

**PEMERINTAH KOTA MEDAN  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSKESMAS HELVETIA**

Jalan Kemuning Perumnas Helvetia Medan  
Telp/Fax. Telp/Fax. 061-8449494, **email : [puskesmashelvetiamedan@gmail.com](mailto:puskesmashelvetiamedan@gmail.com)**

---

**KEPUTUSAN  
KEPALA UPT PUSKESMAS HELVETIA  
NOMOR : 445/02.105/SK //2023**

**TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN UPT PUSKESMAS HELVETIA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA UPT PUSKESMAS HELVETIA**

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
  - b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada UPT Puskesmas Helvetia Kota Medan;
- Mengingat :
1. Undang-undang no.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
  2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144);
  3. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.
  4. Peraturan Menteri Kesehatan No 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen UPT Puskesmas (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1423);
  5. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal.
  6. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);

7. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS HELVETIA TENTANG STANDAR PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS HELVETIA

Kesatu : Standar Pelayanan UPT Puskesmas Helvetia sebagaimana tercantum dalam lampiran ini.

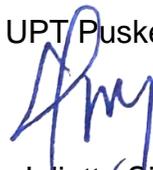
Kedua : Standar Pelayanan UPT Puskesmas Helvetia sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu digunakan sebagai pedoman bagi UPT Puskesmas Helvetia dalam menjamin penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada publik.

Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM Kesatu bermaksud kategori pelayanan, yang meliputi :

1. Pelayanan Pendaftaran
2. Ruang Tindakan Gawat Darurat
3. Pelayanan Gigi
4. Pelayanan Mata
5. Ruang Pemeriksaan Umum dan Lansia
6. Pelayanan KIA/KB/Anak/MTBS
7. Pelayanan Laboratorium
8. Pelayanan TB DOTS
9. Pelayanan IMS
10. Farmasi
11. Pelayanan Tata Usaha
12. Pelayanan Imunisasi dan Vaksinasi

Ditetapkan di : Medan  
Tanggal : 02 Januari 2023

Kepala UPT Puskesmas Helvetia

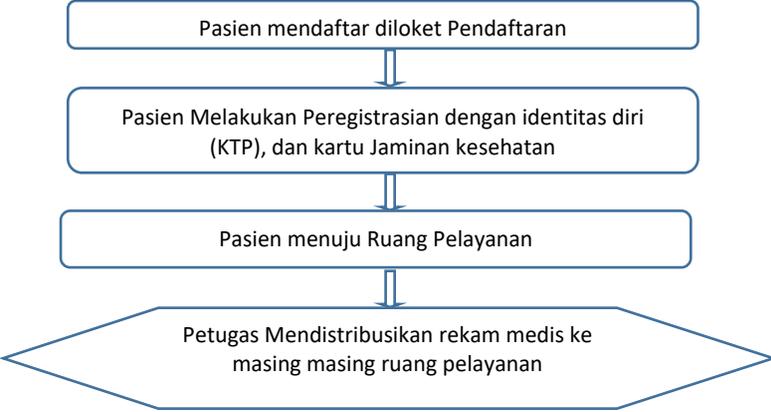


dr.Heva Julietta Sinaga, M.Kes  
NIP.19690706 199903 2 00 5

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA  
 UPT PUSKESMAS HELVETIA  
 NOMOR : 445/02.105/SK/I/2023  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR  
 PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS  
 HELVETIA

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK RUANG PENDAFTARAN**

1. A Standar Pelayanan Publik Ruang Pendaftaran

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas Diri (KTP, KITAS, Passport, dll). 2. Kartu Jaminan Kesehatan (ASKES, BPJS, KIS)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[Pasien mendaftar diloket Pendaftaran] --&gt; B[Pasien Melakukan Peregistrasian dengan identitas diri (KTP), dan kartu Jaminan kesehatan]     B --&gt; C[Pasien menuju Ruang Pelayanan]     C --&gt; D{Petugas Mendistribusikan rekam medis ke masing masing ruang pelayanan}           </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang ke Puskesmas.</li> <li>2. Pasien mengambil nomor antrean pada meja informasi</li> <li>3. Pasien menuju meja pendaftaran untuk melakukan registrasi dengan membawa kartu identitas diri dan kartu jaminan kesehatan.</li> <li>4. Pasien menuju ke ruang pelayanan yang dituju dan menunggu giliran untuk diperiksa.</li> <li>5. Petugas menyediakan dan mendistribusikan rekam medis ke masing – masing ruang pelayanan.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pasien baru 10 menit 2. Pasien lama 10 menit
4.	Biaya/Tarif	GRATIS
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan pendaftaran pasien/ pengguna layanan kesehatan.
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak saran &amp; Pengaduan</li> <li>b. Telepon/WA : 0852-6686-6240</li> <li>c. Email : <a href="mailto:puskesmashelvetiamedan@gmail.com">puskesmashelvetiamedan@gmail.com</a></li> <li>d. Sosial Media                   <ol style="list-style-type: none"> <li>Fb : Puskesmas Helvetia, Ig : pkm.helvetia</li> </ol> </li> <li>e. Surat : Jl. Kemuning Perumnas Helvetia Medan Kelurahan Helvetia, Kecamatan Medan Helvetia, Kode Pos 20124</li> <li>f. SP4N LAPOR</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-</li> </ol>

		mail pengadu yang bersangkutan ataupun saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. B. Komponen Standar Pelayanan Publik Ruang Pendaftaran

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang no.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144);</li> <li>3. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);</li> <li>6. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor antrian</li> <li>2. Kursi tunggu pasien</li> <li>3. Meja pendaftaran</li> <li>4. Kursi pendaftaran</li> <li>5. Komputer</li> <li>6. Alat tulis kantor</li> <li>7. Buku register pasien</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pendaftaran berpendidikan minimal D3</li> <li>2. Petugas Rekam Medis berpendidikan D-3 RekamMedis dan Informasi Kesehatan.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas rekam medis 3 orang</li> <li>2. 1 D3 Keperawatan dan 1 Administrasi</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

