



PEMERINTAH KOTA SIBOLGA
UPTD PUSKESMAS SAMBAS

Jalan Tongkol No.11 Sibolga Kode Pos 22511
Telp. (0631) 23103 e-mail: pusksambas11@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS SAMBAS
NOMOR : 445/182/PKM-SM/SK/VII/2024

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA PUSKESMAS SAMBAS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA PUSKESMAS SAMBAS

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa Puskesmas Sambas maka perlu menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a maka perlu ditetapkan Keputusan kepala Puskesmas Sambas tentang Standar Pelayanan pada Puskesmas Sambas .
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009, tentang Kesehatan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 04 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
4. Permenpan Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar pelayanan;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
8. Peraturan Walikota Sibolga Nomor 1 tahun 2024 tentang pajak daerah dan retribusi daerah abstrak.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SAMBAS
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA
PUSKESMAS SAMBAS

Kesatu : Standar Pelayanan di Puskesmas Sambas
Kecamatan Kota Sibolga sebagaimana tercantum dalam
lampiran keputusan merupakan bagian tidak terpisahkan
dari keputusan ini;

Kedua : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan
dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat
kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan
sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Sibolga

Pada tanggal : 08 Juli 2024

KEP. UPTD PUSKESMAS SAMBAS

GA



angunsong, S.Kep,Ns

NIP. 0618 201101 1 013

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
SAMBAS KOTA SIBOLGA
NOMOR : 445/182/SK/PKM-SM/VII/2024
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PUSKESMAS SAMBAS

1. Ruang Pendaftaran dan Rekam Medis

STANDART PELAYANAN MINIMAL PENDAFTARAN DAN REKAMMEDIS			
1	Dasar hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenpan No 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik 2. Permenkes Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis 3. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Permenkes Nomor 24 tahun 2022 Tentang Rekam Medis 5. Peraturan Walikota Sibolga Nomor 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Abstrak
2	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu JKN KIS / BPJS 2. KTP / KK 3. Surat keterangan lahir 6. Kartu Identitas Berobat (KIB) bagi pasien lama 7. Buku UKS bagi siswa sekolah di wilayah kerja puskesmas sambas 8. Buku KIA bagi yang sudah memiliki
3	Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Baru <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien datang mengambil nomor antrian b. Petugas pendaftaran memanggil sesuai nomor antrian c. Petugas meminta pasien baru untuk menyerahkan KTP/KK/ Surat Keterangan Lahir d. Petugas pendaftaran mengidentifikasi pasien sesuai kartu identitas. e. Petugas memberikan formulir <i>general consent</i> untuk di baca dan di tanda tangani oleh pasien f. Petugas membuat dokumen rekam medis dan memberikan stempel tanggal dan ruang pelayanan yang di tuju g. Petugas pendaftaran mempersilahkan pasien menunggu di ruang pelayanan yang di tuju h. Petugas pendaftaran menginput dokumen rekam medis pada excel kunjungan dan aplikasi BPJS (untuk pasien BPJS) i. Petugas mendistribusikan dokumen rekam medis sesuai ruang pelayanan yang di tuju

			<p>2. Pasien Lama</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien datang mengambil nomor antrian b. Petugas pendaftaran memanggil sesuai nomor antrian c. Petugas meminta pasien untuk menunjukkan kartu berobat dan kartu BPJS d. Petugas menuliskan nomor rekam medis pada tracer dan petugas mengambil dokumen rekam medis e. Petugas memberikan stempel tanggal dan ruang pelayanan yang di tuju f. Petugas pendaftaran mempersilahkan pasien menunggu di ruang pelayanan yang di tuju g. Petugas pendaftaran menginput dokumen rekam medis pada excel kunjungan dan aplikasi BPJS (untuk pasien BPJS) h. Petugas mendistribusikan dokumen rekam medis sesuai ruang pelayanan yang di tuju
4	Waktu Pelayanan	:	1 - 5 menit
5	Biaya / Tarif	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS gratis dengan faskes sambas 2. Pasien umum wilayah kerja puskesmas sambas Rp. 10.000 3. Pasien umum luar wilayah kerja puskesmas sambas Rp. 10.000
6	Produk	:	1. Pelayanan pendaftaran rawat jalan
7	Pengelola Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Whatsapp ke nomor 085142232277 2. Melalui telepon ke nomor (0631) 23103 3. Memasukkan pesan melalui kotak saran yang tersedia di Puskesmas

