



**PEMERINTAH KABUPATEN KARIMUN**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPT PUSKESMAS TANJUNG BALAI**

Jalan Kartini No.41 Tanjung Balai Kecamatan Karimun 29661  
Call Center UGD (0777) 21777, kantor (0777) 21060  
e-mail : [pkmbalai2020melayanidenganhati@gmail.com](mailto:pkmbalai2020melayanidenganhati@gmail.com)



**KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS TANJUNG BALAI**  
**KABUPATEN KARIMUN**  
**NOMOR : 12 TAHUN 2022**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPT PUSKESMAS TANJUNG BALAI**

**KEPALA UPT PUSKESMAS TANJUNG BALAI,**

- Menimbang : a. bahwa standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, acuan penilaian kualitas dan kinerja pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat serta adanya standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan;
- b. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a, perlu menetapkan surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Tanjung Balai tentang Standar Pelayanan Publik.
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, dan huruf b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Tanjung Balai tentang Standar Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Tanjung Balai;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang kebidanan;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan;
4. Undang – undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan;

10. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan laboratorium kesehatan masyarakat;
11. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 657/MENKES/SK/VII/2009 tentang pengiriman penggunaan specimen klinis, materi biologi dan muatan informasinya;
12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

#### **MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS TANJUNG BALAI STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPT PUSKESMAS TANJUNG BALAI**

**KESATU** : Standar Pelayanan Publik UPT Puskesmas Tanjung Balai, sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan ini;

**KEDUA** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU Keputusan ini meliputi ruang lingkup :

1. Pelayanan Pendaftaran;
2. Pelayanan Pemeriksaan Umum;
3. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut;
4. Pelayanan Poli MTBS;
5. Pelayanan Laboratorium;
6. Pelayanan Poli KIA & KB;
7. Pelayanan Poli Lansia
8. Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat
9. Pelayanan Imunisasi
10. Pelayanan TB
11. Pelayanan Farmasi
12. Pelayanan Antigen
13. Pelayanan Rawat Inap
14. Pelayanan IMS
15. Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pelanggan

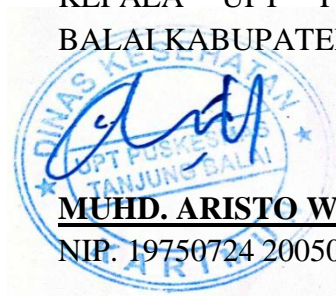
**KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA Keputusan ini, wajib dilaksanakan oleh unit- unit pelayanan di lingkungan UPT Puskesmas Tanjung Balai sebagai acuan dalam pemberian pelayanan dan penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Tanjung Balai Karimun

Pada Tanggal : 10 Januari 2022

KEPALA UPT PUSKESMAS TANJUNG  
BALAI KABUPATEN KARIMUN



**MUHD. ARISTO WIBOWO, SKM**

NIP. 19750724 200502 1 006

LAMPIRAN I :  
KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS  
TANJUNG BALAI TENTANG STANDAR  
PELAYANAN PUBLIK UPT PUSKESMAS  
TANJUNG BALAI NOMOR 12 TAHUN 2022

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
UPT PUSKESMAS TANJUNG BALAI**

**1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN**

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampain Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menunjukkan Nomor antrean</li> <li>2. Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>3. Menunjukkan Kartu Berobat</li> <li>4. Menunjukkan Kartu KIS/BPJS/SKTM/Jampersal bagi Peserta</li> <li>5. Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Retribusi</li> </ol>
2	Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung mengambil nomor antrean di Petugas Costumer Service dan di cek suhu</li> <li>2. Nomor Antrean dibagi sesuai dengan kategori Poli yang dituju dan di dahulukan Lansia dan anak-anak</li> <li>3. Pasien mendaftar di bagian pendaftaran disesuaikan dengan loket pendaftaran umum dan loket pendaftaran khusus</li> <li>4. Petugas pendafataran memeriksa persyaratan pendaftaran dan memproses data serta keluhan pasien</li> <li>5. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien / pengunjung ke Bagian Meja Kaji</li> </ol>
3	Jangka waktu	5 – 10 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kabupaten KarimunNo 4 tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah</li> </ol>