Ditetapkan di : Medan

Tanggal : 02 Januari 2023

Kepala UPT Puskesmas Helvetia

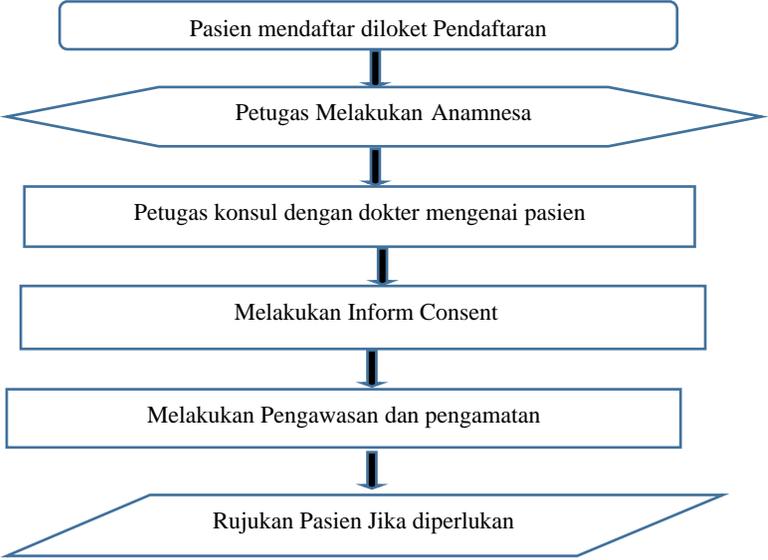


Neva Juliosa Sinaga, M.Kes

NIP. 19690706 199903 2 005

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK RUANG TINDAKAN DARURAT

### 1. A. Standar Pelayanan Publik Ruang Tindak Gawat Darurat

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum</li> <li>2. Pasien (ASKES, BPJS, KIS)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD     A[Pasien mendaftar diloket Pendaftaran] --&gt; B{Petugas Melakukan Anamnesa}     B --&gt; C[Petugas konsul dengan dokter mengenai pasien]     C --&gt; D[Melakukan Inform Consent]     D --&gt; E[Melakukan Pengawasan dan pengamatan]     E --&gt; F[/Rujukan Pasien Jika diperlukan/]         </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keluarga pasien mendaftar di loket pendaftaran.</li> <li>2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.</li> <li>3. Petugas konsul Dokter dan Dokter melakukan pemeriksaan pasien.</li> <li>4. Petugas melakukan inform consent.</li> <li>5. Petugas melakukan tindakan medis sesuai kebutuhan.</li> <li>6. Petugas melakukan pengawasan dan pengamatan.</li> <li>7. Petugas melakukan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 Menit
4	Biaya/Tarif	<b>GRATIS</b>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Tidakanan dan Gawat Darurat.
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak saran &amp; Pengaduan</li> <li>b. Telepon/WA : 0852-6686-6240</li> <li>c. Email : <a href="mailto:puskesmashelvetiamedan@gmail.com">puskesmashelvetiamedan@gmail.com</a></li> <li>d. Sosial Media <ol style="list-style-type: none"> <li>Fb : <a href="#">Puskesmas Helvetia</a>, Ig : <a href="#">pkm.helvetia</a></li> </ol> </li> <li>e. Surat : <a href="#">Jl. Kemuning Perumnas Helvetia Medan Kelurahan Helvetia, Kecamatan Medan Helvetia, Kode Pos 20124</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</li> </ol>

1. B. Komponen Standar Pelayanan Publik Ruang Tindak Gawat Darurat

1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang no.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144);</li> <li>3. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);</li> <li>6. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi</li> </ol>
2	Sarana dan Prasana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bed</li> <li>2. Standar infus set</li> <li>3. Tensimeter</li> <li>4. Thermometer</li> <li>5. Pulse Oxymetri</li> <li>6. Oksigen</li> <li>7. Heacting-set</li> <li>8. Nebulizer</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 1 orang</li> <li>2. Perawat ( S1 Keperawatan / D-3 Keperawatan) 3 orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

Ditetapkan di: Medan  
 Tanggal : 02 Januari 2023

Kepala UPT Puskesmas Helvetia



Isya Juliana Sinaga, M.Kes

NIP.19690706 199903 2 005

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK RUANG GIGI DAN MULUT

### 1. A. Standar Pelayanan Publik Ruang Gigi dan Mulut

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang sendiri dan/ atau bersama pendamping (jika diperlukan).</li> <li>2. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A([Pasien mendaftar diloket Pendaftaran]) --&gt; B{{Petugas Melakukan Anamnesa}}     B --&gt; C[Petugas Melakukan Pemeriksaan]     C --&gt; D[Memberikan Informasi mengenai tindakan lanjutan]     D --&gt; E[/Rujukan Pasien Jika diperlukan/]     D --&gt; F[Pemberian Pemeriksaan Penunjang jika diperlukan]     F --&gt; G[Pemberian Tindakan sesuai Kasus]           </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran.</li> <li>2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran.</li> <li>3. Pasien dipersilakan duduk di kursi perawatan.</li> <li>4. Pasien dilakukan anamnesa dan pemeriksaan sesuai keluhan.</li> <li>5. Pasien diberikan informasi mengenai tindakan yang akan dilakukan.</li> <li>6. Pasien diberikan pemeriksaan penunjang jika diperlukan.</li> <li>7. Pasien dirujuk ke Rumah Sakit jika diperlukan.</li> <li>8. Pasien mendapatkan tindakan sesuai kasus.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit
4	Biaya/Tarif	<b>GRATIS</b>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan medis dan penyuluhan (KIE)</li> <li>2. Mendapatkan resep sesuai dengan diagnosis.</li> <li>3. Surat pengantar pemeriksaan laboratorium.</li> <li>4. Surat rujukan ke Rumah Sakit.</li> <li>5. Surat keterangan istirahat/ keterangan berobat karena sakit.</li> <li>6. Tindakan gigi.</li> </ol>

6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak saran &amp; Pengaduan</li> <li>b. Telepon/WA : 0852-6686-6240</li> <li>c. E-mail : <a href="mailto:puskesmashelvetiamedan@gmail.com">puskesmashelvetiamedan@gmail.com</a></li> <li>d. Sosial Media : Fb : <a href="#">puskesmashelvetia</a>, Ig : <a href="#">pkm.helvetia</a></li> <li>e. Surat : Jl. Kemuning Perumnas Helvetia Medan Kelurahan Helvetia, Kecamatan Medan Helvetia, Kode Pos 20124</li> <li>f. SP4N LAPOR</li> </ul> <p>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</p> <p>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan ataupun saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal</p>
---	----------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. B. Komponen Standar Pelayanan Publik Ruang Gigi dan Mulut

2.