2. Ruang Poli Umum

Standar Pelayanan Ruang Pemeriksaan Umum	
Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Permenpan Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 2. Permenkes nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Walikota Sibolga Nomor 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Abstrak
Persyaratan Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat Puskesmas Sambas 2. KTP/KK 3. BPJS 4. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran dan memiliki rekam medis
Prosedur	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu di ruang tunggu Pelayanan Rawat Jalan 2. Petugas memanggil pasien 3. Petugas melakukankajian awal pemeriksaan TTV, Tinggi Badan, Berat Badan , suhu 4. Petugas melakukan pemeriksaan anamnesa awal 5. Petugas melakukan anamnesa lanjut, diagnose dan menentukan tindakan / therapy 6. Petugas merujuk pasien bila diperlukan 7. Petugas memberikan KIE dan resep obat untuk diambil di apotek 8. Pasien pulang
Waktu	: <p>Pelayanan medik umum rawat jalan tingkat pertama : 10 menit/pasien</p> <p>Pelayanan spesialistik rawat jalan tingkat pertama : 18 menit/pasien</p> <p>Melayani konsultasi dari dalam : 12 menit/pasien</p> <p>1. Menguji Kesehatan individu : 12 menit/kasus</p>
Biaya	: <ol style="list-style-type: none"> 1. BPJS Gratis 2. Umum : <ol style="list-style-type: none"> a. Dalam wilayah : Rp 10.000 b. Luar Wilayah : Rp 10.000

Produk	:	<ol style="list-style-type: none">1. Resep2. Rujukan Internal3. Rujukan Eksternal4. Surat Keterangan Sehat5. Surat Keterangan Sakit / berobat6. Kie
Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none">1. Melalui Whatsapp ke nomor 0851422322772. Melalui telepon ke nomor (0631) 231033. Memasukkan pesan melalui kotak saran yang tersedia di Puskesmas

3. Ruang Tindakan

Standar Pelayanan Ruang Tindakan	
Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none">1. Permenpan Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan2. Permenkes nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat3. Peraturan Walikota Sibolga Nomor 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Abstrak
Persyaratan Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none">1. Kartu berobat Puskesmas Sambas2. KTP/KK3. BPJS4. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran dan memiliki rekam medis
Prosedur	: <ol style="list-style-type: none">1. Pasien menunggu di ruang Tindakan2. Dilakukan tindakan medis sesuai keluhan3. Pemeriksaan Penunjang bila diperlukan4. Penyerahan Resep oleh petugas5. Penyelesaian administrasi dikasir (bagi kunjungan Umum)6. Pengambilan obat7. Pasien pulang / dirujuk
Waktu	: Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
Biaya	: <ol style="list-style-type: none">1. BPJS Gratis2. Umum membayar Sesuai Peraturan Peraturan Walikota Sibolga Nomor 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Abstrak
Produk	: <ol style="list-style-type: none">1. Tindakan tidak gawat dan tidak darurat2. Pertolongan gawat darurat

Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none">1. Melalui Whatsapp ke nomor 0851422322772. Melalui telepon ke nomor (0631) 231033. Memasukkan pesan melalui kotak saran yang tersedia di Puskesmas
-----------------------	---

