



**PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINASKESHEATAN
UPTPUSKESMAS RANTANG**

Jalan Rantang No. 37 Medan

Telp. (061) 4144293, **email : *pusk_rantangmedan@yahoo.com***

KEPUTUSAN

KEPALA UPT. PUSKESMAS RANTANG

NOMOR : 445/08/SK/PKMR/II/2023

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN UPT PUSKESMAS RANTANG**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA UPT UPT.PUSKESMAS RANTANG,**

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 Rantang 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 RANTANG TENTANG STANDAR PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS RANTANG
- Kesatu : Standar Pelayanan UPT.Puskesmas sebagaimana tercantum dalam lampiran ini.
- Kedua : Standar Pelayanan UPT Puskesmas Rantang sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu digunakan sebagai pedoman bagi UPT Puskesmas Rantang dalam menjamin penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada publik.
- Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Medan
Tanggal : 02 Januari 2023

Kepala UPT.Puskesmas Rantang



dr. Nurma Hayati Harahap
NIP. 19760119 200902 2 002



**PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINASKESHEATAN
UPTPUSKEMAS RANTANG**

Jalan Rantang No. 37 Medan
Telp. (061) 4144293, **email** :pkmrantang37@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUANG PENDAFTARAN**

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan/Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas Diri (KK, KTP, KITAS, Passport, dll). 2. Kartu Jaminan Kesehatan (BPJS, KIS).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Pasien datang ke Puskesmas]) --> B[Pasien ambil no. antrian di meja informasi] B --> C[Pasien menuju meja pendaftaran untuk melakukan registrasi dengan membawa kartu identitas diri dan kartu jaminan kesehatan] C --> D[Pasien menuju ke ruang pelayanan yang dituju dan menunggu giliran untuk diperiksa] D --> E([Petugas menyediakan dan mendistribusikan rekam medis ke masing – masing ruang pelayanan]) </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke Puskesmas. 2. Pasien mengambil nomor antrian pada meja informasi 3. Pasien menuju meja pendaftaran untuk melakukan registrasi dengan membawa kartu identitas diri dan kartu jaminan kesehatan. 4. Pasien menuju ke ruang pelayanan yang dituju dan menunggu giliran untuk diperiksa. 5. Petugas menyediakan dan mendistribusikan rekam medis ke masing – masing ruang pelayanan.

3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien baru 10 menit 2. Pasien lama 10 menit 3. Pendaftaran pasien pukul 08.00 wib s/d 14.30 wib
4.	Biaya/Tarif	GRATIS
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan pendaftaran pasien/ pengguna layanan kesehatan.
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. Telepon/WA : (061) 4144293 / 0853 5963 4273 c. E-mail : pkmrantang37@gmail.com d. Fb : Puskesmas Rantang e. IG : puskesmasrantang f. Sp4n Lapor (dinkes) g. Surat Pengaduan : Jl. Rantang no. 37 Sei Putih Tengah , Medan Petisah
B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat; 3. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2.	Sarana dan Prasana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor antrian 2. Kursi tunggu pasien 3. Meja pendaftaran 4. Kursi pendaftaran 5. Komputer 6. Alat tulis kantor 7. Buku register pasien
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran berpendidikan minimal D3 2. Petugas Rekam Medis berpendidikan D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
4.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran 4 orang Petugas rekam medis 2 orang
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas pendaftaran 4 orang 3. Petugas rekam medis 2 orang

6.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
7.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Tim Keselamatan Pasien
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Medan
Tanggal : 02 Januari 2023

Kepala UPT.Puskesmas Rantang



dr. Nurmalahayati Harahap
NIP. 19760119 200502 2 002



**PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINASKESHEATAN
UPTPUSKESMAS RANTANG**

Jalan Rantang No. 37 Medan
Telp. (061) 4144293, **email** : pkmrantang37@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUANG TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT**

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :	
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan/Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum 2. Pasien (BPJS, KIS)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 6. Pasien datang dengan keadaan gawat darurat langsung menuju ke ruang tindakan. 7. Pasien tidak gawat darurat menuju ruang pendaftaran baru menuju ruang tindakan 8. Pasien/Keluarga pasien mendaftar di loket pendaftaran. 9. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 10. Petugas konsul Dokter dan Dokter melakukan pemeriksaan pasien. 11. Petugas melakukan inform consent. 12. Dokter dan petugas melakukan tindakan medis sesuai kebutuhan. 13. Petugas melakukan pengawasan dan pengamatan. 14. Pasien mengambil obat di ruang farmasi apabila dokter meresepkan obat. 15. Petugas melakukan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.

3.	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 45 Menit
4.	Biaya/Tarif	GRATIS
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat.
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak saran b. Telepon/WA : (061) 4144293 / 0853 5963 4273 c. E-mail : pkmrantang37@gmail.com d. Fb : Puskesmas Rantang e. IG : puskesmasrantang f. Sp4n Lapor (dinkes) g. Surat Pengaduan : Jl. Rantang no. 37 Sei Putih Tengah , Medan Petisah
B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
1	Dasar Hukum	1. Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat; 3. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2	Sarana dan Prasana (Fasilitas)	1. Bed 2. Standar infus set 3. Tensimeter 4. Thermometer 5. Pulse Oxymetri 6. Oksigen 7. Heacting-set 8. Nebulizer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2 orang 2. Perawat (D-3 Keperawatan) 2 orang
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	3. Mini Lokakarya Bulanan 4. Survei Kepuasan Masyarakat
----	----------------------------	--

Ditetapkan di: Medan
Tanggal : 02 Januari 2023

Kepala UPT. Puskesmas Rantang



dr. Nurmalanayati Harahap
NIP. 19760119 200502 2 002



**PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINASKESHEATAN
UPTPUSKESMAS RANTANG**

Jalan Rantang No. 37 Medan
Telp. (061) 4144293, **email** :pkmrantang37@gmail.com