1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor .25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144);</li> <li>3. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);</li> <li>6. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi</li> </ol>
2	Sarana dan Prasana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja anamnesa/ meja perawat</li> <li>2. Meja periksa/ meja dokter</li> <li>3. Tempat tidur periksa</li> <li>4. Tensimeter</li> <li>5. Thermometer</li> <li>6. Stetoskop</li> <li>7. Timbangan</li> <li>8. Dental Unit</li> <li>9. Kompresor</li> <li>10. Sterilisator</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi (S-1 Profesi Kedokteran Gigi)</li> <li>2. Perawat Gigi (Minimal D-3 Keperawatan)</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi (S-1 Profesi Kedokteran) 1 orang</li> <li>2. Perawat ( S1 Keperawatan / D3 K Keperawatan) 2 orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

Ditetapkan di: Medan

Tanggal : 02 Januari 2023

Kepala UPT Puskesmas Helvetia



di Helvetia Sinaga, M.Kes  
NIP.19690706 199903 2 005

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PEMERIKSAAN MATA**

1. A. Standar Pelayanan Publik Poli Mata

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pasien mendaftar diloket Pendaftaran] --&gt; B{Petugas Melakukan Anamnesa}     B --&gt; C[Petugas Melakukan Pemeriksaan]     C --&gt; D[Petugas memberikan Rujukan ke Faskes Lanjutan]     D --&gt; E[Pemberian Resep Obat]     E --&gt; F{Pengambilan Obat di Apotik}             </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran.</li> <li>2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran.</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.</li> <li>6. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</li> <li>7. Petugas memberi resep obat.</li> <li>8. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit
4	Biaya/Tarif	<b>GRATIS</b>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE.</li> <li>2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.</li> <li>3. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.</li> <li>4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan.</li> <li>5. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak saran &amp; Pengaduan</li> <li>b. Telepon/WA : 0852-6686-6240</li> <li>c. E-mail : <a href="mailto:puskesmashelvetiamedan@gmail.com">puskesmashelvetiamedan@gmail.com</a></li> <li>d. Sosial Media : Fb : <a href="#">puskesmashelvetia</a>, Ig : <a href="#">pkm.helvetia</a></li> <li>e. Surat : Jl. Kemuning Perumnas Helvetia Medan Kelurahan Helvetia, Kecamatan Medan Helvetia, Kode Pos 20124</li> <li>f. SP4N LAPOR</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> </ol>

		4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan ataupun saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. B. Komponen Standar Pelayanan Publik Poli Mata

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor .25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144);</li> <li>3. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);</li> <li>6. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi</li> </ol>
2	Sarana dan Prasana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja anamnesa/ meja perawat</li> <li>2. Meja periksa/ meja dokter</li> <li>3. Tensimeter</li> <li>4. Thermometer</li> <li>5. Stetoskop</li> <li>6. Senter</li> <li>7. Timbangan</li> <li>8. Refraktometer</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 1 orang</li> <li>2. Perawat ( S1 Keperawatan / D3 K Keperawatan) 1 Orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

Ditetapkan di : Medan  
 Tanggal : 02 Januari 2023

Kepala UPT Puskesmas Helvetia



Helva Juliana Sinaga, M.Kes  
 NIP. 19690706 199903 2 005

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN UMUM DAN LANSIA

### 1. A. Standar Pelayanan Publik Pelayanan Umum dan Lansia

2.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD     A([Pasien mendaftar diloket Pendaftaran]) --&gt; B{Petugas Melakukan Anamnesa}     B --&gt; C[Petugas Melakukan Pemeriksaan]     C --&gt; D[memberikan Rujukan ke Faskes Lanjutan dan memberikan berkas PRB]     D --&gt; E[Pemberian Resep Obat]     E --&gt; F{Pengambilan Obat di Apotik}     </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran.</li> <li>2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran.</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.</li> <li>6. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</li> <li>7. Petugas memberi resep obat.</li> <li>8. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit
4	Biaya/Tarif	<b>GRATIS</b>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE.</li> <li>2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.</li> <li>3. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.</li> <li>4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan.</li> <li>5. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak saran &amp; Pengaduan</li> <li>b. Telepon/WA : 0852-6686-6240</li> <li>c. E-mail : <a href="mailto:puskesmashelvetiamedan@gmail.com">puskesmashelvetiamedan@gmail.com</a></li> <li>d. Sosial Media : Fb : <a href="#">puskesmashelvetia</a>, Ig : <a href="#">pkm.helvetia</a></li> <li>e. Surat : Jl. Kemuning Perumnas Helvetia Medan Kelurahan Helvetia, Kecamatan Medan Helvetia, Kode Pos 20124</li> <li>f. SP4N LAPOR</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> </ol>

		<p>3.Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>4.Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan ataupun saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. B.Komponen Standar Pelayanan Umum dan Lansia

1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Undang-undang no.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144);</li> <li>4. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal.</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);</li> <li>7. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi</li> </ol>
2	Sarana dan Prasana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja anamnesa/ meja perawat</li> <li>2. Meja periksa/ meja dokter</li> <li>3. Tempat tidur periksa</li> <li>4. Tensimeter</li> <li>5. Thermometer</li> <li>6. Stetoskop</li> <li>7. Senter</li> <li>8. Timbangan</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>2. Perawat ( S1 Keperawatan / D3 K Keperawatan)</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