		2. BPJS/KIS dan SKTM
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran ke poli dan laboratorium
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA/Telp : 0777 22368 / 077721060 081266195540 (<i>call center</i>)</li> <li>2. Email : Pkmbalaimelayanidenganhati</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Tanjung Balai</li> <li>4. Website : <a href="https://www.uptpkm-tgbalai.id/">https://www.uptpkm-tgbalai.id/</a></li> <li>5. Kotak saran dan aduan</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Karimun (Lembaran Daerah Kabupaten Karimun Tahun 2011 Nomor 6)</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat badan/tinggi badan</li> <li>2. Buku dan File rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>3. Ruang Tunggu</li> <li>4. Komputer</li> <li>5. Ruang Rekam Medis dan File Rekam Medis Pasien</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal SMA / sederajat</li> <li>2. Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien</li> <li>3. Mampu mengoperasikan computer dengan baik</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>4. Mampu mengelola Rekam Medis</li> <li>5. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>6. Memiliki budaya kerja mutu</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	1. Petugas Loker pendaftaran 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester dan tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>

## 2. STANDAR PELAYANAN POLI UMUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampain Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah melewati prosese pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah melewati proses pengkajian</li> <li>3. Pasien telah membayar retribusi sesuai dengan Perda yang berlaku</li> <li>4. Pasien mempunyai rekam medik sendiri</li> <li>5. Pasien membawa surat pengantar atau rujukan bila di perlukan</li> </ul>
2	Sistem mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menunggu panggilan ke poli umum</li> <li>2. Pasien yang dilayani di poli umum adalah pasien yang berusia 6-49 tahun</li> </ul>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di poli umum < 15 menit
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun No 4 tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah</li> <li>2. BPJS/KIS dan SKTM</li> </ul>
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai dengan keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA/Telp : 0777 22368 / 081266195540 (<i>call center</i>)</li> <li>2. Email : Pkmbalaimelayanidenganhati</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Tanjung Balai</li> </ul>

		4. Website : <a href="https://www.uptpkm-tgbalai.id/">https://www.uptpkm-tgbalai.id/</a> 5. Kotak saran dan aduan
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>4. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>5. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentan Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan sistem aplikasi Pcare</li> <li>2. Alat pemeriksaan seperti stetoskop, Otokop, dll</li> <li>3. Alat peraga dan ATK</li> <li>4. Ruangan Ber AC</li> <li>5. Alat pengeras suara</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter Umum :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Melakukan Tindakan medis dan terapi</li> <li>• Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis</li> <li>• Mengadakan /menerima rujukan medik</li> <li>• Mengoperasikan aplikasi Pcare</li> <li>• Mamapu megisisrekam medik</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Perawat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu berkomunikasi dengan baik kepada pasien</li> <li>• Mampu melakukan pemeriksaan <i>Vital sign</i></li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akredetasi dan Rapat

		Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum : 2 Orang 2. Perawat : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
13	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester dan tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

