</li> <li>4. Surat Keterangan Sehat</li> <li>5. Surat Keterangan Tidak Buta Warna</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas:</p> <p>Senin - Kamis 07.30 – 14.00 WIB            Jumat 07.30 – 13.00 WIB            Sabtu 07.30 – 13.30 WIB</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pelayanan pengaduan Sahuda, S.Sos</li> <li>2. Sarana pengaduan yang disediakan             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- Buku keluhan pelanggan</li> <li>- QR Code survei kepuasan yang terletak di ruang pelayanan</li> <li>- Tautan: <a href="https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9">https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9</a></li> <li>- Pusat Panggilan: 082178361379</li> </ul> </li> </ol>

**PENGELOLAAN PELAYANAN ( MANUFACTURING )**

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pratama.</li> <li>3. Peraturan Walikota Palembang Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.</li> <li>4. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Kenten Nomor 445/00007/KP/PKM-K/2023 tentang Pelayanan Klinis DiPuskesmas Kenten.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan Kursi</li> <li>2. Bed Periksa Pasien</li> <li>3. Oksigen</li> <li>4. Komputer + Printer</li> <li>5. Tensimeter dan Stetoskop</li> <li>6. Timbangan Berat Badan</li> <li>7. Microtoise</li> <li>8. Pengukur Panjang Badan</li> <li>10. Form MTBS</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.</li> <li>- Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing- masing.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Puskesmas</li> <li>- Tim Mutu</li> <li>- PenanggungJawab UKPP</li> <li>- Tim Audit Internal</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	<p>4 orang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 orang Dokter</li> <li>- 3 orang Bidan</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)</li> <li>2. Ruang Sterilisasi Alat Medis</li> <li>3. Petugas Keamanan</li> <li>4. Petugas Pelayanan Informasi</li> <li>5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan</li> <li>6. Ruang Pelayanan yang Bersih dan Rapi</li> <li>7. Sarana obat kegawatdaruratan</li> <li>8. Adanya CCTV</li> <li>9. Sarana parkir</li> <li>10. <i>Guiding block</i> dan nama ruangan</li> <li>11. Televisi media</li> <li>12. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul</li> <li>13. Pengelolaan limbah medis optimal dan terorganisir</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Puskesmas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu.</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan..</li> </ol>

- SMS / Whatsapp: 082178361379
- Email: [kenten\\_p@yahoo.com](mailto:kenten_p@yahoo.com)

**PENGELOLAAN PELAYANAN ( MANUFACTURING )**

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pratama.</li> <li>3. Peraturan Walikota Palembang Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.</li> <li>4. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Kenten Nomor 445/00007/KP/PKM-K/2023 tentang Pelayanan Klinis DiPuskesmas Kenten.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan Kursi</li> <li>2. Bed Periksa Pasien</li> <li>3. Oksigen</li> <li>4. Komputer + Printer</li> <li>5. Tensimeter dan Stetoskop</li> <li>6. Timbangan Berat Badan</li> <li>7. Microtoise</li> <li>8. Pengukur Panjang Badan</li> <li>10. Form MTBS</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.</li> <li>- Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing- masing.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Puskesmas</li> <li>- Tim Mutu</li> <li>- PenanggungJawab UKPP</li> <li>- Tim Audit Internal</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	<p>4 orang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 orang Dokter</li> <li>- 3 orang Bidan</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)</li> <li>2. Ruang Sterilisasi Alat Medis</li> <li>3. Petugas Keamanan</li> <li>4. Petugas Pelayanan Informasi</li> <li>5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan</li> <li>6. Ruang Pelayanan yang Bersih dan Rapi</li> <li>7. Sarana obat kegawatdaruratan</li> <li>8. Adanya CCTV</li> <li>9. Sarana parkir</li> <li>10. <i>Guiding block</i> dan nama ruangan</li> <li>11. Televisi media</li> <li>12. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul</li> <li>13. Pengelolaan limbah medis optimal dan terorganisir</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Puskesmas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu.</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan..</li> </ol>