Ditetapkan di: Medan  
 Tanggal : 02 Januari 2023

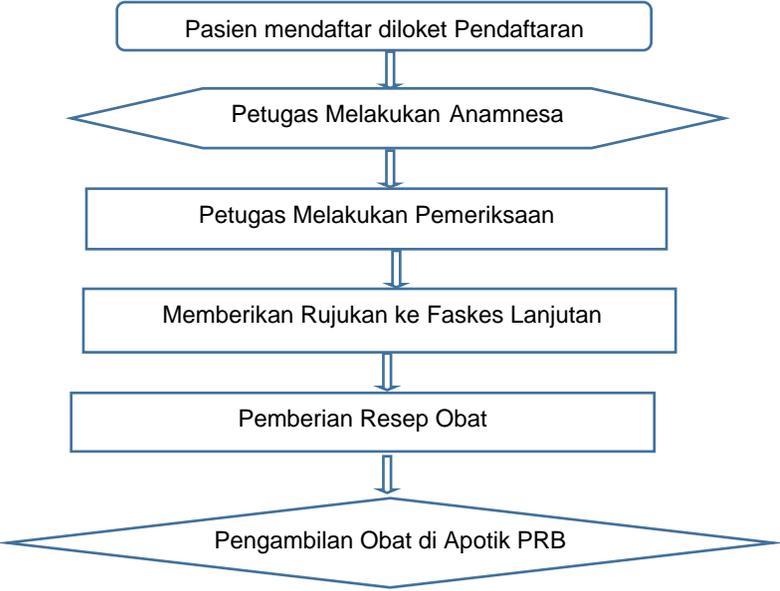
Kepala UPT Puskesmas Helvetia



di Medan, Helvetia Sinaga, M.Kes  
 NIP.19690706 199903 2 00

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
RUANG KIA/KB/ANAK/MTBS**

1. A. Standar Pelayanan Publik Ruang KIA/KB/Anak/MTBS

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.</li> <li>Pasien usia 0-18 tahun</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD     A([Pasien mendaftar diloket Pendaftaran]) --&gt; B{Petugas Melakukan Anamnesa}     B --&gt; C[Petugas Melakukan Pemeriksaan]     C --&gt; D[Memberikan Rujukan ke Faskes Lanjutan]     D --&gt; E[Pemberian Resep Obat]     E --&gt; F{Pengambilan Obat di Apotik PRB}     </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran.</li> <li>Pasien mendaftar di loket pendaftaran.</li> <li>Petugas melakukan anamnesa kepada pasien / pendamping</li> <li>Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.</li> <li>Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.</li> <li>Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</li> <li>Petugas memberi resep obat.</li> <li>Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4	Biaya/Tarif	<b>GRATIS</b>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE.</li> <li>Mendapatkan tindakan yang diperlukan.</li> <li>Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengandiagnosis.</li> <li>Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan.</li> <li>Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak saran &amp; Pengaduan</li> <li>Telepon/WA : 0852-6686-6240</li> <li>Email : <a href="mailto:puskesmashelvetiamedan@gmail.com">puskesmashelvetiamedan@gmail.com</a></li> <li>Sosial Media <ol style="list-style-type: none"> <li>Fb : <a href="#">Puskesmas Helvetia</a>, Ig : <a href="#">pkm.helvetia</a></li> <li>Surat : <a href="#">Jl. Kemuning Perumnas Helvetia Medan Kelurahan Helvetia, Kecamatan Medan Helvetia, Kode Pos 20124</a></li> <li>SP4N LAPOR</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>Petugas mencatat semua pengaduan.</li> </ol>

		<p>3.Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. B. Komponen Standar Pelayanan Publik Ruang KIA/KB/Anak/MTBS

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang no.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144);</li> <li>3. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);</li> <li>6. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi</li> </ol>
2	Sarana dan Prasana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja anamnesa/ meja perawat</li> <li>2. Meja periksa/ meja dokter</li> <li>3. Tempat tidur periksa</li> <li>4. Tensimeter</li> <li>5. Thermometer</li> <li>6. Stetoskop</li> <li>7. Senter</li> <li>8. Timbangan</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 1 orang dokter</li> <li>2. Bidan ( S1 Keperawatan &amp; D3 Kebidanan) 3 orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

Ditetapkan di : Medan

Tanggal : 02 Januari 2023

Kepala UPT Puskesmas Helvetia

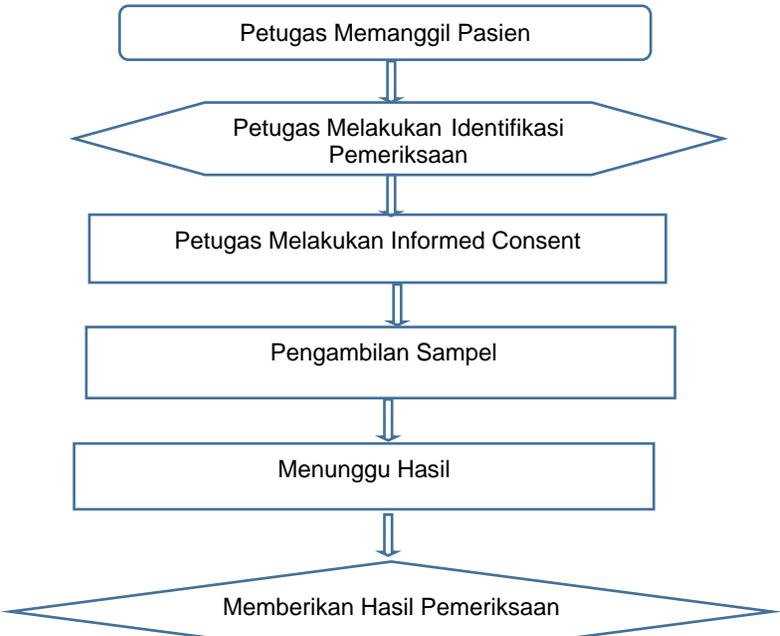


Leva Juliana Sinaga, M.Kes

NIP. 660706 199903 2 005

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK LABORATORIUM

### 1. A. Standar Pelayanan Publik Laboratorium

NO	KOMPONEN	URAIAN																				
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah melaksanakan/ melalui tahapan prosedur pemeriksaan di ruang pelayanan, dengan telah mendapatkan Formulir Pemeriksaan Laboratorium.</li> <li>2. Pasien membawa KTP / Kartu Jaminan Kesehatan yang dimiliki sebagai tanda bukti dan pencatatan identitas.</li> <li>3. Kartu Jaminan Kesehatan yang disarankan untuk dibawa adalah KIS, BPJS, atau ASKES dengan UPT Puskesmas Tuntungan sebagai Faskes Pertama.</li> </ol>																				
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[Petugas Memanggil Pasien] --&gt; B{Petugas Melakukan Identifikasi Pemeriksaan}     B --&gt; C[Petugas Melakukan Informed Consent]     C --&gt; D[Pengambilan Sampel]     D --&gt; E[Menunggu Hasil]     E --&gt; F{Memberikan Hasil Pemeriksaan}             </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien (lansia diprioritaskan).</li> <li>2. Petugas melakukan identifikasi dan dokumentasi Formulir Permintaan Pemeriksaan</li> <li>3. Petugas melakukan Informed Consent.</li> <li>4. Petugas melakukan pengambilan sampel sesuai Formulir Permintaan Pemeriksaan .</li> <li>5. Petugas mempersilakan pasien untuk menunggu hasil pemeriksaan.</li> <li>6. Petugas memberikan hasil pemeriksaan kepada pasien</li> </ol>																				
3	Jangka Waktu Pelayanan	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">1. Golongan Darah</td> <td style="width: 20%;">10 menit</td> </tr> <tr> <td>2. Gula Darah</td> <td>10 menit</td> </tr> <tr> <td>3. Cholesterol Total</td> <td>10 menit</td> </tr> <tr> <td>4. Trigliserida</td> <td>10 menit</td> </tr> <tr> <td>5. Asam Urat</td> <td>10 menit</td> </tr> <tr> <td>6. Rapid Antigen</td> <td>15 menit</td> </tr> <tr> <td>7. Tes Kehamilan</td> <td>10 menit</td> </tr> <tr> <td>8. Skrining HIV</td> <td>3 sd 5 hari (menunggu hasil pemeriksaan dari RS)</td> </tr> <tr> <td>9. Skrining Hepatitis</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10. TCM</td> <td></td> </tr> </table>	1. Golongan Darah	10 menit	2. Gula Darah	10 menit	3. Cholesterol Total	10 menit	4. Trigliserida	10 menit	5. Asam Urat	10 menit	6. Rapid Antigen	15 menit	7. Tes Kehamilan	10 menit	8. Skrining HIV	3 sd 5 hari (menunggu hasil pemeriksaan dari RS)	9. Skrining Hepatitis		10. TCM	
1. Golongan Darah	10 menit																					
2. Gula Darah	10 menit																					
3. Cholesterol Total	10 menit																					
4. Trigliserida	10 menit																					
5. Asam Urat	10 menit																					
6. Rapid Antigen	15 menit																					
7. Tes Kehamilan	10 menit																					
8. Skrining HIV	3 sd 5 hari (menunggu hasil pemeriksaan dari RS)																					
9. Skrining Hepatitis																						
10. TCM																						
4	Biaya/Tarif	<b>GRATIS</b>																				
5	Produk Pelayanan	Pemeriksaan Laboratorium Klinik																				
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak saran &amp; Pengaduan</li> <li>b. Telepon/WA : 0852-6686-6240</li> <li>c. E-mail : <a href="mailto:puskesmashelvetiamedan@gmail.com">puskesmashelvetiamedan@gmail.com</a></li> <li>d. Sosial Media : Fb : <a href="#">puskesmashelvetia</a>, Ig : <a href="#">pkm.helvetia</a></li> <li>e. Surat : Jl. Kemuning Perumnas Helvetia Medan Kelurahan Helvetia, Kecamatan Medan Helvetia, Kode Pos 20124</li> </ol> </li> </ol>																				