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

RUANG PELAYAN UMUM DEWASA

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :	
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan/Administrasi	1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Pasien datang menuju ke meja informasi untuk mengambil nomor antrian.</p> <p>2. Pasien menunggu di ruang tunggu.</p> <p>3. Pasien mendaftar di loket pendaftaran dengan membawa berkas persyaratan.</p> <p>4. Petugas melakukan wawancara dan pemeriksaan faktor resiko penyakit tidak menular di meja skrining PTM (Pandu PTM).</p> <p>5. Dokter melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik diagnostik kepada pasien.</p> <p>6. Dokter membuat Rujukan internal untuk dilakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.</p> <p>7. Dokter memberikan terapi dan resep obat.</p> <p>8. Pasien dipersilakan mengantri obat di Apotek.</p> <p>9. Apabila dari hasil pemeriksaan fisik diagnostik pasien memerlukan Tindakan yang lebih lanjut maka dokter memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) dengan syarat pasien datang langsung untuk diperiksa oleh dokter tanpa diwakilkan. Rujukan dapat dikeluarkan berdasarkan hasil diagnostik dokter bukan atas permintaan pasien.</p> <p>10. Surat keterangan sakit dan surat keterangan berbadan sehat didapat setelah dilakukan pemeriksaan oleh dokter.</p> <pre> graph TD A([Pasien datang mengambil nomor antrian di meja informasi]) --> B[Ruang Tunggu] B --> C[Meja Skrining PTM untuk wawancara dan pemeriksaan faktor resiko PTM] C --> D{Ruang Pelayanan Umum} D <--> E{Rujukan Internal - Laboratorium - Konseling Gizi - Konseling UBM} D --> F[Ruang Farmasi] D --> G([PASIEN PULANG]) D --> H([RUJUK FKRTL]) E --> G </pre>

3.	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 10 menit
4.	Biaya/Tarif	GRATIS
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE. 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan. 3. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis. 4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan. 5. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. Telepon/WA : (061) 4144293 / 0853 5963 4273 c. E-mail : pkmrantang37@gmail.com d. Fb : Puskesmas Rantang e. IG : puskesmasrantang f. Sp4n Lapor (dinkes) g. Surat Pengaduan : Jl. Rantang no. 37 Sei Putih Tengah , Medan Petisah
B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat; 3. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2.	Sarana dan Prasana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja anamnesa/ meja perawat 2. Meja periksa/ meja dokter 3. Tempat tidur periksa 4. Tensimeter 5. Thermometer 6. Stetoskop 7. Senter 8. Timbangan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2 orang 2. Perawat (S1 Keperawatan / D3 Keperawatan) 2 orang
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	Tim Keselamatan Pasien

	Pelayanan	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	5. Mini Lokakarya Bulanan 6. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Medan
Tanggal : 02 Januari 2023
Kepala UPT Puskesmas Rantang

dr. Nurmalaheni Harahap
NIP. 197601192005022002





**PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINASKESHEATAN
UPTPUSKESMAS RANTANG**

Jalan Rintang No. 37 Medan
Telp. (061) 4144293, **email** : pkmrantang37@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUANG LANSIA**

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan/Administrasi	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran]) --> B[/Pasien mendaftar di loket pendaftaran/] B --> C{Petugas melakukan wawancara dan pemeriksaan faktor resiko penyakit tidak menular (pandu PTM) di meja skrining} C --> D{Dokter melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik diagnostik kepada pasien} D --> E{Surat keterangan sakit dan surat keterangan berbadan sehat di dapat setelah dilakukan pemeriksaan oleh dokter} E --> F{Dokter memberikan terapi dan resep obat} F --> G((Pasien dipersilahkan mengantri obat di apotek)) E --> H((Apabila dari hasil pemeriksaan fisik diagnostik pasien memerlukan Tindakan yang lebih lanjut maka dokter memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) dengan syarat pasien datang langsung untuk diperiksa oleh dokter tanpa diwakilkan. Rujukan dapat dikeluarkan berdasarkan hasil...)) H --> C </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran. 2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran. 3. Petugas melakukan wawancara dan pemeriksaan faktor resiko penyakit tidak menular (pandu PTM) di meja skrining. 4. Dokter melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik diagnostik kepada pasien. 5. Dokter membuat Rujukan internal untuk dilakukan

		<p>pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.</p> <p>6. Dokter memberikan terapi dan resep obat.</p> <p>7. Pasien dipersilakan mengantri obat di Apotek.</p> <p>8. Apabila dari hasil pemeriksaan fisik diagnostik pasien memerlukan Tindakan yang lebih lanjut maka dokter memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) dengan syarat pasien datang langsung untuk diperiksa oleh dokter tanpa diwakilkan. Rujukan dapat dikeluarkan berdasarkan hasil diagnostik dokter bukan atas permintaan pasien.</p> <p>9. Surat keterangan sakit dan surat keterangan berbadan sehat didapat setelah dilakukan pemeriksaan oleh dokter</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 10 menit
4.	Biaya/Tarif	GRATIS
5.	Produk Pelayanan	<p>2. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE.</p> <p>3. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.</p> <p>4. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.</p> <p>5. Mendapatkan surat keterangan sakit dan surat keterangan berbadan sehat.</p> <p>6. Mendapatkan rujukan Apabila diperlukan.</p>
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :</p> <p>a. Kotak saran</p> <p>b. Telepon/WA : (061) 4144293 / 0853 5963 4273</p> <p>c. E-mail : pkmrantang37@gmail.com</p> <p>d. Fb : Puskesmas Rantang</p> <p>e. IG : puskesmasrantang</p> <p>f. Sp4n Lapor (dinkes)</p> <p>g. Surat Pengaduan : Jl. Rantang no. 37 Sei Putih Tengah , Medan Petisah</p>
B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
1.	Dasar Hukum	<p>6. Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;</p> <p>8. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;</p> <p>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>

2.	Sarana dan Prasana(Fasilitas)	1. Meja anamnesa/ meja perawat 2. Meja periksa/ meja dokter 3. Tempat tidur periksa 4. Tensimeter 5. Thermometer 6. Stetoskop 7. Senter 8. Timbangan
3.	Kompetensi Pelaksana	3. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 4. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 4. Kepala Puskesmas 5. Tim Mutu Puskesmas 6. Tim Audit Internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	3. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2 orang 4. Perawat (S1 Keperawatan / D3 Keperawatan) 2 orang
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	7. Mini Lokakarya Bulanan 8. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Medan
Tanggal : 02 Januari 2023
Kepala UPT Puskesmas Rantang



dr. Nurmalahayati Harahap
NIP. 197601192005022002



**PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINASKESHEATAN
UPTPUSKESMAS RANTANG**

Jalan Rantang No. 37 Medan
Telp. (061) 4144293, **email** :pkmrantang37@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
POLI GIGI DAN MULUT**

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan/Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang sendiri dan/ atau bersama pendamping (jika diperlukan). 2. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 16. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran. 17. Pasien mendaftar di loket pendaftaran. 18. Petugas melakukan wawancara dan pemeriksaan faktor resiko penyakit tidak menular (pandu PTM) di meja skrining. 19. Dokter melakukan anamnesa sesuai keluhan kepada pasien. 20. Pasien dipersilakan duduk di kursi perawatan. 21. Dokter melakukan pemeriksaan fisik diagnostik pasien 22. Dokter memberikan informasi mengenai keadaan dan tindakan yang akan dilakukan. 23. Petugas melakukan inform consent. 24. Pasien mendapatkan tindakan sesuai kasus