10. STANDAR PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN ( SERVICE POINT )</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebaiknya Pasien membawa Kartu Identitas</li> <li>2. Pasien harus datang ke Puskesmas, tidak boleh diwakilkan.</li> <li>3. Pasien Program Rujuk Balik harus membawa Buku PRB atau surat rujuk balik dari RS.</li> <li>4. Pasien yang ingin mendapatkan rujukan baru harus berdasarkan keputusan dokter puskesmas atau melampirkan surat pengantar dari fasyankes lainnya.</li> <li>5. Pasien yang memperpanjang rujukan harus membawa bukti surat kontrol dan Rumah Sakit rujukan.</li> <li>6. Pasien pengobatan rutin pindahan dari fasilitas kesehatan lain harus membawa surat pengantar rujukan dan fasilitas pelayanan kesehatan sebelumnya.</li> <li>7. Pasien harus melakukan proses pendaftaran di loket pendaftaran.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><u>Prosedur Pelayanan Pasien</u></p> <pre> graph TD     Start([Pasien datang]) --&gt; Step1[Petugas menerima rekam medis pasien dari unit pendaftaran dan ruang pelayanan lainnya]     Step1 --&gt; Step2[Petugas memanggil pasien sesuai urutan]     Step2 --&gt; Step3[Petugas melakukan identifikasi pasien dan kajian awal]     Step3 --&gt; Step4[Pasien dipersilahkan duduk di dental unit untuk dilakukan anamnesa pemeriksaan intra oral dan ekstra oral]     Step4 --&gt; Tindakan{&lt;b&gt;Tindakan&lt;/b&gt;}     Tindakan -- Ya --&gt; Step5[Pemeriksaan penunjang laboratorium jika diperlukan]     Tindakan -- Tidak --&gt; Step6[Petugas melakukan klasifikasi diagnosis]     Tindakan -- Internal --&gt; Step7[Petugas memberikan konseling dan resep]     Tindakan -- Eksternal --&gt; Rujukan{&lt;b&gt;Rujukan&lt;/b&gt;}     Rujukan -- Internal --&gt; Step8[Rujuk ke ruang lain]     Rujukan -- Eksternal --&gt; Step9[Rujuk ke rumah sakit (Pasien BPJS, Umum)]     Step7 --&gt; MemerlukanObat{&lt;b&gt;Memerlukan obat&lt;/b&gt;}     MemerlukanObat -- Ya --&gt; Step5     MemerlukanObat -- Tidak --&gt; Step10[Tindakan untuk pasien BPJS]     Step10 --&gt; Step11[Kasir]     Step11 --&gt; Step12[Pasien mengambil obat di ruang pelayanan obat]     Step12 --&gt; Step13[&lt;b&gt;Pasien pulang&lt;/b&gt;]     Step6 --&gt; Step13     Step8 --&gt; Step13     Step9 --&gt; Step13     </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi dan pengobatan 10 – 15 menit</li> <li>2. Pembersihan karang gigi 30 - 60 menit</li> <li>3. Tumpatan GIC 15 – 30 menit</li> <li>4. Tumpatan komposit 20 – 45 menit</li> <li>5. Perawatan <i>Pulp Capping</i> 15 – 30 menit</li> <li>6. Pengambilan tumpatan (<i>Up filling</i>) 15 – 20 menit</li> <li>7. Pencabutan gigi susu 15 – 30 menit</li> </ol>