		<p>f. SP4N LAPOR</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li><li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li><li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan ataupun saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal</li></ol>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. B. Komponen Standar Pelayanan Publik Laboratorium

1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144);</li> <li>4. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal.</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);</li> <li>7. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi</li> </ol>
2	Sarana dan Prasana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Laboratorium</li> <li>2. Lemari Es</li> <li>3. APD</li> <li>4. Perangkat sampling</li> <li>5. Centrivuge</li> <li>6. Rotate Mixer</li> <li>7. Meja Pelayanan</li> <li>8. Alat Tulis Kantor</li> <li>9. Wastafel</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analis Kesehatann (minimal D-3)</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. D-3 Analis Kesehatani 2 orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

Ditetapkan di : Medan  
 Tanggal : 02 Januari 2023

Kepala UPT Puskesmas Helvetia



Neva Juliosa Sinaga, M.Kes  
 NIP. 19690706 199903 2 005

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK RUANG TB DOTS

### 1. A. Standar Pelayanan Publik Ruang TB DOTS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.</li> <li>2. Membawa Rujukan dari Faskes asal bagi pasien yang akan melanjutkan pengobatan TB</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pasien mendaftar diloket Pendaftaran] --&gt; B{Petugas Melakukan Anamnesa}     B --&gt; C[Petugas Melakukan Pemeriksaan]     C --&gt; D[Pasien dengan dugaan TB diperiksa dahaknya di Laboratorium]     D --&gt; E[Memberikan Obat kepada Pasien TB, Terduga ataupun Bukan Pasien TB]     E --&gt; F{Pengambilan Obat di Apotik}           </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran.</li> <li>2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran.</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien / pendamping</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.</li> <li>5. Pasien dengan dugaan TB mendapatkan pot sputum untuk dilakukan pemeriksaan dahaknya di laboratorium.</li> <li>6. Petugas merujuk pasien ke RS jika diperlukan</li> <li>7. Petugas memberikan obat TB sesuai dengan kondisi pasien.</li> <li>8. Petugas memberikan resep pada pasien TB, terduga TB ataupun bukan pasien TB</li> <li>9. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4	Biaya/Tarif	<b>GRATIS</b>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit TB.</li> <li>2. Mendapatkan pengobatan yang tepat bagi penderita TB</li> <li>3. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak saran &amp; Pengaduan</li> <li>b. Telepon/WA : 0852-6686-6240</li> <li>c. E-mail : <a href="mailto:puskesmashelvetiamedan@gmail.com">puskesmashelvetiamedan@gmail.com</a></li> <li>d. Sosial Media : Fb : <a href="#">puskesmashelvetia</a>, Ig :</li> </ol> </li> </ol>

		<p><a href="http://pkm.helvetia">pkm.helvetia</a> e. Surat : Jl. Kemuning Perumnas Helvetia Medan Kelurahan Helvetia, Kecamatan Medan Helvetia, Kode Pos 20124 f. SP4N LAPOR</p> <p>2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e- mail pengadu yang bersangkutan ataupun saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1 B. Komponen Standar Pelayanan Publik Ruang TB DOTS

1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144);</li> <li>4. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal.</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);</li> <li>7. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi</li> </ol>
2	Sarana dan Prasana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja anamnesa/ meja perawat</li> <li>2. Meja dokter</li> <li>3. Tensimeter</li> <li>4. Thermometer</li> <li>5. Timbangan</li> <li>6. Stetoskop</li> <li>7. Monitor X Ray</li> <li>8. Pot sputum</li> <li>9. Kartu registrasi obat TB</li> <li>10. Laptop</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum 1 orang</li> <li>2. Perawat 1 orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