		<p>25. Dokter membuat Rujukan internal untuk dilakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.</p> <p>26. Dokter memberikan terapi dan resep obat.</p> <p>27. Pasien dipersilakan mengantri obat di Apotek.</p> <p>28. Apabila dari hasil pemeriksaan fisik diagnostik pasien memerlukan Tindakan yang lebih lanjut maka dokter memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan(Rumah Sakit) dengan syarat pasien datang langsung untuk diperiksa oleh dokter tanpa diwakilkan. Rujukan dapat dikeluarkan berdasarkan hasil diagnostik dokter bukan atas permintaan pasien.</p> <p>29. Surat keterangan sakit dan surat keterangan berbadan sehat didapat setelah dilakukan pemeriksaan oleh dokter.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Pengobatan tanpa Tindakan ≤15 menit</p> <p>2. Pengobatan dengan Tindakan ≤ 60 menit</p>
4.	Biaya/Tarif	GRATIS
5.	Produk Pelayanan	<p>7. Pelayanan medis dan penyuluhan (KIE)</p> <p>8. Mendapatkan resep sesuai dengan diagnosis.</p> <p>9. Surat pengantar pemeriksaan laboratorium.</p> <p>10. Surat rujukan ke Rumah Sakit.</p> <p>11. Surat keterangan istirahat/ keterangan berobat karena sakit.</p> <p>12. Tindakan Medik dasar gigi dan mulut.</p>
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :</p> <p>a. Kotak saran</p> <p>b. Telepon/WA : (061) 4144293 / 0853 5963 4273</p> <p>c. E-mail : pkmrantang37@gmail.com</p> <p>d. Fb : Puskesmas Rantang</p> <p>e. IG : puskesmasrantang</p> <p>f. Sp4n Lapor (dinkes)</p> <p>g. Surat Pengaduan : Jl. Rantang no. 37 Sei Putih Tengah , Medan Petisah</p>
B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
1.	Dasar Hukum	<p>11. Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;</p> <p>13. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>14. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;</p> <p>15. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>

2.	Sarana dan Prasana (Fasilitas)	9. Meja anamnesa/ meja perawat 10. Meja periksa/ meja dokter 11. Tensimeter Digital 12. Thermometer 13. Timbangan 14. Dental Unit 15. Kompresor 16. Sterilisator 17. Alat dan bahan kedokteran gigi 18. APD (Surgical Gown, sarung tangan, masker)
3.	Kompetensi Pelaksana	5. Dokter Gigi (S-1 Profesi Kedokteran Gigi) 6. Perawat Gigi (Minimal D-3 Keperawatan gigi)
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 7. Kepala Puskesmas 8. Tim Mutu Puskesmas 9. Tim Audit Internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	5. Dokter Gigi (S-1 Profesi Kedokteran gigi) 2 orang 6. Perawat (D3 Keperawatan gigi) 1 orang
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	9. Mini Lokakarya Bulanan 10. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di: Medan
Tanggal : 02 Januari 2023
Kepala UPT. Puskesmas Rantang



dr. Nurmala Hayati Harahap
NIP. 19760119 200502 2 002



**PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINASKESEHATAN
UPTPUSKESMAS RANTANG**

Jalan Rantang No. 37 Medan
Telp. (061) 4144293, **email** : pkmrantang37@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUANG KIA**

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan/Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran. 2. Pasien ibu hamil wajib membawa buku KIA (warna pink) pada pemeriksaan kedua dan seterusnya
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 30. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran. 31. Pasien mendaftar di loket pendaftaran. 32. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien / pendamping 33. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 34. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan. 35. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. 36. Petugas memberi resep obat. 37. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek. <pre> graph TD A([Pasien datang mengambil nomor antrian di meja informasi]) --> B{{Ruang Tunggu}} B --> C[Ruang pelayanan KIA/KB] C --> D[Rujukan Internal : - Laboratorium - Konseling Gizi] D --> E([Ruang Farmasi]) E --> F{Rujuk FKRTL} F --> G([Pasien Pulang]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	45 menit
4.	Biaya/Tarif	GRATIS
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan kesehatan ibu, kehamilan, nifas dan penjelasan tentang kondisi pasien. 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan sesuai kondisi pasien

		<p>3. Mendapatkan resep oleh bidan sesuai dengan diagnosis.</p> <p>4. Mendapatkan pelayanan pemasangan alat kontrasepsi</p> <p>5. Mendapatkan pelayanan pemeriksaan IVA</p> <p>6. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan.</p> <p>7. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</p> <p>8. Mendapatkan surat calon pengantin apabila diperlukan.</p>
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :</p> <p>a. Kotak saran</p> <p>b. Telepon/WA : (061) 4144293 / 0853 5963 4273</p> <p>c. E-mail : pkmrantang37@gmail.com</p> <p>d. Fb : Puskesmas Rantang</p> <p>e. IG : puskesmasrantang</p> <p>f. Sp4n Laporan (dinkes)</p> <p>g. Surat Pengaduan : Jl. Rantang no. 37 Sei Putih Tengah , Medan Petisah</p>
B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
1.	Dasar Hukum	<p>16. Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>17. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;</p> <p>18. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>19. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;</p> <p>20. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>
2.	Sarana dan Prasarana(fasilitas)	<p>19. Meja anamnesa/ meja perawat</p> <p>20. Meja periksa/ meja dokter</p> <p>21. Tempat tidur periksa</p> <p>22. Tensimeter</p> <p>23. Thermometer</p> <p>24. Stetoskop</p> <p>25. Senter</p> <p>26. Timbangan</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</p> <p>2. Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <p>10.Kepala Puskesmas</p> <p>11.Tim Mutu Puskesmas</p> <p>12.Tim Audit Internal Puskesmas</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 4 orang dokter</p> <p>2. Bidan (Minimal D3 Kebidanan) 1 orang</p>

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	11. Mini Lokakarya Bulanan 12. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di: Medan
Tanggal : 02 Januari 2023
Kepala UPT.Puskesmas Rantang



dr. Nurmalanayati Harahap
NIP. 19760119 200502 2 002



**PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINASKESHEATAN
UPTPUSKESMAS RANTANG**

Jalan Rantang No. 37 Medan
Telp. (061) 4144293, **email** : pkmrantang37@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUANG ANAK DAN MTBS**