### 3. STANDAR PELAYANAN POLI GIGI DAN MULUT

<b>C. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampain</b>		
<b>Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pasien telah melewati proses pendaftaran 2. Pasien telah melewati proses pengkajian 3. Pasien telah membayar retribusi sesuai dengan Perda yang berlaku 4. Pasien mempunyai rekam medik sendiri 5. Pasien membawa surat pengantar atau rujukan bila di perlukan
2	Sistem mekanisme dan prosedur	1. Pasien menunggu panggilan ke poli gigi dan mulut di ruang tunggu 2. Pasien di layani oleh dokter gigi dan perawat yang bertugas 3. Setelah pasien selesai di tangani, pasien mendapatkan resep atau surat rujukan ke FKTL
3	Jangka waktu	1. Waktu pelayanan tindakan di poli gigi dan mulut 30-45 menit
4	Biaya / Tarif	1. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun No 4 tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah 2. BPJS/KIS dan SKTM
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai dengan keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. SMS/WA/Telp : 0777 22368 / 081266195540 ( <i>call center</i> ) 2. Email : Pkmbalaimelayanidenganhati 3. Facebook : Puskesmas Tanjung Balai 4. Website : <a href="https://www.uptpkm-tgbalai.id/">https://www.uptpkm-tgbalai.id/</a> 5. Kotak saran dan aduan
<b>D. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan</b>		
<b>Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian



7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>4. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>5. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentan Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan sistem aplikasi Pcare</li> <li>2. Alat-alat medis dan bahan habis pakai</li> <li>3. Dental Set dan kursi gigi</li> <li>4. Alat peraga dan ATK</li> <li>5. Ruang Ber AC</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter Gigi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan gigi mulut</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Mampu melakuka Scaling gigi</li> <li>• Melakukan Tindakan medis dan terapi</li> <li>• Pencabutan dan penambalan gigi</li> <li>• Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis</li> <li>• Mampu melakukan anastesi lokal</li> <li>• Mengadakan /menerima rujukan medik</li> <li>• mengoperasikan aplikasi Pcare</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Perawat Gigi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu mempersiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan gigi</li> <li>• Mampu membantu dokter gigi dalam pelayanan dan pengobatan pasien</li> <li>• Mampu melakukan pencabutan gigi sulung</li> <li>• Mampu melakukan Tindakan scaling</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akredetasi dan Rapat Tinjauan Mutu

11	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Gigi : 2 Orang 2. Perawat Gigi : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
13	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester dan tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

## STANDAR PELAYANAN POLI KIA & KB

<b>E. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampain Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pasien telah melewati proses pendaftaran 2. Pasien telah melewati proses pengkajian 3. Pasien telah membayar retribusi sesuai dengan Perda yang berlaku 4. Pasien mempunyai rekam medik sendiri 5. Pasien membawa surat pengantar atau rujukan bila di perlukan
2	Sistem mekanisme dan prosedur	1. Pasien menunggu panggilan di poli KIA & KB 2. Pasien yang dilayani di poli KIA &KB adalah pasien yang sedang hamil, Post Partum, KB dan bayi baru lahir 3. Pasien di layanai oleh dokter dan bidan yang bertugas 4. Pasien mendapatkan pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang 5. Pasien mendapatkan pengobatan dan rujukan ke FKTL
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di poli KIA & KB < 30 menit
4	Biaya / Tarif	1. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun No 4 tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah 2. BPJS/KIS dan SKTM
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai dengan keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. SMS/WA/Telp : 0777 22368 / 081266195540 ( <i>call center</i> ) 2. Email : Pkmbalaimelayanidenganhati 3. Facebook : Puskesmas Tanjung Balai 4. Website : <a href="https://www.uptpkm-tgbalai.id/">https://www.uptpkm-tgbalai.id/</a> 5. Kotak saran dan aduan
<b>F. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan</b>		

<b>Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>4. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>5. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentan Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan sistem aplikasi Pcare</li> <li>2. Alat pemeriksaan seperti steteskop, tensimeter, doopler, pengukur Berat badan, Tinggi badan, Pengukur Lingkar lengan Atas dan lingkar perut</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Ruangn Ber AC</li> <li>5. USG</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Bidan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita</li> <li>2. Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>3. Mampu melakukan pelayanan KB</li> <li>4. Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</li> <li>5. Mampu melakukan tindak bayi perempuan</li> <li>6. Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</li> <li>7. Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</li> <li>8. Mamapu melakukan pemeriksaan IVA</li> <li>9. Mamapu melakukan pemeriksaan pada Catin</li> <li>10. Melakukan sterilisasi</li> <li>11. Mengajar Kelas Ibu dan Balita</li> <li>12. Mampu mengoperasikan P-care</li> <li>13. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ol>