Ditetapkan di: Medan  
Tanggal : 02 Januari 2023

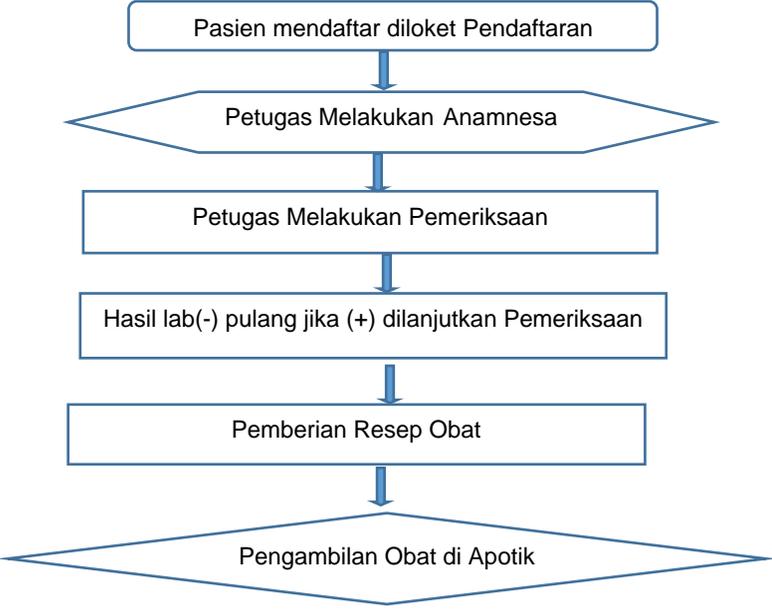
Kepala UPT Puskesmas Helvetia



di: Helvetia Sinaga, M.Kes  
NIP.19690706 199903 2 0

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
RUANG IMS/VCT**

**1. A. Standar Pelayanan Publik Poli IMS/VCT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD     A[Pasien mendaftar diloket Pendaftaran] --&gt; B{Petugas Melakukan Anamnesa}     B --&gt; C[Petugas Melakukan Pemeriksaan]     C --&gt; D[Hasil lab(-) pulang jika (+) dilanjutkan Pemeriksaan]     D --&gt; E[Pemberian Resep Obat]     E --&gt; F{Pengambilan Obat di Apotik}         </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran.</li> <li>2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran.</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien / pendamping</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.</li> <li>5. Hasil lab(-) pulang jika (+) dilanjutkan Pemeriksaan</li> <li>6. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</li> <li>7. Petugas memberi resep obat.</li> <li>8. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4	Biaya/Tarif	<b>GRATIS</b>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE.</li> <li>2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.</li> <li>3. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.</li> <li>4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan.</li> <li>5. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak saran &amp; Pengaduan</li> <li>b. Telepon/WA : 0852-6686-6240</li> <li>c. E-mail : <a href="mailto:puskesmashelvetiamedan@gmail.com">puskesmashelvetiamedan@gmail.com</a></li> <li>d. Sosial Media : Fb : <a href="#">puskesmashelvetia</a>, Ig : <a href="#">pkm.helvetia</a></li> <li>e. Surat : <a href="#">Jl. Kemuning Perumnas Helvetia Medan Kelurahan Helvetia, Kecamatan Medan Helvetia, Kode Pos 20124</a></li> <li>f. SP4N LAPOR</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> </ol>

		<p>3.Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>4.Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan ataupun saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal</p>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. B. Komponen Standar Pelayanan Publik Ruang IMS/VCT

1	Dasar hukum	<p>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang</p>
---	-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144);</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal.</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);</li> <li>7. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi</li> </ol>
2	Sarana dan Prasana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja anamnesa/ meja perawat</li> <li>2. Meja periksa/ meja dokter</li> <li>3. Tempat tidur periksa</li> <li>4. Tensimeter</li> <li>5. Thermometer</li> <li>6. Stetoskop</li> <li>7. Senter</li> <li>8. Timbangan</li> <li>9. Pemeriksaan Laboratorium</li> <li>10. Pemberian Obat</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 1 orang dokter</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

Ditetapkan di : Medan  
Tanggal : 02 Januari 2023

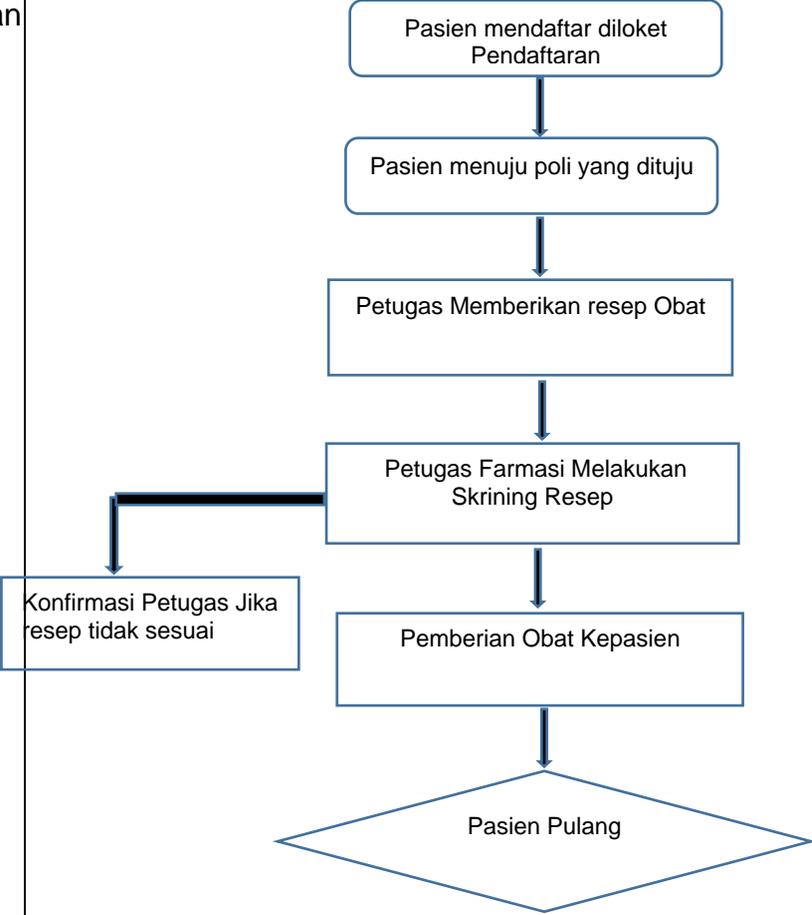
Kepala UPT Puskesmas Helvetia



di Helvetia Sinaga, M.Kes  
NIP.19690706 199903 2 005

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK FARMASI

### 1. A. Standar Pelayanan Publik Farmasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien membawa resep dari ruang pelayanan yang dituju.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD     A([Pasien mendaftar di loket Pendaftaran]) --&gt; B([Pasien menuju poli yang dituju])     B --&gt; C[Petugas Memberikan resep Obat]     C --&gt; D[Petugas Farmasi Melakukan Skrining Resep]     D --&gt; E[Pemberian Obat Kepasien]     E --&gt; F{Pasien Pulang}     D --&gt; G[Konfirmasi Petugas Jika resep tidak sesuai]     G --&gt; D </pre> <p data-bbox="678 1216 1523 1652"> 1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran.  2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran.  3. Pasien diperiksa di poli yang dituju.  4. Petugas memberikan resep obat.  5. Pasien menuju Apotek/ Loket obat.  6. Petugas farmasi melakukan skrining resep.  7. Petugas melakukan konfirmasi jika resep tidak sesuai atau tidak jelas kepada pemberi resep.  8. Petugas menyiapkan obat jika resep sudah sesuai.  9. Petugas memanggil dan menyerahkan obat kepada pasien sesuai resep.  10. Pasien pulang. </p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Resep Non Racikan : 10 menit Resep Racikan : 15 menit
4	Biaya/Tarif	<b>GRATIS</b>
5	Produk Pelayanan	1. Pemberian Obat 2. Pemberian Informasi Obat <ol style="list-style-type: none"> <li>Dosis minum obat</li> <li>Waktu minum obat</li> <li>Cara minum obat</li> <li>Indikasi obat</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak saran &amp; Pengaduan</li> <li>Telepon/WA : 0852-6686-6240</li> <li>E-mail : <a href="mailto:puskesmashelvetiamedan@gmail.com">puskesmashelvetiamedan@gmail.com</a></li> <li>Sosial Media : Fb : <a href="#">puskesmashelvetia</a>, Ig : <a href="#">pkm.helvetia</a></li> <li>Surat : Jl. Kemuning Perumnas Helvetia Medan Kelurahan Helvetia, Kecamatan Medan Helvetia, Kode</li> </ol>

		<p>Pos 20124</p> <p>f. SP4N LAPOR</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan ataupun saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</li> </ol>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. B. Komponen Standar Pelayanan Publik Farmasi

2.