4. Ruang Gigi dan Mulut

STANDART PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT			
1	Dasar hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenpan No 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik 2. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Walikota Sibolga Nomor 1 tahun 2024 tentang tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Abstrak
2	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu JKN KIS / BPJS 2. KTP / KK 3. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran dan memiliki rekam medis
3	Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien antri atau menunggu di Poli Gigi dan Mulut dan dipanggil sesuai dengan antrian Pasien 2. Pasien masuk unit pelayanan 3. Dilakukan anamnesa oleh tim medis poli gigi 4. Pasien diperiksa fisik 5. Penetapan diagnosa dan rencana perawatan 6. Dilakukan perawatan jika bisa ditangani 7. Jika tidak bisa ditangani pasien dirujuk ke RS 8. Bila Pasien diperlukan data pemeriksaan penunjang pasien diberikan pengantar sesuai dengan instruksi dokter gigi (Radiologi/Laboratorium), dan apabila pemeriksaan Penunjang telah selesai dan mendapatkan hasil, pasien diberitahukan untuk kembali ke dokter pemeriksa 9. Apabila selesai pemeriksaan dan tindakan medis, pasien diberikan resep selanjutnya ke kasir. 10. Pasien pulang
4	Waktu Pelayanan	:	Sesuai jenis pelayanan yang di perlukan
5	Biaya / Tarif	:	Sesuai Perda Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Tarif Layanan dan Dan Retribusi
6	Produk Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut 2. Rujukan 3. Surat Keterangan Dokter Gigi

Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none">1. Melalui Whatsapp ke nomor 0851422322772. Melalui telepon ke nomor (0631) 231033. Memasukkan pesan melalui kotak saran yang tersedia di Puskesmas
-----------------------	---	---

5. Ruang KIA/KB

STANDART PELAYANAN MINIMAL KIA / KB			
1	Dasar hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenpan No 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik 2. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Walikota Sibolga Nomor 1 tahun 2024 tentang tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Abstrak
2	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu JKN KIS / BPJS 2. KTP / KK 3. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran dan memiliki rekam medis 4. Buku KIA bagi yang sudah memiliki
3	Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien antri di Poli KIA / KB dan dipanggil sesuai dengan antrian Pasien mendapatkan pelayanan KIA / KB sesuai jenis pelayanan 2. Dilakukan Pengkajian dan Pemeriksaan penunjang Pada pasien 3. Pasien mendapatkan penjelasan hasil pengkajian dan pemeriksaan kemudian melakukan konseling 4. Pasien mendapatkan tindakan medis dan inform consent sesuai indikasi 5. Dilakukan rujukan internal dan eksternal sesuai indikasi 6. Pasien mendapatkan terapi sesuai indikasi 7. Pasien mendapatkan berkas hasil pemeriksaan 8. Petugas Melakukan Pendokumentasian hasil pemeriksaan
4	Waktu Pelayanan	:	Sesuai jenis pelayanan yang di perlukan
5	Biaya / Tarif	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gratis (untuk Pasien BPJS sesuai dengan faskes) 2. Umum <ol style="list-style-type: none"> a. Tindik : RP 20.000 b. Tindakan IVA Test : RP 15.000 c. Suntik KB : Rp 20.0000 d. Pemeriksaan dan pemasangan Implant : Rp 40.000 e. Pemeriksaan dan pelepasan Implant : RP 60.000 f. Pemeriksaan, pemasangan dan pelepasan Implant : RP 100.000 g. Pemeriksaan dan pemasangan IUD : RP 60.000 h. Pemeriksaan dan Pelepasan IUD : RP 80.000 i. Pemeriksaan, pemasangan dan pelepasan IUD : RP 140.000
6	Produk	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Anti Natal Care pada ibu hamil (60menit) 2. Pemeriksaan nifas (20 Menit) 3. Pemeriksaan Neonatus (15 Menit) 4. Pelayan pra rujukan untuk ibu hamil, bersalin,nifas, neonatal

			<p>dengan komplikasi (30 Menit)</p> <p>5. MTBS / MTBM (20 Menit)</p> <p>6. Pemeriksaan IVA (15 menit)</p> <p>7. Pemeriksaan Payudara (15 menit)</p> <p>8. Pemeriksaan Kespro / IMS (15 menit)</p> <p>9. Pemeriksaan / skrening Calon Pengantin (30 Menit)</p> <p>10. Pemasangan IUD/ Implant (30 menit)</p> <p>11. Pelepasan IUD/ Implant (30 Menit)</p> <p>12. Suntik KB (15 Menit)</p> <p>13. Pil KB (10 Menit)</p>
7	Pengelola Pengaduan	:	<p>1.Melalui Whatsapp ke nomor 085142232277</p> <p>2.Melalui telepon ke nomor (0631) 23103</p> <p>3.Memasukkan pesan melalui kotak saran yang tersedia di Puskesmas</p>