		<p>8. Pencabutan gigi dewasa 15 menit-1Jam</p> <p>9. Incisi abses 15 - 20 menit</p> <p>10. Perawatan <i>dry socket</i> 15 - 20 menit</p> <p>11. Kontrol Post Exo/op (<i>hecting up</i>) 15-20 menit</p> <p>12. Pelayanan rujukan 15 - 20 menit</p>
4	Biaya / Tarif	<p>1. BPJS: Tidak dipungut biaya ( Gratis ) sesuai jenis pelayanan</p> <p>2. Pasien umum sesuai Perda Nomor 4 Tahun 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeriksaan gigi pasien lama dan baru Rp.15.000,-</li> <li>- Pembersihan karang gigi Rp. 200.000,-</li> <li>- Tumpatan GIC 1 permukaan Rp.50.000,-</li> <li>- Tumpatan GIC 2 permukaan Rp.75.000,-</li> <li>- Tumbatan GIC lebih dari 2 permukaan Rp.50.000,-</li> <li>- Tumpatan komposit 1 permukaan Rp. 100.000,-</li> <li>- Tumpatan komposit 2 permukaan Rp. 150.000,-</li> <li>- Tumpatan komposit lebih dari 2 permukaan Rp. 200.000,-</li> <li>- Perawatan <i>Pulp Capping</i> Rp.30.000,-</li> <li>- Perawatan saraf A (devitalisasi pulpa) Rp.30.000,-</li> <li>- Perawatan saraf B (sterilisasi kamar pulpa) Rp.30.000,-</li> <li>- Perawatan saraf C (pengisian kamar pulpa) Rp.50.000,-</li> <li>- Trepanasi gigi Rp.30.000,-</li> <li>- Pengambilan tumpatan (<i>Up filling</i>) Rp. 30.000,-</li> <li>- Pencabutan gigi susu dengan topical anestesi Rp.30.000,-</li> <li>- Pencabutan gigi susu dengan citoject Rp.50.000,-</li> <li>- Pencabutan gigi dewasa dengan spuit disposable Rp. 75.000,-</li> <li>- Pencabutan gigi dewasa dengan spuit disposable dengan penyulit Rp. 100.000,-</li> <li>- Operasi gigi Rp.200.000,-</li> <li>- Incisi abses/regio Rp.50.000,-</li> <li>- Perawatan <i>dry socket</i> Rp.50.000,-</li> <li>- Kontrol Post Exo/op (<i>hecting up</i>) Rp.30.000,-</li> </ul>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi dan pengobatan</li> <li>2. Pembersihan karang gigi</li> <li>3. Tumpatan GIC</li> <li>4. Tumpatan komposit</li> <li>5. Perawatan <i>Pulp Capping</i></li> <li>6. Trepanasi gigi</li> <li>7. Pengambilan tumpatan (<i>Up filling</i>)</li> <li>8. Pencabutan gigi susu</li> <li>9. Pencabutan gigi dewasa</li> <li>10. Incisi abses</li> <li>11. Perawatan <i>dry socket</i></li> <li>12. Kontrol Post Exo/Op (<i>Hecting Up</i>)</li> <li>13. Pelayanan rujukan</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas:</p> <p>Senin - Kamis 07.30 - 14.00 WIB</p>

		<p><b>Jumat</b>            07.30 – 13.00 WIB  <b>Sabtu</b>             07.30 – 13.30 WIB</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pelayanan pengaduan Saktuda, S.Sos</li> <li>2. Sarana pengaduan yang disediakan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- Buku keluhan pelanggan</li> <li>- QR Code survei kepuasan yang terletak di ruang pelayanan</li> <li>- Tautan: <a href="https://forms.gle/xf4ZwYtkFjUmxU3V9">https://forms.gle/xf4ZwYtkFjUmxU3V9</a></li> <li>- Pusat Panggilan: 082178361379</li> <li>- SMS / Whatsapp: 082178361379</li> <li>- Email: <a href="mailto:kenten_p@yahoo.com">kenten_p@yahoo.com</a></li> </ul> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN ( MANUFACTURING )</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1936/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pratama.</li> <li>3. Peraturan Walikota Palembang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.</li> <li>4. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Kenten Nomor 445/00007/KP/PKM-K/2023 tentang Pelayanan Klinis Di Puskesmas Kenten.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tindakan Gigi</li> <li>2. Dental Chair</li> <li>3. Kursi dan meja</li> <li>4. Laptop</li> <li>5. Tensimeter</li> <li>6. Timbangan Berat Badan</li> <li>7. Alat medis steril</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.</li> <li>- Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Puskesmas</li> <li>- Tim Mutu</li> <li>- PenanggungJawab UKPP</li> <li>- Tim Audit Internal</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	<p>5 orang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 orang Dokter gigi</li> <li>- 4 orang Perawat gigi</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)</li> <li>2. Ruang Sterilisasi Alat Medis</li> <li>3. Petugas Keamanan</li> <li>4. Petugas Pelayanan Informasi</li> <li>5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan</li> <li>6. Ruang Pelayanan yang Bersih dan Rapi</li> <li>7. Sarana obat kegawatdaruratan</li> <li>8. Adanya CCTV</li> <li>9. Sarana parkir</li> <li>10. Guiding block dan nama ruangan</li> <li>11. Televisi media</li> </ol>

		12. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul 13. Pengelolaan limbah medis optimal dan terorganisir
8	Evaluasi Kinerja Puskesmas	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu. 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan..