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan/Administrasi	1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran. 2. Pasien Bayi 0 sd 12 bulan 3. Pasien usia 1 sd 18 tahun 4. Pasien harus datang untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan/berobat (tidak dapat diwakilkan) jika pasien tidak ada maka tidak dapat dilayani.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p style="text-align: center;">ALUR RUANG PEMERIKSAAN ANAK</p> <pre> graph TD A([PASIEN]) --> B[MEMBAWA BERKAS PERSYARATAN PENDAFTARAN] B --> C[PASIEN MENDAFTAR DI LOKET PENDAFTARAN] C --> D[PETUGAS MELAKUKAN PEMERIKSAAN FISIK ANAK USIA 0-14 TAHUN DI RUANG PEMERIKSAAN ANAK] D --> E[PETUGAS MELAKUKAN WAWANCARA DAN PEMERIKSAAN FAKTOR RESIKO PENYAKIT TIDAK MENULAR ANAK USIA 15-18 TAHUN] E --> F[DOKTER MELAKUKAN PEMERIKSAAN ANAMNESE DAN PEMERIKSAAN FISIK, DIAGNOSTIK KEPADA PASIEN] F --> G[DOKTER MEMBUAT RUJUKAN INTERNAL APABILA DI PERLUKAN] F --> H{DOKTER MEMBERIKAN TERAPI DAN RESEP OBAT} F --> I{DOKTER MEMBERIKAN RUJUKAN KE RUMAH SAKIT APABILA DI PERLUKAN} H --> J([SURAT KETERANGAN SAKIT DAN SURAT KETERANGAN BERBADAN SEHAT DI DAPAT SETELAH DI LAKUKAN PEMERIKSAAAN OLEH DOKTER]) I --> J J --> K[PASIEN MENGANTRI OBAT DI APOTEK] J --> L[PASIEN MENGAMBIL RUJUKAN DI RUANG RUJUKAN] K --> M([PULANG]) L --> N([PULANG]) </pre> <p>38. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran.</p> <p>39. Pasien mendaftarkan di loket pendaftaran.</p> <p>40. Petugas melakukan pemeriksaan fisik usia 0-14 tahun di ruang pemeriksaan anak.</p> <p>41. Petugas melakukan wawancara dan pemeriksaan faktor resiko penyakit tidak menular (pandu PTM) pada anak usia 15 tahun sampai usia 18 tahun di meja skrining.</p>

		<p>42. Dokter melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik diagnostik kepada pasien.</p> <p>43. Dokter membuat Rujukan internal untuk dilakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.</p> <p>44. Dokter memberikan terapi dan resep obat.</p> <p>45. Pasien dipersilakan mengantri obat di Apotek.</p> <p>46. Apabila dari hasil pemeriksaan fisik diagnostik pasien memerlukan Tindakan yang lebih lanjut maka dokter memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) dengan syarat pasien datang langsung untuk diperiksa oleh dokter tanpa diwakilkan. Rujukan dapat dikeluarkan berdasarkan hasil diagnostik dokter bukan atas permintaan pasien.</p> <p>47. Surat keterangan sakit dan surat keterangan berbadan sehat didapat setelah dilakukan pemeriksaan oleh dokter.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 15 menit
4.	Biaya/Tarif	GRATIS
5.	Produk Pelayanan	<p>13. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE.</p> <p>14. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.</p> <p>15. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.</p> <p>16. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan.</p> <p>17. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</p>
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :</p> <p>a. Kotak saran</p> <p>b. Telepon/WA : (061) 4144293 / 0853 5963 4273</p> <p>c. E-mail : pkmrantang37@gmail.com</p> <p>d. Fb : Puskesmas Rantang</p> <p>e. IG : puskesmasrantang</p> <p>f. Sp4n Lapor (dinkes)</p> <p>g. Surat Pengaduan : Jl. Rantang no. 37 Sei Putih Tengah , Medan Petisah</p>
B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
1.	Dasar Hukum	<p>21. Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>22. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;</p> <p>23. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>24. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;</p> <p>25. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun</p>

		2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2.	Sarana dan Prasarana(Fasilitas)	27. Meja anamnesa/ meja perawat 28. Meja pemeriksaan/ meja dokter 29. Tempat tidur pemeriksaan 30. Tensimeter 31. Termometer 32. Stetoskop 33. Senter 34. Timbangan
3.	Kompetensi Pelaksana	7. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 8. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 13. Kepala Puskesmas 14. Tim Mutu Puskesmas 15. Tim Audit Internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	7. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 1 orang dokter 8. Perawat (S1 Keperawatan) 1 orang
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	13. Mini Lokakarya Bulanan 14. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Medan
Tanggal : 02 Januari 2023
Kepala UPT Puskesmas Rantang



dr. Nurmalahayati Harahap
NIP. 19760119 200502 2 002



**PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINASKESEHATAN
UPTPUSKESMAS RANTANG**

Jalan Rantang No. 37 Medan
Telp. (061) 4144293, **email** : pkmrantang37@gmail.com

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

RUANG PELAYAN GIZI

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :	
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan/Administrasi	6. Pasien datang membawa rujukan konseling gizi 7. Pasien dipanggil ke ruang konseling sesuai urutan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian. 2. Pasien dipersilakan duduk di kursi konsultasi. 3. Pasien dilakukan anamnesa gizi. 4. Pasien dilakukan penimbangan berat badan dan pengukuran tinggi badan 5. Pasien diberikan informasi dan penjelasan mengenai diet yang harus dilakukan 6. Pasien diberikan waktu untuk bertanya apabila ada informasi yang belum jelas. 7. Pasien dipersilakan meninggalkan ruangan apabila sudah jelas. <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <pre> graph LR LOKET[LOKET] --> Poli[Poli Umum Poli KIA/KB Poli MTBS] Poli <--> Konseling[Konseling Gizi] </pre> </div>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 15 menit
4.	Biaya/Tarif	GRATIS
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konseling Gizi 2. Pemberian/ Penyerahan PMT (Pemberian Makanan Tambahan)
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. Telepon/WA : (061) 4144293 / 0853 5963 4273 c. E-mail : pkmrantang37@gmail.com d. Fb : Puskesmas Rantang e. IG : puskesmasrantang f. Sp4n Lapor (dinkes) g. Surat Pengaduan : Jl. Rantang no. 37 Sei Putih Tengah , Medan Petisah
B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 26. Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 27. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat; 28. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