6. Ruang Imunisasi

STANDART PELAYANAN MINIMAL IMUNISASI		
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenpan No 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik 2. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Walikota Sibolga Nomor 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Abstrak
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu JKN KIS / BPJS 2. KTP / KK / KIA 3. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran dan memiliki rekam medis 4. Buku KIA bagi yang sudah memiliki
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien antri di Poli KIA untuk dilakukan pengukuran BB, TB, dan suhu 2. Dilakukan Pengkajian Pada pasien di Ruang Imunisasi 3. Keluarga mendapatkan penjelasan hasil pengkajian dan pemeriksaan kemudian melakukan KIE sebelum dilakukan imunisasi 4. Pasien mendapatkan imunisasi 5. Keluarga pasien mendapat KIE pasca imunisasi dan kapan harus kembali 6. Dilakukan rujukan internal jika diperlukan 7. Pasien mendapatkan resep jika diperlukan 8. Petugas Melakukan Pendokumentasian hasil pemeriksaan pada buku KIA dan rekam medis
4.	Waktu Pelayanan	Sesuai jenis pelayanan yang di perlukan
5.	Biaya / Tarif	Gratis
6.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imunisasi BCG (6 Menit) 2. Imunisasi Polio tetes (6 Menit) 3. Imunisasi DPT-HB-Hib (6 Menit) 4. Imunisasi PCV (6 Menit) 5. Imunisasi IPV (6 Menit) 6. Imunisasi MR (6 Menit) 7. Imunisasi Td (6 Menit)

7.	Pengelola Pengaduan	1.Melalui Whatsapp ke nomor 085142232277 2.Melalui telepon ke nomor (0631) 23103 3.Memasukkan pesan melalui kotak saran yang tersedia di Puskesmas
----	---------------------	--

7. Ruang Laboratorium

STANDAR PELAYANAN RUANG LABORATORIUM	
Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Permenpan Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Walikota Malang Nomor 1 tahun Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Abstrak
Persyaratan Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat Puskesmas Sambas 2. KTP/KK 3. BPJS 4. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran dan memiliki rekam medis 5. Pasien sudah membawa surat pengantar pemeriksaan laboratorium dari ruang layanan
Prosedur	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mengambil nomor antrian laboratorium setelah mendapatkan formulir permintaan pemeriksaan laboratorium dari ruang pemeriksaan 2. Pasien menunggu di ruang tunggu 3. Petugas memanggil pasien sesuai dengan nomor urut antrian laboratorium 4. Petugas menanyakan identitas pasien dan mencocokkan dengan data diformulir pemeriksaan laboratorium 5. Petugas meminta pasien untuk tanda tangan sebagai bukti persetujuan pengambilan sampel di formulir permintaan pemeriksaan laboratorium 6. Petugas melakukan tindakan pengambilan sampel sesuai dengan permintaan pemeriksaan laboratorium dan setelah selesai pasien diminta untuk menunggu diruang tunggu 7. Petugas melakukan pemeriksaan laboratorium 8. Petugas memasukan hasil laboratorium ke aplikasi laboratorium dan mencetaknya 9. Petugas memanggil pasien untuk memberikan hasil pemeriksaan laboratorium 10. Petugas meminta tanda tangan pasien sebagai bukti bahwa hasil laboratorium sudah diberikan 11. Petugas meminta pasien untuk kembali ke ruang pemeriksaan yang merujuk