1	Dasar hukum	2. Undang-undang no.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
---	-------------	-------------------------------------------------------------

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144);</li> <li>4. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal.</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);</li> <li>7. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi</li> </ol>
2	Sarana dan Prasana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja pemberian obat</li> <li>2.Meja peracikan obat</li> <li>3.Ruang tunggu</li> <li>4.Laptop</li> <li>5.Alat tulis kantor</li> <li>6.Kursi petugas farmasi</li> <li>7.Alat penghalus obat racikan (blender, mortar dan alu penumbuk)</li> <li>8.Alat kelengkapan farmasi lainnya (plastik, etiket,kertas obat racikan, dll)</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. D-3 atau S-1 Farmasi</li> <li>2. Apoteker</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker 1 orang</li> <li>2. D3-Asisten Apoteker 1 orang</li> <li>3. D3 Perawat 2 Orang</li> <li>4. Administrasi 1 Orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

Ditetapkan di : Medan

Tanggal : 02 Januari 2023

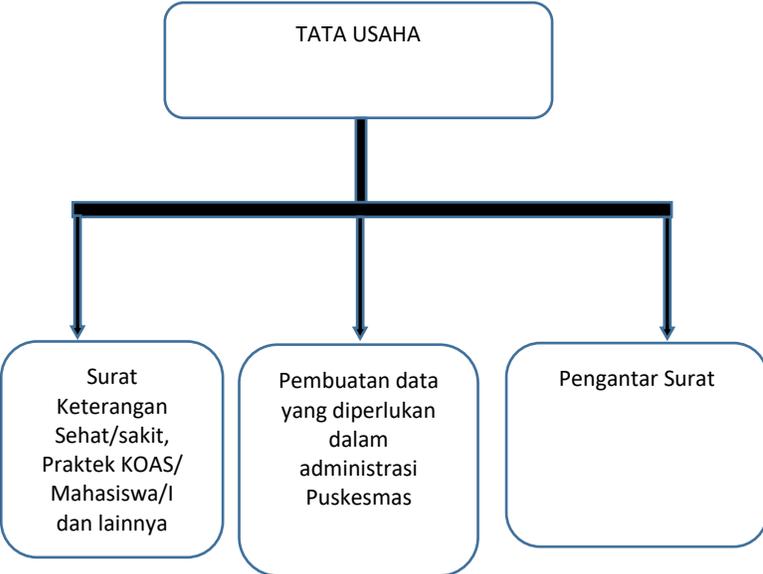
Kepala UPT Puskesmas Helvetia

dr. Helv' Julietta Siraga, M.Kes  
NIP. 19690706 199903 2 005



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
RUANG TATA USAHA**

1. A. Standar Pelayanan Publik Ruang Tata Usaha

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien/masyarakat merupakan penduduk wilayah kerja UPT Puskesmas AMPLAS
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[TATA USAHA] --&gt; B[Surat Keterangan Sehat/sakit, Praktek KOAS/ Mahasiswa/I dan lainnya]     A --&gt; C[Pembuatan data yang diperlukan dalam administrasi Puskesmas]     A --&gt; D[Pengantar Surat]             </pre> </div> <p>1. Memberikan informasi puskesmas dengan jelas kepada pasien/Masyarakat</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Surat Keterangan Selesai Penelitian : 3 Hari 2. Surat Pengantar Praktek Mandiri : 3 Hari
4	Biaya/Tarif	<b>GRATIS</b>
5	Produk Pelayanan	1. Pelayanan Surat Keterangan Selesai Penelitian 2. Pelayanan Surat Pengantar Praktek Mandiri
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak saran &amp; Pengaduan</li> <li>b. Telepon/WA : 0852-6686-6240</li> <li>c. E-mail : <a href="mailto:puskesmashelvetiamedan@gmail.com">puskesmashelvetiamedan@gmail.com</a></li> <li>d. Sosial Media : Fb : <a href="#">puskesmashelvetia</a>, Ig : <a href="#">pkm.helvetia</a></li> <li>e. Surat : <a href="#">Jl. Kemuning Perumnas Helvetia Medan Kelurahan Helvetia, Kecamatan Medan Helvetia, Kode Pos 20124</a></li> <li>f. SP4N LAPOR</li> </ul> <p>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</p> <p>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan ataupun saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</p>

1. B. Standar Pelayanan Publik Ruang Tata Usaha

1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144);</li> <li>3. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);</li> <li>6. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi</li> </ol>
2	Sarana dan Prasana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja Petugas</li> <li>2. Laptop / PC</li> <li>3. Printer</li> <li>4. ATK</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. D-3 atau S-1 Kesehatan</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. S-1 Keperawatan 2 orang</li> <li>2. D3 Perekam Medis 1 orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pasien/masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai standaroperasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

Ditetapkan di : Medan  
Tanggal : 02 Januari 2023

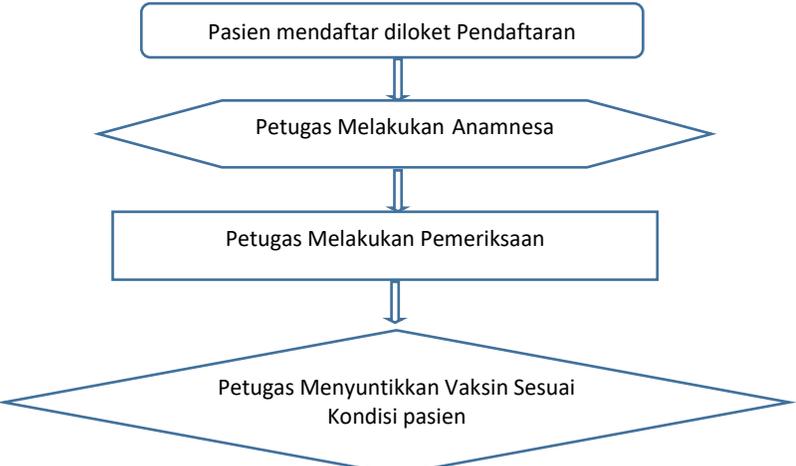
Kepala UPT Puskesmas Helvetia



Neva Juliana Sinaga, M.Kes  
NIP. 19690706 199903 2 005

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
RUANG IMUNISASI DAN VAKSINASI**

