



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKULU SELATAN

PUSKESMAS KOTA MANNA

JL. SERMA WAHID MANNA

Email : pkmkotamannaoke@gmail.com KODE POS 38513

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS KOTA MANNA

NOMOR : 445/34/UPKM-KM/SK/II/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS KOTA MANNA

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,
KEPALA UPT PUSKESMAS KOTA MANNA,**

Menimbang : a. bahwa guna meningkatkan kualitas pelayanan di unit pelayanan publik di UPT Puskesmas Kota Manna yang transparan dan akuntabel serta efektif dan efisien perlu dibuat surat keputusan dari kepala UPT Puskesmas untuk standar pelayanan kesehatan yang ada di UPT Puskesmas Kota Manna;

b. bahwa untuk meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Kota Manna dapat berjalan efektif, efisien, akuntabel;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf adan b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Kota Manna tentang standar pelayanan di UPT Puskesmas Kota Manna Tahun 2024;

Mengingat

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063;
2. Undang-undang republik indonesia no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016, Tentang Pedoman Manajemen Kesehatan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019, tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
5. Undang –undang NO 36 tahun 2014 tentang tenaga kesehatan;

MEMUTUSKAN

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS KOTA MANNA
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS KOTA
MANNA.

Menetapkan :

KESATU : Penetapan Standar Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Kota Manna seperti pada lampiran yang tidak terpisahkan dengan surat keputusan ini.

KEDUA : Pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud pada diktum **KESATU** meliputi :

1. Pelayanan loket pendaftaran
2. Pelayanan tindakan dan gawat darurat
3. Pelayanan pemeriksaan umum dan lansia
4. Pelayanan pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut
5. Pelayanan skrining infeksi
6. Pelayanan pemeriksaan anak
7. Pelayanan standar imunisasi
8. Pelayanan KB
9. Pelayanan KIA
10. Pelayanan konsultasi gizi
11. Pelayanan sanitasi
12. Pelayanan konsultasi remaja
13. Pelayanan TB DOT
14. Pelayanan tradisional
15. Pelayanan Laboratorium
16. Pelayanan kefarmasian
17. Pelayanan informasi dan pelanggan

KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksudkan pada diktum kedua dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan public dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggra kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah dan terjangkau dan terukur yang harus dilaksanakan oleh semua petugas di UPT puskesmas Kota Manna.



Ditetapkan di

: Kota Manna

: 31 Januari 2024

PUSKESMAS KOTA MANNA,

**Rekapitulasi Layanan Puskesmas Kota Manna
Yang Sudah Memiliki Standar Pelayanan Tahun 2024**

NO	Jenis Layanan	STANDAR	
		Telah Terstandar	Belum Terstandar
1	Pelayanan loket pendaftaran	✓	
2	pelayanan tindakan dan gawat darurat	✓	
3	pelayanan pemeriksaan umum dan lansia	✓	
4	pelayanan pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut	✓	
5	pelayanan skrining infeksi	✓	
6	pelayanan pemeriksaan anak	✓	
7	pelayanan standar imunisasi	✓	
8	Pelayanan KB	✓	
9	Pelayanan KIA	✓	
10	Pelayanan konsultasi gizi	✓	
11	pelayanan sanitasi	✓	
12	pelayanan konsultasi remaja	✓	
13	pelayanan TB DOT	✓	
14	Pelayanan tradisional	✓	
15	pelayanan laboratorium	✓	
16	pelayanan kefarmasian	✓	
17	pelayanan informasi dan pelanggan	✓	



Manna, 13 Januari 2024
Kepala Puskesmas Kota Manna
[Signature]
Maya Syifa Dewi, ST. Keb
NIP. 198605212010012020