		29. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 30. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 31. Peraturan Walikota Medan tentang konvergensi pencegahan Stunting di Kota Medan.
2.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	35. Meja petugas/ meja anamnesa 36. Timbangan berat badan 37. Alat pengukur tinggi badan 38. Alat tulis kantor 39. Kursi petugas 40. PMT Biskuit dan susu bagi ibu hamil dan balita
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Gizi (pendidikan minimal D III Gizi)
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 16. Kepala Puskesmas 17. Tim Mutu Puskesmas 18. Tim Audit Internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	1. Gizi (S-1 Gizi)
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	15. Mini Lokakarya Bulanan 16. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Medan
Tanggal : 02 Januari 2023
Kepala UPT Puskesmas Rantang



dr. Nurmala Nayati Harahap
NIP. 19760119 200502 2 002



**PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINASKESHEATAN
UPTPUSKESMAS RANTANG**

Jalan Rantang No. 37 Medan
Telp. (061) 4144293, **email** : pkmrantang37@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUANG PELAYAN TB PARU**

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan/Administrasi	1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pasien Kunjungan Kasus Baru :</p> <p>48. Pasien mendaftar di loket pendaftaran dengan membawa berkas persyaratan.</p> <p>49. Pasien menunggu di Ruang Tunggu Pelayanan TB Paru</p> <p>50. Petugas melakukan pemeriksaan BB, TB, HR, RR, T, TD di ruang pelayanan TB</p> <p>51. Petugas menginput data hasil TCM dan Foto Rontgen untuk pendaftaran pasien baru TB di Aplikasi SITB dan mengisi TB 01, TB 02, TB 03 dan Identifikasi Kontak Pasien.</p> <p>52. Petugas memberikan Rujukan Internal ke Laboratorium untuk Pelayanan TB-HIV dan TB-DM untuk pasien Positif TB.</p> <p>53. Petugas memberikan penjelasan tentang dosis OAT sesuai kategori Pengobatan OAT, Kepatuhan minum OAT dan Penyuluhan perawatan TB di rumah</p> <p>54. Petugas memberikan kartu TB 02 untuk jadwal kunjungan pengambilan OAT berikutnya.</p> <p>55. Petugas selesai melakukan pelayanan dan pasien pulang.</p> <p>Pasien Kunjungan Kasus Lama :</p> <p>1. Pasien mendaftar di loket pendaftaran dengan membawa berkas persyaratan</p> <p>2. Pasien menunggu di Ruang Tunggu Pelayanan TB Paru</p> <p>3. Petugas melakukan pemeriksaan BB, TB, HR, RR, T, TD di ruang pelayanan TB</p> <p>4. Petugas menginput data TB 01 dan TB 02 di aplikasi SITB</p> <p>5. Petugas memberikan OAT sesuai kategori pengobatan OAT dan kepatuhan minum OAT</p> <p>6. Petugas memberikan kartu TB 02 untuk jadwal kunjungan pengambilan OAT berikutnya</p> <p>7. Petugas selesai melakukan pelayanan dan pasien pulang.</p>

		<pre> graph TD A([Pasién mendaftar di loket pendaftaran dengan membawa berkas persyaratan]) --> B[Ruang Tunggu TB] B --> C[Petugas melakukan pemeriksaan BB, TB, HR, RR, T, TD di ruang pelayanan TB] C --> D{Ruang Pelayanan TB} D --> E([Rujukan Internal - Laboratorium]) D --> F[Ruang Farmasi] D --> G([RUJUK FKRTL]) E --> H([PASIEN PULANG]) F --> H </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 15 menit
4.	Biaya/Tarif	GRATIS
5.	Produk Pelayanan	<p>18. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE.</p> <p>19. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.</p> <p>20. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.</p> <p>21. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan.</p> <p>22. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</p>
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>Pasién/pengguna layanan menyampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> Kotak saran Telepon/WA : (061) 4144293 / 0853 5963 4273 E-mail : pkmrantang37@gmail.com Fb : Puskesmas Rantang IG : puskesmasrantang Sp4n Lapor (dinkes) Surat Pengaduan : Jl. Rantang no. 37 Sei Putih Tengah , Medan Petisah
B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
1.	Dasar Hukum	<p>32. Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>33. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;</p> <p>34. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>35. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun</p>

		2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 36. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2.	Sarana dan Prasarana(Fasilitas)	41. Meja anamnesa/ meja dokter/ meja perawat 42. Tensimeter 43. Thermometer 44. Stetoskop 45. Timbangan
3.	Kompetensi Pelaksana	9. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 10. Perawat (S-1 Keperawatan)
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 19.Kepala Puskesmas 20.Tim Mutu Puskesmas 21.Tim Audit Internal Puskesmas
4.	Jumlah Pelaksana	9. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 1 orang 10. Perawat (S1 Keperawatan) 1 orang 11. Kader TB (Komunitas YMMA)
5.	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	17. Mini Lokakarya Bulanan 18. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di: Medan
Tanggal : 02 Januari 2023
Kepala UPT Puskesmas Rantang



dr. Nurmalabayati Harahap
NIP. 19760119 200502 2 002



**PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINASKESHEATAN
UPTPUSKESMAS RANTANG**

Jalan Rantang No. 37 Medan
Telp. (061) 4144293, **email** : pkmrantang37@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUANG FARMASI**

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan/Administrasi	Pasien membawa resep dari ruang pelayanan yang dituju.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD Start([Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran]) --> Step1[Mendaftar di loket pendaftaran] Step1 --> Step2[Pemeriksaan di poli yang dituju] Step2 --> Step3[Petugas memberikan resep obat] Step3 --> Step4[Pasien menuju ruang farmasi] Step4 --> Decision{Petugas farmasi melakukan skrining resep} Decision -- LENGKAP --> Step5[Petugas menyiapkan obat jika resep sudah sesuai] Decision -- TIDAK --> Step6[Konfirmasi ke penulis resep] Step6 --> Decision Step5 --> Step7[Petugas menyiapkan obat jika resep sudah sesuai] Step7 --> Step8[Petugas memanggil dan menyerahkan obat kepada pasien sesuai resep disertai pemberian informasi obat] Step8 --> End([Pasien pulang]) </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 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 ruang farmasi. 6. Petugas farmasi melakukan skrining resep. 7. Petugas melakukan konfirmasi jika resep tidak sesuai atau tidak jelas kepada dokter penulis resep 8. Petugas menyiapkan obat jika resep sudah sesuai. 9. Petugas memanggil dan menyerahkan obat kepada pasien sesuai resep disertai pemberian informasi obat. 10. Pasien pulang.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Resep Non Racikan : 10 menit Resep Racikan : 15 menit
4.	Biaya/Tarif	GRATIS
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 23. Pemberian Obat 24. Pemberian Informasi Obat 25. Dosis minum obat 26. Waktu minum obat 27. Cara minum obat 28. Indikasi obat
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. Telepon/WA : (061) 4144293 / 0853 5963 4273 c. E-mail : pkmrantang37@gmail.com d. Fb : Puskesmas Rantang e. IG : puskesmasrantang f. Sp4n Lapor (dinkes) g. Surat Pengaduan : Jl. Rantang no. 37 Sei Putih Tengah , Medan Petisah
B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 37. Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 38. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat; 39. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 40. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 41. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