10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
13	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester dan tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ol>

#### 4. STANDAR PELAYANAN POLI MTBS

<b>G. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampain Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah melewati proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah melewati proses pengkajian</li> <li>3. Pasien telah membayar retribusi sesuai dengan Perda yang berlaku</li> <li>4. Pasien mempunyai rekam medik sendiri</li> <li>5. Pasien membawa surat pengantar atau rujukan bila di perlukan</li> </ol>
2	Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menunggu panggilan ke poli MTBS</li> <li>2. Pasien yang dilayani di poli MTBS adalah pasien yang berusia 0-5 tahun</li> <li>3. Pasien di layanai oleh dokter dan perawat/bidan yang bertugas</li> <li>4. Pasien mendapatkan pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penun</li> <li>5. Pasien mendapatkan pengobatan dan rujukan ke FKTL</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di poli MTBS < 15 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun No 4 tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah</li> <li>2. BPJS/KIS dan SKTM</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai dengan keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA/Telp : 0777 22368 / 081266195540 (<i>call center</i>)</li> <li>2. Email : Pkmbalaimelayanidenganhati</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Tanjung Balai</li> <li>4. Website : <a href="https://www.uptpkm-tgbalai.id/">https://www.uptpkm-tgbalai.id/</a></li> <li>5. Kotak saran dan aduan</li> </ol>
<b>H. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan</b>		

<b>Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>4. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>5. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentan Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan sistem aplikasi Pcare</li> <li>2. Alat pemeriksaan seperti steteskop, Otoskop, Timer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Ruangan Ber AC</li> <li>5. Alat pengeras suara</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter Umum :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Melakukan Tindakan medis dan terapi</li> <li>• Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis</li> <li>• Mengadakan /menerima rujukan medik</li> <li>• mengoperasikan aplikasi Pcare</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Perawat / Bidan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu berkomunikasi dengan baik kepada pasien</li> <li>• Mampu melakukukan pengisian form tatalaksana pada balita</li> <li>• Mampu mengoprasikan palikasi p-Care</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akredetasi dan Rapat Tinjauan Mutu

11	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum : 1 Orang 2. Perawat / bidan : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
13	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester dan tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

## 5. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

<b>I. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampain Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pasien telah melewati proses pendaftaran 2. Pasien telah melewati proses pengkajian 3. Pasien telah membayar retribusi sesuai dengan Perda yang berlaku 4. Pasien mempunyai rekam medik sendiri
2	Sistem mekanisme dan prosedur	1. Pasien sudah di periksa oleh dokter yang bertugas 2. Pasien mendapatkan blanko pemeriksaan laboratorium 3. Pasien menunggu dipanggil petugas untuk pengambilan sample 4. Pasien munggu hasil pemeriksaan 5. Pasien kembali ke dokter untuk mendapatkan terapi dari hasil pemeriksaan
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan laboratorium 30-60 menit
4	Biaya / Tarif	1. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun No 4 tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah 2. BPJS/KIS dan SKTM
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai dengan keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. SMS/WA/Telp : 0777 22368 / 081266195540 ( <i>call center</i> ) 2. Email : Pkmbalaimelayanidenganhati 3. Facebook : Puskesmas Tanjung Balai 4. Website : <a href="https://www.uptpkm-tgbalai.id/">https://www.uptpkm-tgbalai.id/</a> 5. Kotak saran dan aduan
<b>J. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>4. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>5. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentan Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat hematology analyzer, reagen dan alat medis lainnya</li> <li>2. Bahan habis pakai</li> <li>3. Komputer dan printer</li> <li>4. ATK</li> <li>5. Ruangan ber AC</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Analisis Kesehatan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu mengunaan APD dengan benar</li> <li>• Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium</li> <li>• Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/menerima spesimen</li> <li>• Mampu membuat / mempersiapkan sediaan</li> <li>• Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium</li> <li>• Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akredetasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Analisis Kesehatan : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
13	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> </ol>