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS



PUSKESMAS KOTA MANNA

**JL. SERMA WAHID IBUL KECAMATAN KOTA MANNA KABUPATEN
BENGKULU SELATAN**

Email : pkmkotamannaoke@gmail.com KODE POS 38513

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS KOTA MANNA

1. STANDAR PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian

Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		Uraian
No	Komponen	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Menunjukkan Nomor Antrean • Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) • Menunjukkan KTPP (Kartu Tanda Pengenal Pasien) • Menunjukkan Kartu JKN / BPJS bagi Peserta • Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan : No 5 Tahun 2021 tentang Retribusi jasa umum(Pasien Umum)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung mengambil nomer antrean 2. Nomer Antrean dibagi sesuai dengan kategori umum dan lansia / anak 3. Pasien / pengunjung menunggu nomer antrean nya dipanggil oleh petugas loket pendaftaran 4. Petugas pendaftaran memeriksa persyaratan pendaftaran dan memproses data serta keluhan pasien 5. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien / pengunjung ke poli / ruangan selanjutnya.
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pendaftaran adalah selama 3-5 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor : 5 Tahun 2021 tentang Retribusi Jasa Umum
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran ke poli / ruangan berikutnya
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. Serma Wahid kode Pos 38513, 2. dkm.kotamanna@ke@gmail.com 3. Kotak saran 4. Facebook Puskesmas Kota Manna
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15

8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Antrian manual 2. Komputer 3. Ruang rekam medis dan buku rekam medis pribadi 4. Ruang Tunggu
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Minimal SMA/ sederajat • Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien • Mampu mengoperasikan komputer • Administrasi Keuangan • Mampu mengelola rekam medis • Memahami dan memberikan pelayanan prima • Memiliki budaya kerja mutu
10	Pengawasan Internal	<p>Money System Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu</p>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Petugas Loket Pendaftaran : 5 orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	<p>Maklumat Pelayanan</p>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Maklumat Pelayanan</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Money Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

2. STANDAR PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan

3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang tindakan dan gawat darurat adalah <5 menit untuk pelayanan gawat darurat dan 20-30 menit untuk pelayanan tindakan
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan : No 5 Tahun 2021 tentang Retribusi jasa umum(Pasien Umum)
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. Serna Wahid kode Pos 38513, 2. pkmkotamannaake@gmail.com 3. Kotak saran 4. Facebook Puskesmas Kota Manna

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan

Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 2. Bed pasien 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi dokter umum • Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS /

		<ul style="list-style-type: none"> Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Dokter Umum : 2 Orang Perawat Ners : 2 Orang Perawat : 5 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

3. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM DAN LANSIA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian

Pelayanan (Service Delivery)		Uraian
No	Komponen	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki rekam medis pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan
3	Jangka waktu	resep / rujukan internal / rujukan eksternal Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan umum adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor : 5 Tahun
5	Produk	2021 tentang Retribusi jasa umum Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan

Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; f. Permenkes Nomor 43- Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	1. Komputer, Printer 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. Bed pasien 4. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Medik Umum • Konsultasi • Mampu mendiagnosa penyakit • Melakukan visum • Pemulihan Kesehatan akibat penyakit • Menguji kesehatan pasien • Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi • Membuat catatan medik pasien rawat jalan • Pengobatan rasional • MTBS • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keperawatan minimal DIII • Mampu memberikan asuhan keperawatan individu <p>/keluarga/kelompok/masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memahami dan memberikan pelayanan prima

11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 3 Orang Perawat Ners : 4 Orang Perawat : 8 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

4. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan gigi adalah 20 - 30 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor : 5 Tahun
5	Produk Pelayanan	2021 tentang Retribusi Jasa Umum Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan	1. UPT Puskesmas Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Jl.

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan sistem aplikasi Epushk 2. Alat tensimeter dan alat medis lainnya 3. Alat Peraga dan Kursi Periksa 4. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Gigi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan gigi mulut • Mampu mendiagnosa penyakit • Pencabutan gigi • Melakukan Tindakan medis dan terapi • Pencabutan dan penunpatan gigi • Kuretase • Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis • Mampu melakukan anastesi lokal • Mengadakan /menerima rujukan medik • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat Gigi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu mempersiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan gigi • Mampu membantu dokter gigi dalam pelayanan dan pengobatan pasien • Mampu melakukan pencabutan gigi sulung • Mampu melakukan penunpatan sementara • Mampu melakukan Tindakan scaling • Melakukan sterilisasi <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p>
10	Pengawasan	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat

14 Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
---------------------------------	--