2.	Sarana dan Prasarana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja pemberian obat 2. Meja peracikan obat 3. Ruang tunggu 4. Laptop/komputer 5. Alat tulis kantor 6. Kursi petugas farmasi 7. Alat penghalus obat racikan (mortar dan alu penumbuk) 8. Alat kelengkapan farmasi lainnya (plastik, etiket,kertas obat racikan, dll)
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 11. D-3 Farmasi 12. Apoteker
4.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 22.Kepala Puskesmas 23.Tim Mutu Puskesmas 24.Tim Audit Internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 12.D-3 Farmasi 2 orang 13.Apoteker 1 orang
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"> 19. Mini Lokakarya Bulanan 20. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di: Medan
Tanggal : 02 Januari 2023
Kepala UPT.Puskesmas Rantang



dr.Nurmalanayati Harahap
NIP. 19760119 200502 2 002



**PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINASKESHEATAN
UPTPUSKESMAS RANTANG**

Jalan Rantang No. 37 Medan
Telp. (061) 4144293, **email** : pkmrantang37@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LABORATORIUM**

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :																							
No.	Komponen	Uraian																						
1.	Persyaratan Pelayanan/Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah melaksanakan/ melalui tahapan prosedur pemeriksaan di ruang pelayanan, dengan telah mendapatkan Formulir Pemeriksaan Laboratorium. 2. Pasien membawa KTP / Kartu Jaminan Kesehatan yang dimiliki sebagai tanda bukti dan pencatatan identitas. 3. Kartu Jaminan Kesehatan yang disarankan untuk dibawa adalah KIS, BPJS, atau ASKES dengan UPT Puskesmas Rantang sebagai Faskes Pertama. 																						
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A([Petugas memanggil pasien (lansia diprioritaskan)]) --> B[Petugas melakukan identifikasi formulir permintaan pemeriksaan laboratorium] B --> C[Petugas melakukan pengambilan sampel sesuai permintaan pemeriksaan] C --> D[Petugas mempersilahkan pasien untuk menunggu hasil pemeriksaan] D --> E([Petugas memberikan hasil pemeriksaan]) </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien (lansia diprioritaskan) 2. Petugas melakukan identifikasi Formulir Permintaan Pemeriksaan Laboratorium 3. Petugas melakukan pengambilan sampel sesuai Formulir Permintaan Pemeriksaan . 4. Petugas mempersilakan pasien untuk menunggu hasil pemeriksaan. 5. Petugas memberikan hasil pemeriksaan kepada pasien 																						
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">1. Golongan Darah</td><td style="text-align: right;">10 menit</td></tr> <tr><td>2. Gula Darah</td><td style="text-align: right;">10 menit</td></tr> <tr><td>3. Kolesterol Total</td><td style="text-align: right;">10 menit</td></tr> <tr><td>4. Skrining Syphilis</td><td style="text-align: right;">15 menit</td></tr> <tr><td>5. Asam Urat</td><td style="text-align: right;">10 menit</td></tr> <tr><td>6. Protein Urine</td><td style="text-align: right;">10 menit</td></tr> <tr><td>7. Tes Kehamilan</td><td style="text-align: right;">10 menit</td></tr> <tr><td>8. Skrining HIV</td><td style="text-align: right;">15 menit</td></tr> <tr><td>9. Skrining Hepatitis</td><td style="text-align: right;">15 menit</td></tr> <tr><td>10. Mikroskopis TB</td><td style="text-align: right;">2 Jam</td></tr> <tr><td>11 Haemoglobin</td><td style="text-align: right;">10 Menit</td></tr> </table>	1. Golongan Darah	10 menit	2. Gula Darah	10 menit	3. Kolesterol Total	10 menit	4. Skrining Syphilis	15 menit	5. Asam Urat	10 menit	6. Protein Urine	10 menit	7. Tes Kehamilan	10 menit	8. Skrining HIV	15 menit	9. Skrining Hepatitis	15 menit	10. Mikroskopis TB	2 Jam	11 Haemoglobin	10 Menit
1. Golongan Darah	10 menit																							
2. Gula Darah	10 menit																							
3. Kolesterol Total	10 menit																							
4. Skrining Syphilis	15 menit																							
5. Asam Urat	10 menit																							
6. Protein Urine	10 menit																							
7. Tes Kehamilan	10 menit																							
8. Skrining HIV	15 menit																							
9. Skrining Hepatitis	15 menit																							
10. Mikroskopis TB	2 Jam																							
11 Haemoglobin	10 Menit																							

4.	Biaya/Tarif	GRATIS
5.	Produk Pelayanan	29. Pemeriksaan Laboratorium Klinik
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak saran b. Telepon/WA : (061) 4144293 / 0853 5963 4273 c. E-mail : pkmrantang37@gmail.com d. Fb : Puskesmas Rantang e. IG : puskesmasrantang f. Sp4n Lapor (dinkes) g. Surat Pengaduan : Jl. Rantang no. 37 Sei Putih Tengah , Medan Petisah
B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
1.	Dasar Hukum	42. Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 43. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat; 44. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 45. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 46. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2.	Sarana dan Prasarana(Fasilitas)	1. Ruang Laboratorium 2. APD 3. Perangkat sampling 4. Centrifuge 5. Meja Pelayanan 6. Alat Tulis Kantor 7. Wastafel 8. Mikroskop
3.	Kompetensi Pelaksana	13. Analisis Kesehatan (minimal D-3)
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 25. Kepala Puskesmas 26. Tim Mutu Puskesmas 27. Tim Audit Internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	14. D-3 Analisis Kesehatan 1 orang
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	21. Mini Lokakarya Bulanan 22. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di: Medan
Tanggal : 02 Januari 2023

Kepala UPT.Puskesmas Rantang



dr. Nurmalayati Harahap
NIP. 19760119 200502 2 002



**PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINASKESHEATAN
UPTPUSKESMAS RANTANG**

Jalan Rantang No. 37 Medan
Telp. (061) 4144293, **email** :pkmrantang37@gmail.com