		3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester dan tahunan yang dilakukan oleh pihak independent
--	--	--

## 6. STANDAR PELAYANAN POLI KIA & KB

<b>K. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampain Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah melewati prosese pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah melewati proses pengkajian</li> <li>3. Pasien telah membayar retribusi sesuai dengan Perda yang berlaku</li> <li>4. Pasien mempunyai rekam medik sendiri</li> <li>5. Pasien membawa surat pengantar atau rujukan bila di perlukan</li> </ol>
2	Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menunggu panggilan di poli KIA &amp; KB</li> <li>2. Pasien yang dilayani di poli KIA &amp;KB adalah pasien yang sedang hamil, Post Partum, KB dan bayi baru lahir</li> <li>3. Pasien di layanai oleh dokter dan bidan yang bertugas</li> <li>4. Pasien mendapatkan pemerisaan fisik dan pemeriksaan penunjang</li> <li>5. Pasien mendapatakan pengobatan dan rujukan ke FKTL</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di poli KIA & KB < 30 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kabupaten KarimunNo 4 tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah</li> <li>2. BPJS/KIS dan SKTM</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai dengan keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA/Telp : 0777 22368 / 081266195540 (<i>call center</i>)</li> <li>2. Email : Pkmbalaimelayanidenganhati</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Tanjung Balai</li> <li>4. Website : <a href="https://www.uptpkm-tgbalai.id/">https://www.uptpkm-tgbalai.id/</a></li> <li>5. Kotak saran dan aduan</li> </ol>
<b>L. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam</li> </ol>



		Penyelenggaraan Negara 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentan Pusat Kesehatan Masyarakat
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Komputer dan sistem aplikasi Pcare 2. Alat pemeriksaan seperti steteskop, tensimeter, doopler, pengukur Berat badan, Tinggi badan, Pengukur Lingkar lengan Atas dan lingkar perut 3. ATK 4. Ruang Ber AC 5. USG
9	Kompetensi Pelaksana	<b>Bidan :</b>  1. Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita 2. Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan 3. Mampu melakukan pelayanan KB 4. Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS 5. Mampu melakukan tindak bayi perempuan 6. Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti 7. Mampu melakukan dokumentasi kebidanan 8. Mamapu melakukan pemeriksaan IVA 9. Mamapu melakukan pemeriksaan pada Catin 10. Melakukan sterilisasi 11. Mengajar Kelas Ibu dan Balita 12. Mampu mengoperasikan P-care 13. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akredetasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
13	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja	1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan

	Pelaksana	Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester dan tahunan yang dilakukan oleh pihak independent
--	-----------	--

## 7. STANDAR PELAYANAN POLI LANSIA

<b>M. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampain</b>		
<b>Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah melewati prosese pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah melewati proses pengkajian</li> <li>3. Pasien telah membayar retribusi sesuai dengan Perda yang berlaku</li> <li>4. Pasien mempunyai rekam medik sendiri</li> <li>5. Pasien membawa surat pengantar atau rujukan bila di perlukan</li> </ol>
2	Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menunggu panggilan ke poli lansia</li> <li>2. Pasien yang dilayani di poli lansia adalah pasien yang berusia &gt;50 tahun</li> <li>3. Pasien di layanai oleh dokter yang bertugas</li> <li>4. Pasien mendapatkan skrining PTM</li> <li>5. Pasien mendapatkan pengobatan dan rujukan ke FKTL</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di poli lansia < 15 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun No 4 tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah</li> <li>2. BPJS/KIS dan SKTM</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai dengan keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA/Telp : 0777 22368 / 081266195540 (<i>call center</i>)</li> <li>2. Email : Pkmbalaimelayanidenganhati</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Tanjung Balai</li> <li>4. Website : <a href="https://www.uptpkm-tgbalai.id/">https://www.uptpkm-tgbalai.id/</a></li> <li>5. Kotak saran dan aduan</li> </ol>
<b>N. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan</b>		
<b>Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur</li> </ol>