Waktu	: 1. Pemeriksaan Darah Lengkap : 120 menit 2. Pemriksaan Golongan Darah : 30 menit 3. Pemeriksaan Kimia Klinik : 120 menit 4. Pemeriksaan Urine Lengkap : 60 menit 5. Pemeriksaan Serologi : 60 menit 6. Pemeriksaan BTA : 2 hari 7. Pemeriksaan laboratorium yang mendesak (CITO) : 60 menit
Biaya	: 1. BPJS : Gratis 2. Umum : a. Pemeriksaan Hematologi : • Darah Lengkap : Rp. 35.000 • Golongan Darah : Rp. 10.000 b. Pemeriksaan Kimia Klinik : • Gula Darah : Rp. 10.000 • Kholesterol : Rp. 20.000 • HDL Kholestrol : Rp. 20.000 • LDL Kholesterol : Rp. 20.000 • Trigliserida : Rp. 20.000 • Asam Urat : Rp. 20.000 • Kreatinin : Rp. 20.000 • Ureum : Rp. 20.000 • SGOT : Rp. 20.000 • SGPT : Rp. 20.000 c. Pemeriksaan Serologi • Widal : Rp. 20.000 d. Pemeriksaan Urine • Urine Lengkap : Rp. 10.000 • Plano Tes/ kehamilan : Rp. 10.000 e. Pemeriksaan BTA / sputum : Gratis
Produk	: 1. Formulir hasil pemeriksaan laboratorium
Pengelolaan Pengaduan	: 1. Melalui whatsapp ke nomor 085142232277 2. Melalui telepon ke nomor (0631) 23103 3. Memasukkan pesan melalui kotak saran yang tersedia di Puskesmas

8. Ruang Farmasi

Standar Pelayanan Ruang Farmasi	
Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Permenpan Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas 4. Peraturan Walikota Sibolga Nomor 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Abstrak 5. Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2019
Persyaratan Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Resep 2. Nomor Antrian Resep 3. Catatan Pengobatan Pasien (Khusus pasien kronik, dan HIV)
Prosedur	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien memasukkan lembar resep ke dalam kotak resep 2. Petugas memberikan nomor resep di pojok kanan atas resep 3. Petugas melakukan skrining resep (administrative, farmasetik, dan klinis) 4. Petugas menyiapkan obat berdasarkan resep 5. Petugas melakukan pengecekan kelengkapan obat dan jumlahnya 6. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian resep 7. Petugas mengecek kesesuaian identitas pasien dan meminta nomor antrian yang dibawa pasien untuk di arsip dengan resep 8. Petugas menyerahkan obat disertai kie informasi obat (indikasi, dosis, cara minum, jadwal minum, efek samping dan penyimpanan obat) 9. Pasien melakukan tanda tangan bukti penerimaan obat di balik resep 10. Petugas melakukan ceklist di balik resep

Waktu	:	pasien
	:	4. Melayani konseling obat: 10 menit/pasien
Biaya	:	
Produk	:	
Pengelolaan	:	
Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> 2. Melalui telepon ke nomor (0631) 23103 3. Memasukkan pesan melalui kotak saran yang tersedia di Puskesmas

9. Ruang Pelayanan Pengaduan

STANDART PELAYANAN PENGADUAN		
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenpan No 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik 2. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Peraturan Walikota Sibolga Nomor 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Abstrak
2.	Persyaratan	Pasien memberikan aduan lewat media Aduan
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerimaan pengaduan masyarakat dalam bentuk lisan, tulisan, surat elektronik (Facebook, Instagram, Email) 2. Penanggung jawab tim membuat lembar kerja pengaduan masyarakat (LKPM) untuk mendapat disposisi kepala puskesmas 3. Tim menindaklanjuti pengaduan masyarakat, meliputi meneliti, mengelompokkan, menelaah, menganalisa LKPM 4. Melakukan verifikasi, klarifikasi, konfirmasi laporan pengaduan masyarakat 5. Memuat rekomendasi penanganan pengaduan masyarakat 6. Menyerahkan rekomendasi untuk mendapatkan persetujuan kepala puskesmas 7. Tindak lanjut penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat
4.	Waktu Pelayanan	Sesuai jenis pelayanan yang di perlukan
5.	Biaya / Tarif	Gratis
6.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Facebook Puskesmas Sambas 2. Instagram Puskesmas Sambas 3. Loker Pengaduan 4. Email Puskesmas Sambas

7.	Pengelolaan Pengaduan	1. Melalui whatsapp ke nomor 085142232277 2. Melalui telepon ke nomor (0631) 23103 3. Memasukkan pesan melalui kotak saran yang tersedia di Puskesmas
----	-----------------------	---

Ditetapkan di : Sibolga

Pada tanggal : 08 Juli 2024



UPTD PUSKESMAS SAMBAS

SIBOLGA

MANCUNSONG, S.Kep,Ns
18 201101 1 013