11. STANDAR PELAYANAN RUANG ADMINISTRASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN ( SERVICE POINT )</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membawa surat izin penelitian dan pengambilan data dari Dinas Kesehatan dan Kesbangpol</li> <li>Membawa KTP / KTM</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A[Subjek penelitian membawa surat izin penelitian dari Dinkes Kota] --&gt; B[Izin penelitian di proses Tata Usaha]     B --&gt; C[Subjek penelitian melakukan pengambilan data dan penelitian]     C --&gt; D[Peneliti mendapatkan surat selesai penelitian dan selesai melakukan pengambilan data jika telah menyelesaikan penelitian]             </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4	Biaya / Tarif	Sesuai Perda Nomor 4 Tahun 2023
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Izin penelitian dan pengambilan data</li> <li>Surat keterangan selesai penelitian dan pengambilan data</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas:</p> <p>Senin - Kamis 07.30 – 14.00 WIB                      Jumat 07.30 – 13.00 WIB                      Sabtu 07.30 – 13.30 WIB</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas pelayanan pengaduan Sahuda, S.Sos</li> <li>Sarana pengaduan yang disediakan                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Kotak saran</li> <li>Buku keluhan pelanggan</li> <li>QR Code survei kepuasan yang terletak di ruang pelayanan</li> <li>Tautan: <a href="https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9">https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9</a></li> <li>Pusat Panggilan: 082178361379</li> <li>SMS / Whatsapp: 082178361379</li> <li>Email: <a href="mailto:kenten_p@yahoo.com">kenten_p@yahoo.com</a></li> </ul> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN ( MANUFACTURING )</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>Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> <li>Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang Administrasi</li> <li>Komputer, Laptop, dan Printer</li> <li>Meja dan Kursi</li> <li>Alat Tulis Kantor</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	Tenaga Administrasi mengerti prosedur izin penelitian

1.1. STANDAR PELAYANAN RUANG ADMINISTRASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN ( SERVICE POINT )</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membawa surat izin penelitian dan pengambilan data dari Dinas Kesehatan dan Kesbangpol</li> <li>Membawa KTP / KTM</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A[Subjek penelitian membawa surat izin penelitian dari Dinkes Kota] --&gt; B[Izin penelitian di proses Tata Usaha]     B --&gt; C[Subjek penelitian melakukan pengambilan data dan penelitian]     C --&gt; D[Peneliti mendapatkan surat selesai penelitian dan selesai melakukan pengambilan data jika telah menyelesaikan penelitian]             </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4	Biaya / Tarif	Sesuai Perda Nomor 4 Tahun 2023
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Izin penelitian dan pengambilan data</li> <li>Surat keterangan selesai penelitian dan pengambilan data</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas:</p> <p>Senin - Kamis 07.30 – 14.00 WIB                      Jumat 07.30 – 13.00 WIB                      Sabtu 07.30 – 13.30 WIB</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas pelayanan pengaduan Sahuda, S.Sos</li> <li>Sarana pengaduan yang disediakan                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- Buku keluhan pelanggan</li> <li>- QR Code survei kepuasan yang terletak di ruang pelayanan</li> <li>- Tautan: <a href="https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9">https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9</a></li> <li>- Pusat Panggilan: 082178361379</li> <li>- SMS / Whatsapp: 082178361379</li> <li>- Email: <a href="mailto:kenten_p@yahoo.com">kenten_p@yahoo.com</a></li> </ul> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN ( MANUFACTURING )</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>Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> <li>Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang Administrasi</li> <li>Komputer, Laptop, dan Printer</li> <li>Meja dan Kursi</li> <li>Alat Tulis Kantor</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	Tenaga Administrasi mengerti prosedur izin penelitian