		<p>Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>4. 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>5. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p>
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan sistem aplikasi Pcare</li> <li>2. Alat pemeriksaan seperti stetoskop, Otoskop, dll</li> <li>3. Alat peraga dan ATK</li> <li>4. Ruang Ber AC</li> <li>5. Alat pengeras suara</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter Umum :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Melakukan Tindakan medis dan terapi</li> <li>• Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis</li> <li>• Mengadakan /menerima rujukan medik</li> <li>• mengoperasikan aplikasi Pcare</li> <li>• Mampu mengisi rekam medik sesuai standar</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Perawat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu berkomunikasi dengan baik kepada pasien</li> <li>• Mampu melakukan pemeriksaan <i>Vital sign</i></li> <li>• Mampu melakukan skrining PTM</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum : 1 Orang</li> <li>2. Perawat / bidan : 1 orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
13	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester dan tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ol>

## 8. STANDAR PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampain		
Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah melakukan pembayaran sesuai dengan tarif retribusi, BPJS atau SKTM</li> <li>3. Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> </ol>
2	Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien di pilah menurut triase hijau, kuning dan merah</li> <li>2. Pasien akan dilayani oleh dokter, perawat, dan bidan sesuai dengan triase</li> <li>3. Setelah diperiksa pasien akan dilakukan tindakan sesuai dengan kebutuhan pasien</li> <li>4. Pasien akan diberi resep obat pulang/ Dirawat/ Dirujuk ke Faskes yang lebih tinggi (RS)</li> </ol>
3	Jangka waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gawat darurat : 5 menit</li> <li>2. Darurat Tidak Gawat : 10 – 15 menit</li> <li>3. Tidak Gawat Tidak Darurat : 20 – 30 menit</li> </ol>
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun No 4 tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah</li> <li>2. BPJS/KIS dan SKTM</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai dengan keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA/Telp : 0777 22368 / 077721060 081266195540 (<i>call center</i>)</li> <li>2. Email : Pkmbalaimelayanidenganhati</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Tanjung Balai</li> <li>4. Website : <a href="https://www.uptpkm-tgbalai.id/">https://www.uptpkm-tgbalai.id/</a></li> <li>5. Kotak saran dan aduan</li> </ol>
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"> <li>1. Undang – undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Karimun (Lembaran Daerah Kabupaten Karimun Tahun 2011 Nomor 6)</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat badan/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>2. Bed pasien di ruang observasi dan di ruang tindakan, kursi untuk penunggu, kamar mandi</li> <li>3. Ruangan ber AC</li> <li>4. Buku dan File rekam medis dan ATK lainnya</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetensi dokter umum</li> <li>• Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS/ACLS/PPGD</li> <li>• Mampu melakukan melakukan tindakan pada kegawatdaruratan dan terapi pada pasien rawat inap</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan</li> </ul> </li> </ol>

		<p>elayanan prima</p> <p>2. Perawat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetensi perawat</li> <li>• Bersertifikat/pernah dilatih BCTLS</li> <li>• Mampu melakukan tindakan perawatan di rawat inap dan tindakan dalam kegawatdaruratan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akredetasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum : 5 Orang</li> <li>2. Perawat Ners : 2 Orang</li> <li>3. Perawat D III : 9 Orang</li> <li>4. Petugas Kebersihan : 1 Orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester dan tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ol>