5. STANDAR PELAYANAN SKRINING INFEKSI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki rekam medis pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan Resep
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang skrining infeksi adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor : 5 Tahun 2021 tentang Retribusi Jasa Umum
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> UPT Puskesmas Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. Serma Wahid kode Pos 38513, pkmkotamannaoke@gmail.com Kotak saran Facebook Puskesmas Kota Manna
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68

		Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 2. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya 3. Ruang pemeriksaan
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Medik Umum • Konsultasi • Mampu mendiagnosa penyakit • Melakukan visum • Penulisan Kesehatan akibat penyakit • Menguji kesehatan pasien • Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi • Membuat catatan medik pasien rawat jalan • Pengobatan rasional • MTBS • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keperawatan minimal DIII • Mampu memberikan asuhan keperawatan individu <p>/keluarga/kelompok/masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memahami dan memberikan pelayanan prima • MTBS • Evaluasi Keperawatan • Penyuluhan • Melakukan Anamnesa • Vital Sign • Membuat surat rujukan • Mampu mengoperasikan EPUK • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Money Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : 3 Orang</p> <p>Perawat Ners : 2 Orang</p> <p>Perawat : 6 Orang</p>
12	Jaminan Pelaksanaan	Maklumat Pelayanan

6. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN ANAK

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian

Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		Uraian
No	Komponen	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan
3	Jangka waktu	resep / rujukan internal / rujukan eksternal Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan anak adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor : 5 Tahun 2021 tentang Retribusi jasa Umum
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. Serma Wahid kode Pos 38513, 2. pkmkotamannaake@gmail.com 3. Kotak saran 4. Facebook Puskesmas Kota Manna

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan <small>Dafarmasi Bimlbraci Pambilit Indanacia Nomor 14 Tahun</small>

- Pelayanan Medik Umum
- Konsultasi
- Mampu mendiagnosa penyakit
- Melakukan visum
- Pemulihan Kesehatan akibat penyakit
- Menguji kesehatan pasien
- Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi
- Membuat catatan medik pasien rawat jalan
- Pengobatan rasional
- MTBS
- Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
- Memahami dan memberikan pelayanan prima

Perawat :

- Keperawatan minimal DIII
- Mampu memberikan asuhan keperawatan individu /keluarga/kelompok/masyarakat
- Memahami dan memberikan pelayanan prima
- MTBS
- Evaluasi Keperawatan
- Penyuluhan
- Melakukan Anamnesa
- Vital Sign
- Membuat surat rujukan
- Mampu mengoperasikan Epusk
- Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu

Bidan :

- Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita
- Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan
- Mampu melakukan pelayanan KB
- Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS
- Mampu melakukan tindak bayi perempuan
- MTBS
- Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BELR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti
- Mampu melakukan imunisasi dan penanganan KUPI
- Mampu melakukan dokumentasi kebidanan

		Perawat Ners : 1 Orang
		Perawat : 4 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

6. STANDAR PELAYANAN IMUNISASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang Imunisasi adalah 10 - 15 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor : 5 Tahun 2021 tentang Retribusi Jasa Umum
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> UPT Puskesmas Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan UPT Puskesmas Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Serma Wahid kode Poe 38513

7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> f. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; g. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; j. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. Alat Peraga dan Bed pasien 4. Buku rekam medis dan ATK lainnya 5. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita • Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan • Mampu melakukan pelayanan KB • Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS • Mampu melakukan tindak bayi perempuan • MTBS • Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti • Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPI • Mampu melakukan dokumentasi kebidanan • Melakukan sterilisasi • Mengajar Kelas Ibu dan Balita • Mampu mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	<p>Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu</p>

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
----	----------------------------	--

8. STANDAR PELAYANAN KELUARGA BERENCANA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan
3	Jangka waktu	resep / rujukan internal / rujukan eksternal Waktu pelayanan di ruang KB adalah 10 - 15 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor : 5 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	UPT Puskesmas Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan <ol style="list-style-type: none"> UPT Puskesmas Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. Serma Wahid kode Pos 38513, pkmkotamannaoke@gmail.com Kotak saran Facebook Puskesmas Kota Manna