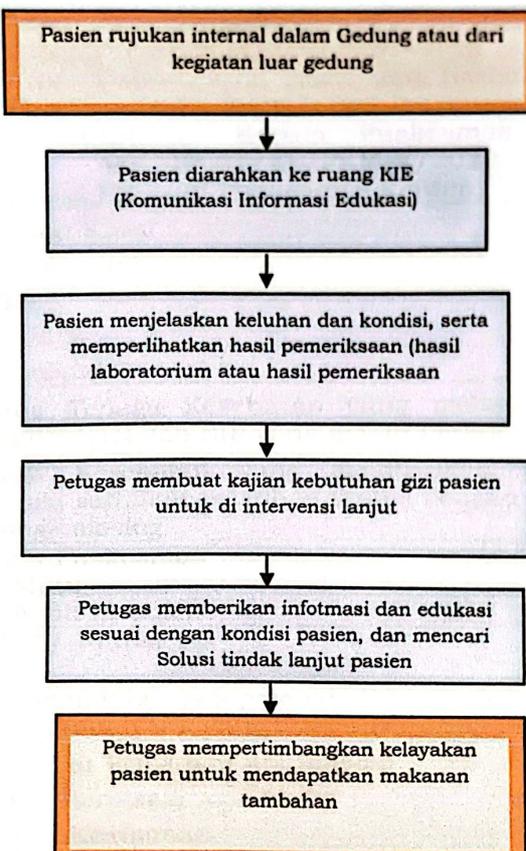
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Puskesmas</li> <li>- Tim Mutu</li> <li>- PenanggungJawab KMP</li> <li>- Tim Audit Internal</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	<p>3 orang</p> <p>1 Orang Kepala Tata Usaha</p> <p>2 Orang Petugas Tata Usaha</p>
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)</li> <li>2. Ruang Sterilisasi Alat Medis</li> <li>3. Petugas Keamanan</li> <li>4. Petugas Pelayanan Informasi</li> <li>5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan</li> <li>6. Ruang Pelayanan yang Bersih dan Rapi</li> <li>7. Sarana obat kegawatdaruratan</li> <li>8. Adanya CCTV</li> <li>9. Sarana parkir</li> <li>10. <i>Guiding block</i> dan nama ruangan</li> <li>11. Televisi media</li> <li>12. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul</li> <li>13. Pengelolaan limbah medis optimal dan terorganisir</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Puskesmas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu.</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

12. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN ( SERVICE POINT )</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengisi formulir pengaduan lengkap dengan kronologi dengan mencantumkan waktu, tanggal, bulan dan tahun terjadinya peristiwa atau tindakan melalui media yang telah disediakan</li> <li>2. Peristiwa tidak lebih dari 30 hari sejak terjadi pengaduan</li> <li>3. Mencantumkan nomor telepon atau email yang bisa dihubungi</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A[Penggunaan layanan menyampaikan keluhan melalui media pengaduan terhadap layanan di puskesmas] --&gt; B[Petugas Bersama tim survei mengumpulkan rekap saran dan pengaduan setiap hari]     B --&gt; C[Petugas Bersama tim survei menindaklanjuti hasil pengaduan]     C --&gt; D[Petugas melakukan klarifikasi kepada pengguna layanan dan membuat umpan balik melalui media pengaduan serta pembinaan kepada unit pelayanan terkait]     D --&gt; E[Pencatatan dan pelaporan kegiatan dilaporkan kepada Kepala Puskesmas setiap bulan]     </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses verifikasi dan telaah laporan 3 hari</li> <li>2. Proses pemberian tanggapan dari laporan 5 hari</li> <li>3. Tindak lanjut dan penyelesaian laporan 10 hari dan maksimal 30 hari</li> </ol>
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku pengaduan</li> <li>2. Kotak pengaduan</li> <li>3. Barcode survey kepuasan pelanggan</li> <li>4. Pusat panggilan dan SMS</li> <li>5. WhatsApp</li> <li>6. Website</li> <li>7. Instagram</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas:</p> <p>Senin - Kamis 07.30 – 14.00 WIB                      Jumat 07.30 – 13.00 WIB                      Sabtu 07.30 – 13.30 WIB</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pelayanan pengaduan Sahuda, S.Sos</li> <li>2. Sarana pengaduan yang disediakan                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- Buku keluhan pelanggan</li> <li>- QR Code survei kepuasan yang terletak di ruang pelayanan</li> <li>- Tautan: <a href="https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9">https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9</a></li> <li>- Pusat Panggilan: 082178361379</li> <li>- SMS / Whatsapp: 082178361379</li> <li>- Email: <a href="mailto:kenten_p@yahoo.com">kenten_p@yahoo.com</a></li> </ul> </li> </ol>