## 9. STANDAR PELAYANAN IMUNISAS dan PELAYANAN GIZI

<b>O. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampain Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah melewati prosese pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah melewati proses pengkajian</li> <li>3. Pasien telah membayar retribusi sesuai dengan Perda yang berlaku</li> <li>4. Pasien mempunyai rekam medik sendiri</li> </ol>
2	Sistem mekanisme dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menunggu panggilan ke ruangan Imunisas</li> </ol>

	prosedur	2. Pasien di layanai bidan dan tenaga ahli Gizi yang bertugas
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan Imunisas < 15 menit
4	Biaya / Tarif	1. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun No 4 tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah 2. BPJS/KIS dan SKTM
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai dengan keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. SMS/WA/Telp : 0777 22368 / 081266195540 ( <i>call center</i> ) 2. Email : Pkmbalaimelayanidenganhati 3. Facebook : Puskesmas Tanjung Balai 4. Website : <a href="https://www.uptpkm-tgbalai.id/">https://www.uptpkm-tgbalai.id/</a> 5. Kotak saran dan aduan
<b>P. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Alat pemeriksaan seperti pengukur Berat badan, Panjang badan / Dacin 2. ATK 3. Box Ice 4. Ruang Ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<b>Bidan :</b>  1. Mampu melakukan imunisasi pada balita dan penanganan KIPI 2. Mampu menilai status gizi  <b>Tenaga Ahli Gizi:</b>  • Memeberikan pelayanan konsultasi dan edukasi gizi dan lakatasi

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menentukan status gizi dan faktor yang berpengaruh terhadap status gizi</li> <li>• Mampu melaksanakan penanggulangan masalah Gizi Mikro dan makro</li> <li>• Melakukan upaya perbaikan gizi masyarakat</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 1 orang Ahli Gizi : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
13	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester dan tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ol>

## 10. STANDAR PELAYANAN TB-DOTS

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampain		
Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah melakukan pembayaran sesuai retribusi Perda bagi pasien Umum, dan bagi pasien BPJS/SKTM/KIS sudah di periksa di pendaftaran</li> <li>3. Pasien memiliki File Rekam Medis pribadi</li> <li>4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ol>
2	Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan di Poli TB-DOTS</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas</li> <li>3. Setelah diperiksa Pasien / pengunjung akan</li> </ol>



		diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu Pelayanan di TB-DOTS 10 – 30 menit
4	Biaya / Tarif	1. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun No 4 tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah 2. BPJS/KIS dan SKTM
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai dengan keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. SMS/WA/Telp : 0777 22368 / 077721060 081266195540 ( <i>call center</i> ) 2. Email : Pkmbalaimelayanidenganhati 3. Facebook : Puskesmas Tanjung Balai 4. Website : <a href="https://www.uptpkm-tgbalai.id/">https://www.uptpkm-tgbalai.id/</a> 5. Kotak saran dan aduan
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
<b>Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang – undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 5. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Karimun (Lembaran Daerah Kabupaten Karimun Tahun 2011 Nomor 6)
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Ruang ber AC 2. Buku dan File rekam medis dan ATK lainnya

9	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Perawat/Dokter</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu melakukan konseling TB</li> <li>• Memahami TB-DOTS</li> <li>• Mampu melakukan PMO</li> <li>• Pencatatan dan pelaporan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	<p>1. Dokter Umum : 1 Orang</p> <p>2. Perawat Ners : 1 Orang</p>
12	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</p> <p>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</p> <p>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester dan tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</p>

## 12. STANDAR PELAYANAN FARMASI

<b>Q. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampain</b>		
<b>Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien membawa resep dari poli yang di tuju
2	Sistem mekanisme dan prosedur	<p>1. Pasien sudah di periksa oleh dokter yang bertugas</p> <p>2. pasien membawa resep</p> <p>3. Pasien menunggu dipanggil petugas untuk pemberian obat dan mendapatkan penjelasan tentang penggunaan obat</p>
3	Jangka waktu	<p>1. Obat Non racik &lt; 10 menit</p> <p>2. Obat racik &lt; 15 menit</p>
4	Biaya / Tarif	-