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

No	Komponen	Uraian
----	----------	--------

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. <ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan sistem aplikasi Epush 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. Alat Peraga dan Bed pasien 4. Buku rekam medis dan ATK lainnya 5. Ruang ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita • Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan • Mampu melakukan pelayanan KB • Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS • Mampu melakukan tindak bayi perempuan • MTBS • Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBIR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti • Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI • Mampu melakukan dokumentasi kebidanan • Melakukan sterilisasi • Mengajar Kelas Ibu dan Balita • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan	<p>Money Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat</p>

14 Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Melalui Money Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent
----------------------------------	---

9. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
No	Uraian
1	Persyaratan <ul style="list-style-type: none"> Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur <ol style="list-style-type: none"> Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu Waktu pelayanan di ruang KIA adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor : 5 Tahun 2021 tentang Retribusi Jasa Umum
5	Produk Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Pelayanaan Penanganan pengaduan, saran dan masukan <ol style="list-style-type: none"> UPT Puskesmas Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. Serma Wahid kode Pos 38513, pkmkotamannaake@gmail.com Kotak saran Facebook Puskesmas Kota Manna
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan <i>(Monev/Penelitian)</i>	

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Komputer dan sistem aplikasi Epusk Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya Alat Peraga dan Bed pasien Buku rekam medis dan ATK lainnya Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan Mampu melakukan pelayanan KB Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS Mampu melakukan tindak bayi perempuan MTBS Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI Mampu melakukan dokumentasi kebidanan Melakukan sterilisasi Mengajar Kelas Ibu dan Balita Mampu mengoperasikan Epusk Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat
	Internal	Tinjauan Mutu
11	Jumlah	Bidan : 6 orang

10. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI GIZI, SANITASI DAN REMAJA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian

Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		Uraian
No	Komponen	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan
3	Jangka waktu	resep / rujukan internal / rujukan eksternal Waktu pelayanan di ruang konsultasi gizi, sanitasi dan remaja adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. Serma Wahid kode Pos 38513, 2. dkmktamannaake@gmail.com 3. Kotak saran 4. Facebook Puskesmas Kota Manna

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Anaratur Neegara dan

9	Kompetensi Pelaksana	Sanitarian :
		<ul style="list-style-type: none"> • Memahami tentang penyakit-penyakit yang berbasis lingkungan • Mampu melakukan pemecahan masalah sanitasi • Melakukan pengawasan sanitasi • Mampu melakukan pengelolaan klinik sanitasi • Mampu melakukan konseling • Administrasi kegiatan dan pelaporan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Gizi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu memantau dan menentukan status gizi • Mampu melakukan konseling Gizi • Mampu melakukan SKPG • Mampu melaksanakan penanggulangan masalah Gizi Mikro dan makro • Melakukan upaya perbaikan gizi masyarakat • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat/Dokter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan konseling Remaja • Pencatatan dan pelaporan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Sanitarian : 1 orang Gizi : 2 Orang Dokter : 1 Orang Perawat : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Umum <ul style="list-style-type: none"> ◦ Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran ◦ Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda ◦ Pasien memiliki rekam medis pribadi ◦ Pasien membawa rujukan bila diperlukan • Populasi Kunci <ul style="list-style-type: none"> ◦ Pasien bisa langsung ke unit pelayanan, pendaftaran akan dilakukan setelah pelayanan oleh petugas unit ◦ Pasien memiliki rekam medis khusus yang dipersyaratkan oleh unit layanan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan IMS/VCT. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan
3	Jangka waktu	resep / rujukan internal / rujukan eksternal Waktu pelayanan di ruang IMS/VCT adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. Serma Wahid kode Pos 38513, 2. pkmkotamannaoke@gmail.com 3. Kotak saran 4. Facebook Puskesmas Kota Manna
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang <i>Daftaran Standar Kompetensi Manpower</i> Listi

		<ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan konseling/terapi IMS/VCT • Mampu membuat rekam medis • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Pelaksana/Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sudah dilatih IMS/VCT • Mampu melakukan pengambilan spesimen • Mampu melakukan konseling dan terapi • Mampu menyiapkan alat dan bahan yang diperlukan dalam pelayanan klinik IMS/VCT • Mampu membuat rekam medis • Melakukan Sterilisasi • Pencatatan dan Pelaporan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Petugas Administrasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan kegiatan administrasi • Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan kegiatan klinik IMS/VCT menggunakan Software IMS/VCT • Mampu mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter : 1 Orang Bidan : 2 Orang Administrasi/Pengelola Obat : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