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PELAYANAN IMUNISASI

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :	
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan/Administrasi	8. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>10. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran dan Buku KIA (Pink)</p> <p>11. Pasien mendaftar di loket pendaftaran.</p> <p>12. Pasien diarahkan ke Petugas Imunisasi (Bayi/Balita), Ibu Hamil Dan Peserta Haji</p> <p>13. Petugas Melihat/menyesuaikan pemberian imunisasi sesuai ketentuan baik kepada bayi berdasarkan yang tertera di dalam buku KIA, ibu hamil, Peserta Haji.</p> <p>14. Petugas memberikan imunisasi kepada Bayi, Ibu Hamil dan Peserta Haji.</p> <p>15. Petugas memberitahukan kepada ibu bayi, ibu hamil dan peserta haji reaksi dan manfaat imunisasi yang diberikan.</p> <p>16. Petugas berkoordinasi dengan dokter apabila perlu dilakukan pemeriksaan penunjang ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) dengan syarat pasien datang langsung untuk diperiksa oleh dokter tanpa diwakilkan. Rujukan dapat dikeluarkan berdasarkan hasil diagnostik dokter bukan atas permintaan pasien.</p> <pre> graph TD A([Pasien datang mengambil nomor antrian di meja informasi]) --> B[Ruang Tunggu] B --> C[Pasien diarahkan ke Petugas Imunisasi] C --> D[Pasien diberikan Imunisasi] D --> E[memberitahukan efek dan manfaat imunisasi] E --> F([PASIEN PULANG]) E --> G([RUJUK FKRTL]) </pre>

3.	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 10 menit
4.	Biaya/Tarif	GRATIS
5.	Produk Pelayanan	30. Mendapatkan Imunisasi yang dibutuhkan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE. 9. Mendapatkan tindakan yang diperlukan. 10. Mendapatkan resep/obat apabila diperlukan 11. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan. 12. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak saran b. Telepon/WA : (061) 4144293 / 0853 5963 4273 c. E-mail : pkmrantang37@gmail.com d. Fb : Puskesmas Rantang e. IG : puskesmasrantang f. Sp4n Lapor (dinkes) g. Surat Pengaduan : Jl. Rantang no. 37 Sei Putih Tengah , Medan Petisah
B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
1.	Dasar Hukum	47. Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 48. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat; 49. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 50. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 51. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	46. Meja pemeriksaan/ meja dokter 47. Tensimeter 48. Termometer 49. Stetoskop 50. Senter 51. Timbangan 52. Pengukur tinggi/panjang badan
3.	Kompetensi Pelaksana	14. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 15. Bidan/Perawat (Minimal D-3 Kebidanan/Keperawatan)
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 28. Kepala Puskesmas 29. Tim Mutu Puskesmas 30. Tim Audit Internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Bidan (S-1 kebidanan)/petugas Imunisasi 3. Perawat (S-1 Keperawatan)/ Petugas haji 4. Bidan (D-4 Kebidanan)/ Petugas KIA-Ibu Hamil
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	23. Mini Lokakarya Bulanan 24. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di: Medan
Tanggal : Januari 2023
Kepala UPT Puskesmas Rantang



dr. Nurmala Hayati Harahap
NIP. 19760119 200502 2 002



**PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINASKESHEATAN
UPTPUSKESMAS RANTANG**

Jalan Rantang No. 37 Medan
Telp. (061) 4144293, **email** : pkmrantang37@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUANG PRB**

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan/Administrasi	1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran. 2. Pasien membawa buku PRB
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran]) --> B[Pasien mendaftarkan di loket pendaftaran] B --> C[Petugas melakukan anamnesa kepada pasien] C --> D[Dokter melakukan pemeriksaan kepada pasien] D --> E[Dokter Melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan] E --> F[Dokter memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan(Rumah Sakit) apabila diperlukan] F --> G[Dokter memberi resep obat PRB] G --> H((Pasien mengambil obat di Apotek PRB)) </pre> </div> <p>56. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran. 57. Pasien mendaftarkan di loket pendaftaran. 58. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 59. Dokter melakukan pemeriksaan kepada pasien. 60. Dokter melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.</p>

		<p>61. Dokter memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan(Rumah Sakit) apabila diperlukan.</p> <p>62. Dokter memberi resep obat PRB .</p> <p>63. Pasien dipersilakan mengambil obat di Apotek PRB</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit
4.	Biaya/Tarif	GRATIS
5.	Produk Pelayanan	<p>31. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE.</p> <p>32. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.</p> <p>33. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan.</p> <p>34. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</p>
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :</p> <p>a. Kotak saran</p> <p>b. Telepon/WA : (061) 4144293 / 0853 5963 4273</p> <p>c. E-mail : pkmrantang37@gmail.com</p> <p>d. Fb : Puskesmas Rantang</p> <p>e. IG : puskesmasrantang</p> <p>f. Sp4n Lapor (dinkes)</p> <p>g. Surat Pengaduan : Jl. Rantang no. 37 Sei Putih Tengah , Medan Petisah</p>
B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
1.	Dasar Hukum	<p>52. Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>53. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;</p> <p>54. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>55. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;</p> <p>56. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>
2.	Sarana dan Prasana(Fasilitas)	<p>53. Meja anamnesa/ meja perawat</p> <p>54. Meja periksa/ meja dokter</p> <p>55. Tempat tidur periksa</p> <p>56. Tensimeter</p> <p>57. Thermometer</p> <p>58. Stetoskop</p> <p>59. Senter</p> <p>60. Timbangan</p> <p>61. Komputer</p> <p>62. Printer</p> <p>63. ATK</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>16. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</p> <p>17. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</p> <p>18. Apoteker</p> <p>19. Rekam Medis</p>

4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 31.Kepala Puskesmas 32.Tim Mutu Puskesmas 33.Tim Audit Internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	15.Dokter Umum 1 orang 16.Perawat 1 orang 17.Apoteker 1 orang 18.Rekam Medis 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuaistandar 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	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di: Medan
Tanggal : Januari 2023
Kepala UPT.Puskesmas Rantang



dr. Nutmala Hayati Harahap
NIP. 19760119 200502 2 002



**PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINASKESHEATAN
UPTPUSKESMAS RANTANG**

Jalan Rantang No. 37 Medan
Telp. (061) 4144293, **email** : pkmrantang37@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUANG RUJUKAN**