**PENGELOLAAN PELAYANAN ( MANUFACTURING )**

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi</li> <li>3. Peraturan Walikota Palembang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.</li> <li>4. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Nomor 445/03228/KP/PKM-K/2023 tentang Pengelolaan Umpan Balik dari Pengguna Layanan.</li> </ol>
2	Sarana Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.</li> <li>- Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing- masing.</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	Kepala Puskesmas
4	Pengawasan Internal	1 orang petugas pengaduan
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian</li> <li>2. Petugas selalu dilakukan pembinaan oleh pimpinan</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)</li> <li>2. Ruang Sterilisasi Alat Medis</li> <li>3. Petugas Keamanan</li> <li>4. Petugas Pelayanan Informasi</li> <li>5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan</li> <li>6. Ruang Pelayanan yang Bersih dan Rapi</li> <li>7. Sarana obat kegawatdaruratan</li> <li>8. Adanya CCTV</li> <li>9. Sarana parkir</li> <li>10. <i>Guiding block</i> dan nama ruangan</li> <li>11. Televisi media</li> <li>12. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul</li> <li>13. Pengelolaan limbah medis optimal dan terorganisir</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu.</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Puskesmas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.</li> <li>- Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing- masing.</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN ( SERVICE POINT )</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membawa KTP/KK</li> <li>2. Rujukan internal dari ruangan pelayanan atau dari kegiatan luar Gedung</li> <li>3. Pasien harus melakukan proses pendaftaran di loket pendaftaran.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><u>Prosedur Pelayanan Pasien</u></p>  <pre> graph TD     A[Pasien rujukan internal dalam Gedung atau dari kegiatan luar gedung] --&gt; B[Pasien diarahkan ke ruang KIE (Komunikasi Informasi Edukasi)]     B --&gt; C[Pasien menjelaskan keluhan dan kondisi, serta memperlihatkan hasil pemeriksaan (hasil laboratorium atau hasil pemeriksaan)]     C --&gt; D[Petugas membuat kajian kebutuhan gizi pasien untuk di intervensi lanjut]     D --&gt; E[Petugas memberikan informasi dan edukasi sesuai dengan kondisi pasien, dan mencari Solusi tindak lanjut pasien]     E --&gt; F[Petugas mempertimbangkan kelayakan pasien untuk mendapatkan makanan tambahan]   </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. BPJS: Tidak dipungut biaya ( Gratis ) sesuai jenis pelayanan</li> <li>2. Pasien umum sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah <ul style="list-style-type: none"> <li>- Konseling Gizi untuk pasien umum Rp.20.000,-</li> </ul> </li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi Gizi</li> <li>2. Kajian kebutuhan Gizi Pasien</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas:</p> <p>Senin - Kamis 07.30 – 14.00 WIB      Jumat 07.30 – 13.00 WIB      Sabtu 07.30 – 13.30 WIB</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pelayanan pengaduan Sahuda, S.Sos</li> <li>2. Sarana pengaduan yang disediakan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- Buku keluhan pelanggan</li> <li>- QR Code survei kepuasan yang terletak di ruang pelayanan</li> </ul> </li> </ol>

- Tautan: <https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmxU3V9>
- Pusat Panggilan: 082178361379
- SMS / Whatsapp: 082178361379
- Email: [kenten\\_p@yahoo.com](mailto:kenten_p@yahoo.com)