1. A. Standar Pelayanan Publik Ruang Imunisasi dan Vaksinasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.</li> <li>2. Membawa KMS untuk penyuntikan imunisasi pada bayi</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[Pasien mendaftar diloket Pendaftaran] --&gt; B{Petugas Melakukan Anamnesa}     B --&gt; C[Petugas Melakukan Pemeriksaan]     C --&gt; D{Petugas Menyuntikkan Vaksin Sesuai Kondisi pasien}             </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran.</li> <li>2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran.</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien / pendamping</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.</li> <li>5. Petugas menyuntikkan imunisasi atau vaksin sesuai kondisi pasien</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4	Biaya/Tarif	<b>GRATIS</b>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan suntikan imunisasi dasar bagi bayi yang terlambat datang ke posyandu pada saat jadwal pelayanan di posyandu</li> <li>2. Mendapatkan vaksinasi rabies bagi pasien dengan gigitan hewan penular rabies yang beresiko tertular rabies</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak saran &amp; Pengaduan</li> <li>b. Telepon/WA : 0852-6686-6240</li> <li>c. E-mail : <a href="mailto:puskesmashelvetiamedan@gmail.com">puskesmashelvetiamedan@gmail.com</a></li> <li>d. Sosial Media : Fb : <a href="#">puskesmashelvetia</a>, Ig : <a href="#">pkm.helvetia</a></li> <li>e. Surat : <a href="#">Jl. Kemuning Perumnas Helvetia Medan Kelurahan Helvetia, Kecamatan Medan Helvetia, Kode Pos 20124</a></li> <li>f. SP4N LAPOR</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan ataupun saat Pertemuan Lintas Sektor apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</li> </ol> </li> </ol>

1. B. Komponen Standar Pelayanan Publik Ruang Imunisasi dan Vaksinasi

1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144);</li> <li>3. Undang – Undang No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);</li> <li>6. Permenkes No.34 tahun 2022 tentang Akreditasi UPT.Puskesmas,Klinik, LabKes,Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja anamnesa/ meja perawat</li> <li>2. Tensimeter</li> <li>3. Thermometer</li> <li>4. Cold Chain</li> <li>5. Imunisasi dan vaksinasi kit</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</li> <li>2. Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bidan (S-1 Kebidanan) 1 orang</li> <li>2. Perawat (d3/S1 Keperawatan) 1 orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

Ditetapkan di: Medan  
Tanggal : 02 Januari 2023

Kepala UPT Puskesmas Helvetia



Dr. Heva Julietta Siraga, M.Kes

NP. 19990705.199903.2.00

LEMBERAN KEPUTUSAN KEPALA

UPT PUSKESMAS HELVETIA  
NOMOR : 445/02.105/SK/I/2023  
TENTANG : PENETAPAN STANDAR  
PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS  
HELVETIA

**MAKLUMAT PELAYANAN**

1. DENGAN INI KAMI BERJANJI DAN SANGGUP UNTUK MELAKSANAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN KESEHATAN;
2. MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN KEWAJIBAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS;
3. SERTA BERSEDIA UNTUK MENERIMA SANKSI DAN / ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR, SESUAI DENGAN ATURAN DAN PERUNDANGAN YANG BERLAKU.

**KOMPENSASI LAYANAN**

Sistem Kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atau pengaduan atas adanya keterlambatan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan pada UPT Puskesmas Helvetia yaitu setiap produk layanan yang dikeluarkan oleh UPT Puskesmas Helvetia dan waktu pelayanan yang ditetapkan pada masing-masing Standar Pelayanan.

- I. Kompensasi terhadap ketidaksesuaian waktu;
  1. Tingkat Ringan : Keterlambatan 5-10 menit pengguna layanan menerima permohonan maaf dari petugas dan UPT Puskesmas Helvetia secara lisan yang disampaikan langsung kepada pengguna layanan
  2. Menengah Ringan : Keterlambatan 10-15 menit pengguna layanan menerima permohonan maaf dari petugas dan UPT Puskesmas Helvetia secara lisan dan pemberian prioritas pelayanan untuk kunjungan berikutnya
  3. Menengah : Keterlambatan 15-30 menit pengguna layanan menerima permohonan maaf dari petugas dan UPT Puskesmas Helvetia secara lisan, pemberian prioritas pelayanan untuk kunjungan berikutnya dan pemberian minum
  4. Menengah Tinggi : Keterlambatan 30-45 menit pengguna layanan menerima permohonan maaf dari petugas dan UPT Puskesmas Helvetia secara lisan, pemberian prioritas pelayanan untuk kunjungan

berikutnya, pemberian minum dan kunjungan langsung ke rumah (Home Visite) 1x

5. Tinggi : Keterlambatan > 45 menit pengguna layanan menerima permohonan maaf dari petugas dan UPT Puskesmas Helvetia secara lisan, pemberian prioritas pelayanan untuk kunjungan berikutnya, pemberian minum dan kunjungan langsung ke rumah (Home Visite) 2x.
- II. Kompensasi terhadap ketidaksesuaian persyaratan; Pengguna layanan berhak menerima permohonan maaf secara tertulis via email dan dilakukan home visite.
- III. Kompensasi terhadap ketidaksesuaian , sistem, mekanisme, dan prosedur; Pengguna layanan berhak menerima permohonan maaf secara tertulis via email, dilakukan home visite dan skrining diabetes
- IV. Kompensasi terhadap ketidaksesuaian sarana, prasarana, dan / atau fasilitas; Pengguna layanan berhak menerima permohonan maaf secara tertulis via email, dilakukan home visite, skrining diabetes dan pengecekan kolesterol
- V. Kompensasi terhadap ketidaksesuaian biaya/tarif; Pemohon berhak menerima permohonan maaf secara tertulis via email serta menerima kembali selisih tarif yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan prioritas pelayanan pada kunjungan berikutnya

Ditetapkan di : Medan

Tanggal : 02 Januari 2023

Kepala UPT Puskesmas Helvetia



di Medan Helvetia Sinaga, M.Kes  
NIP.19690706 199903 2 005