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan/Administrasi	<p>5. Pasien mendapatkan Rujukan jika Fasyankes Pertama di Puskesmas Rantang, Bila Fasyankes Pasien bukan di Puskesmas Rantang/luar wilayah kota medan maka bisa dikeluarkan rujukan hanya 1 kali.</p> <p>Pasien yang tidak memiliki BPJS dan perlu dirujuk akan diajukan untuk pembuatan UHC (KK/KTP Kota Medan) sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.</p> <p>6. Pasien sudah dilayani sudah terdaftar di loket pendaftaran.</p> <p>7. Pasien sudah melalui pemeriksaan dokter di ruang pelayanan</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran]) --> B[Pasien mendaftar di loket pendaftaran] B --> C[Petugas Pendaftaran mengantar pasien dan rekam medisnya ke ruang pelayanan] C --> D[Dokter melakukan pemeriksaan kepada pasien] D --> E[Dokter merujuk pasien sesuai dengan kondisi pasien] E --> F[Petugas mengantarkan pasien dan rekam medis ke ruang rujukan] F --> G[Petugas membuat rujukan ke RS yang akan dituju] </pre>

		<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Petugas memberitahu pasien jika rujukan sudah dibuat atau rujukan tidak bisa dibuat sehingga harus berganti RS</p> </div> <p>64. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran.</p> <p>65. Pasien mendaftar di loket pendaftaran</p> <p>66. Petugas Pendaftaran mengantar pasien dan rekam medisnya ke ruang pelayanan</p> <p>67. Dokter melakukan pemeriksaan kepada pasien.</p> <p>68. Dokter merujuk pasien sesuai dengan kondisi pasien</p> <p>69. Petugas mengantarkan pasien dan rekam medis ke ruang rujukan</p> <p>70. Petugas membuat rujukan ke RS yang akan dituju</p> <p>71. Petugas memberitahu pasien jika rujukan sudah dibuat atau rujukan tidak bisa dibuat sehingga harus berganti RS.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit
4.	Biaya/Tarif	GRATIS
5.	Produk Pelayanan	35. Mendapatkan informasi RS yang bisa dituju untuk rujukan lebih lanjut 36. Mendapatkan pemberitahuan rujukan sudah bisa digunakan
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak saran b. Telepon/WA : (061) 4144293 / 0853 5963 4273 c. E-mail : pkmrantang37@gmail.com d. Fb : Puskesmas Rantang e. IG : puskesmasrantang f. Sp4n Lapor (dinkes) g. Surat Pengaduan : Jl. Rantang no. 37 Sei PutihTengah , Medan Petisah
B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
1.	Dasar Hukum	57. Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 58. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat; 59. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 60. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 61. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

2.	Sarana dan Prasarana(Fasilitas)	64. Meja Petugas 65. Laptop / PC 66. Printer 67. ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	1. D-3 Perekam Dan Informasi Kesehatan
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 34.Kepala Puskesmas 35.Tim Mutu Puskesmas 36.Tim Audit Internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	1. D-3 Perekam Dan Informasi Kesehatan 1 orang
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	25. Tim Keselamatan Pasien
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Medan

Tanggal : 02 Januari 2023
Kepala UPT.Puskesmas Rantang



dr. Nurmalasayati Harahap
NIP. 19760119 200502 2 002



**PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINASKESEHATAN
UPTPUSKEMAS RANTANG**

Jalan Rantang No. 37 Medan
Telp. (061) 4144293, **email** : pkmrantang37@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUANG TATA USAHA**

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan/Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan Surat sakit/ sehat bisa dikeluarkan setelah ada pemeriksaan dari dokter puskesmas. 2. Pengurusan Surat Pengantar UHC adalah masyarakat Kota Medan yang memerlukan penanganan lebih lanjut/Rujukan setelah diperiksa oleh dokter puskesmas. 3. Surat Keterangan selesai penelitian dikeluarkan bagi mahasiswa yang melakukan penelitian di UPT Puskesmas Rantang 4. Surat Pengantar Praktek Mandiri dikeluarkan jika Praktek Mandiri tersebut berada di wilayah kerja UPT Puskesmas Rantang
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pasien Mendaftar</div> <div style="font-size: 2em;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pasien di Pemeriksa/ diobati oleh Dokter</div> </div> <div style="margin: 10px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 80%;">Keluar Surat Sakit/ Pembuatan UHC/ Surat Keterangan Dokter (SKD)</div> <div style="margin: 10px 0;">↓</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Mahasiswa Membawa Surat izin penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Medan</div> <div style="font-size: 2em;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Mahasiswa melakukan penelitian</div> </div> <div style="margin: 10px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 80%;">Keluar SuratSurat selesai penelitian</div> </div>
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendaftar di loket pendaftaran dengan Tujuan berobat (membuat surat sakit/UHC), membuat surat keterangan dokter (SKD) 2. Mahasiswa membawa surat izin penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Medan , mahasiswa melakukan penelitian dan selesai penelitian keluar surat selesai penelitian.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Sehat/Surat Sakit : 5-10 Menit 2. Surat Pengantar UHC : 30 menit 3. Surat Keterangan Selesai Penelitian : 2 Hari 4. Surat Pengantar Praktek Mandiri : 3 Hari

4.	Biaya/Tarif	GRATIS
5.	Produk Pelayanan	37. Pelayanan Surat Sehat/Surat Sakit 38. Pelayanan Surat Pengantar UHC 39. Pelayanan Surat Keterangan Selesai Penelitian
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak saran b. Telepon/WA : (061) 4144293 / 0853 5963 4273 c. E-mail : pkmrantang37@gmail.com d. Fb : Puskesmas Rantang e. IG : puskesmasrantang f. Sp4n Lapor (dinkes) g. Surat Pengaduan : Jl. Rantang no. 37 Sei Putih Tengah , Medan Petisah
B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
1.	Dasar Hukum	62. Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 63. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat; 64. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 65. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; 66. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2.	Sarana dan Prasarana(Fasilitas)	68. Meja Petugas 69. Laptop / PC 70. Printer 71. ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	20. S-1 Kesehatan Masyarakat
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 37.Kepala Puskesmas 38.Tim Mutu Puskesmas 39.Tim Audit Internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	19. S-1 Kesmas 1 orang 20. S-1 Ekonomi (Honorar) 1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pasien/masyarakat 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	26. Mini Lokakarya Bulanan 27. Survei Kepuasan Masyarakat
----	----------------------------	--

Ditetapkan di : Medan

Tanggal : 02 Januari 2023

Kepala UPT Puskesmas Rantang



dr. Nurmalahayati Harahap

NIP. 19760119 200502 2 002