**PENGELOLAAN PELAYANAN ( MANUFACTURING )**

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>2. Peraturan Walikota Palembang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> <li>4. Surat Keputusan Kepala Puskesmas KENTEN Nomor 445/00007/KP/PKM-K/2023 tentang Pelayanan Klinis di Puskesmas Kenten.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan Kursi</li> <li>2. Buku Register</li> <li>3. Leaflet</li> <li>4. Media KIE</li> <li>5. <i>Food models</i></li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.</li> <li>- Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing- masing.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Puskesmas</li> <li>- Tim Mutu</li> <li>- Tim Audit Internal</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	3 Ahli Gizi / Nutrisisionis
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan dan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)</li> <li>2. Ruang Sterilisasi Alat Medis</li> <li>3. Petugas Keamanan</li> <li>4. Petugas Pelayanan Informasi</li> <li>5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan</li> <li>6. Ruang Pelayanan yang Bersih dan Rapi</li> <li>7. Sarana obat kegawatdaruratan</li> <li>8. Adanya CCTV</li> <li>9. Sarana parkir</li> <li>10. <i>Guiding block</i> dan nama ruangan</li> <li>11. Televisi media</li> <li>12. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul</li> <li>13. Pengelolaan limbah medis optimal dan terorganisir</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Puskesmas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu.</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN ( SERVICE POINT )</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien harus melakukan proses pendaftaran di loket pendaftaran atau rujukan dari ruangan pelayanan lain</li> <li>Pasien konsultasi di Ruang KIE ( Konsultasi Informasi Edukasi )</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p><u>Prosedur Pelayanan Pasien</u></p> <pre> graph TD     A[Pasien menyelesaikan pendaftaran di loket pendaftaran atau rujukan dari ruang lain] --&gt; B[Pasien berkonsultasi di ruang KIE]     B --&gt; C[Pasien menjelaskan keluhan dan kondisi sekitar rumah tempat tinggal]     C --&gt; D[Petugas memberikan informasi dan edukasi sesuai dengan penyakit pasien dan mencari solusi tindak lanjut]     D --&gt; E[Petugas membuat kesimpulan apakah perlu dilakukan kunjungan rumah untuk observasi lanjut]     E --&gt; F[Petugas dan pasien membuat janji kunjungan rumah sesuai kesepakatan]   </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 – 20 menit ( sesuai dengan jenis penyakit )
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>BPJS: Tidak dipungut biaya ( Gratis ) sesuai jenis pelayanan</li> <li>Pasien umum sesuai Perda Nomor 4 Tahun 2023 <ul style="list-style-type: none"> <li>Pemeriksaan kesehatan umum untuk pasien Rp.10.000,-</li> </ul> </li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Konsultasi</li> <li>Jadwal kunjungan lapangan (sesuai kesepakatan dengan pasien)</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<p>Pelayanan pengaduan dibuka 24 jam dan penanganan pengaduan dilakukan pada jam kerja Puskesmas:</p> <p>Senin - Kamis 07.30 – 14.00 WIB  Jumat 07.30 – 13.00 WIB  Sabtu 07.30 – 13.30 WIB</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas pelayanan pengaduan Sahuda, S.Sos</li> <li>Sarana pengaduan yang disediakan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- Buku keluhan pelanggan</li> <li>- QR Code survei kepuasan yang terletak di ruang pelayanan</li> <li>- Tautan: <a href="https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmXU3V9">https://forms.gle/xf4ZwYtkPjUmXU3V9</a></li> <li>- Pusat Panggilan: 082178361379</li> <li>- SMS / Whatsapp: 082178361379</li> <li>- Email: <a href="mailto:kenten_p@yahoo.com">kenten_p@yahoo.com</a></li> </ul> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN ( MANUFACTURING )</b>		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor

		<p>13 Tahun 2015 tentang Pusat Kesehatan Lingkungan di Puskesmas</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Peraturan Pemerintahan Nomor 66 Tahun 2014 tentang Kesehatan Lingkungan di Puskesmas</p> <p>4. Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p> <p>5. Surat Keputusan Kepala Puskesmas KENTEN Nomor 445/00007/KP/PKM-K/2023 tentang Pelayanan Klinis di Puskesmas Kenten.</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Meja dan Kursi</p> <p>2. Buku Register</p> <p>3. Leaflet</p> <p>4. Media KIE</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semua Tenaga Kesehatan yang melayani pasien memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.</li> <li>- Tenaga Kesehatan yang memberikan pelayanan, memiliki sertifikat pelatihan sesuai dengan bidangnya masing- masing.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Puskesmas</li> <li>- Tim Mutu</li> <li>- Tim Audit Internal</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	2 orang Tenaga Sanitasi Lingkungan
6	Jaminan Pelayanan	Petugas memiliki kompetensi sesuai keahlian dan memiliki STR dan SIP yang masih berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. APAR (Alat Pemadam Api Ringan)</li> <li>2. Ruang Sterilisasi Alat Medis</li> <li>3. Petugas Keamanan</li> <li>4. Petugas Pelayanan Informasi</li> <li>5. Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan</li> <li>6. Ruang Pelayanan yang Bersih dan Rapi</li> <li>7. Sarana obat kegawatdaruratan</li> <li>8. Adanya CCTV</li> <li>9. Sarana parkir</li> <li>10. <i>Guiding block</i> dan nama ruangan</li> <li>11. Televisi media</li> <li>12. Tersedianya jalur evakuasi dan titik kumpul</li> <li>13. Pengelolaan limbah medis optimal dan terorganisir</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Puskesmas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin setiap 1 bulan dalam rapat mutu.</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

Palembang, 05 Januari 2024  
KEPALA PUSKESMAS KENTEN,



dr. Herawaty  
Pembina Tk. I / IV.b  
NIR. 196903252002122005