13. STANDAR PELAYANAN TB-DOTS

1	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
2	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang konsultasi gizi, sanitasi dan remaja adalah 10 - 30 menit
3	Biaya / tarif	-
4	Produk	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
5	Pelayanan	
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. Serma Wahid kode Pos 38513, 2. pkmkotamannaoke@gmail.com 3. Kotak saran 4. Facebook Puskesmas Kota Manna

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Penyelenggara Pelayanan Publik; Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 2. Alat Peraga 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Perawat/Dokter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan konseling TB • Memahami TB-DOTS

12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Melalui Money Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

14. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN TRADISIONAL

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki rekam medis pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pengunjung dirujuk dari layanan umum, anak, KIA & remaja Petugas menanyakan keluhan atau informasi yang dibutuhkan Petugas memberikan informasi terkait yankestrad yang dibutuhkan
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di layanan kesehatan tradisional adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> UPT Puskesmas Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. Serna Wahid kode Pos 38513, pkmkotamannaoke@gmail.com Kotak saran Facebook Puskesmas Kota Manna

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

		Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku rekam medis dan ATK lainnya 2. Buku panduan tanaman obat dan leaflet 3. Register kunjungan
9	Kompetensi Pelaksana	Perawat/Dokter/lainnya : <ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan konseling kesehatan tradisional • Mampu membuat rekam medis / register klien • Mampu mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Money Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Petugas : 1 orang
12	JamINAN Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	JamINAN Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Money Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

15. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian

Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		Uraian
No	Komponen	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli /

5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. Serma Wahid kode Pos 38513, 2. pkmtkotamanaaoke@gmail.com 3. Kotak saran 4. Facebook Puskesmas Kota Manna
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat hematology analyzer, reagen dan alat medis lainnya 2. Komputer dan printer 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya 4. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Analisis Kesehatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium • Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/menerima spesimen • Mampu membuat / mempersiapkan sediaan • Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium • Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan • Mampu mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat

14	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
----	------------------------------	--

16. STANDAR PELAYANAN FARMASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> Pasien membawa resep dari unit pelayanan sebelumnya
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pasien / pengunjung menyerahkan resep di ruang apotek. Pasien / pengunjung menunggu obat disiapkan oleh petugas apotek Pasien / pengunjung akan diberikan obat dan dijelaskan tentang obat dan cara penggunaannya
3	Jangka waktu	Waktu tunggu pasien dari menyerahkan resep sampai menerima obat paling lama 5 - 15 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> UPT Puskesmas Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. Serma Wahid kode Pos 38513, pkmkotamannaoke@gmail.com Kotak saran Facebook Puskesmas Kota Manna
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

		<ul style="list-style-type: none"> • Menyusun rencana kebutuhan obat • Mampu melakukan pelayanan obat • Mampu membaca resep • Mampu memberi etiket pada obat • Mampu melakukan pengelolaan obat • Pelaporan • Mampu mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Apoteker : 2 orang Asisten Apoteker : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. PELAYANAN INFORMASIDAN PENGADUAN PELANGGAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Seluruh Pasien/pengunjung UPTD Puskesmas Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pasien / pengunjung menyampaikan Pertanyaan, saran, masukan dan keluhan dengan cara :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Langsung ke petugas di meja informasi 2. Menulis dan memasukkan ke kotak layanan pengaduan 3. SMS dan atau telpon ke nomer layanan pengaduan yang tertera di puskesmas
3	Jangka waktu	Waktu Tanggapan pengaduan paling lama 2x24 jam
4	Biaya / tarif	-
5	Drafter	Danaminur/racion mandanatkan calici dan atau naniabean

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>e. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 11 Tahun 2021 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat;</p> <p>f. Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku catatan pengaduan pelanggan 2. ATK 3. Telepon
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Petugas Informasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berpenampilan menarik • Ramah • Empati dan Simpati • Mengetahui tentang semua kegiatan dan informasi tentang puskesmas • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat
	Internal	Tinjauan Mutu
11	Jumlah	Petugas : 2 orang
	Pelaksana	
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja	<ul style="list-style-type: none"> • Melahni Monev Rutin setian bulan