5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai dengan keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA/Telp : 0777 22368 / 081266195540 (<i>call center</i>)</li> <li>2. Email : Pkmbalaimelayanidenganhati</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Tanjung Balai</li> <li>4. Website : <a href="https://www.uptpkm-tgbalai.id/">https://www.uptpkm-tgbalai.id/</a></li> <li>5. Kotak saran dan aduan</li> </ol>
<b>R. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>4. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>5. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentan Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obat obatan</li> <li>2. Komputer dan printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Kulkas/frezer</li> <li>5. Ruangan berAC</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Apoteker/Asisten Apoteker/ sederajat yang telah terlatih</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun rencana kebutuhan obat</li> <li>• Mampu melakukan pelayanan obat</li> <li>• Mampu membaca resep</li> <li>• Mampu memberi etiket pada obat</li> <li>• Mampu melakukan pengelolaan obat</li> <li>• Pelaporan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akredetasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Apoteker : 1 Orang

		Asisten Apoteker : 1 orang Tenaga lain yang di latih : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
13	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester dan tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ol>

## 12. STANDAR PELAYANAN RAPID ANTIGEN

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampain</b>		
<b>Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien telah melakukan pembayaran sesuai retribusi Perda</li> <li>• Pasien memiliki File Rekam Medis pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul> </li> <li>2. Populasi Kunci <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien bias langsung ke unit pelayanan, pendaftaran akan dilakukan setelah pelayanan oleh petugas unit</li> <li>• Pasien memiliki Rekam Medis khusus yang dipersyaratkan oleh unit layanan</li> </ul> </li> </ol>
2	Sistem mekanisme dan	1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan di

	prosedur	<p>Poli Rapid Antigen</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani petugas medis yang bertugas</li> <li>3. Setelah diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan hasil rapid antigen /resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang Poli Rapid Antigen : 10 – 15 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kabupaten KarimunNo 4 tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah</li> <li>2. BPJS/KIS dan SKTM</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai dengan keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA/Telp : 0777 22368 / 077721060 081266195540 (<i>call center</i>)</li> <li>2. Email : Pkmbalaimelayanidenganhati</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Tanjung Balai</li> <li>4. Website : <a href="https://www.uptpkm-tgbalai.id/">https://www.uptpkm-tgbalai.id/</a></li> <li>5. Kotak saran dan aduan</li> </ol>

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan**

**Pelayanan (*Manufacturing*)**

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>

		5. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Karimun (Lembaran Daerah Kabupaten Karimun Tahun 2011 Nomor 6)
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. File Rekam Medis dan Buku Register dan alat ATK</li> <li>2. Alat periksa Rapid Antigen, hazmat, APD level 1</li> <li>3. Ruangan ber AC</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Petugas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetensi perawat/Bidan/Analis</li> <li>• Mampu melakukan Pemeriksaan Rapid Antigen</li> <li>• Pencatatan dan pelaporan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perawat Ners : 2 Orang</li> <li>2. Perawat D III : 1 Orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester dan tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ol>

### 13. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

#### A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampain

**Pelayanan (*Service Delivery*)**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran dari poli rawat jalan atau UGD</li> <li>2. Pasien telah membuat dan menandatangani surat persetujuan rawat inap dengan jenis pembayaran yang disepakati sesuai dengan tarif retribusi, BPJS atau SKTM</li> <li>3. Pasien telah di rapid antigen di UGD dengan hasil rapid antigen (-) negative</li> <li>4. Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> </ol>
2	Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien diterima di ruang rawat inap</li> <li>2. Pasien di reidentifikasi oleh perawat jaga</li> <li>3. Pasien dipindahkan ke ruang rawat inap</li> <li>4. Pasien diberikan terapi sesuai dengan advis dan petunjuk dokter</li> </ol>
3	Jangka waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 15 Menit untuk menerima pasien diruang rawat inap</li> <li>2. Untuk lama perawatan tergantung dengan kebutuhan pasien dan penyakit rerata 1 – 5 hari</li> </ol>
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun No 4 tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah</li> <li>2. BPJS/KIS dan SKTM</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai dengan keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA/Telp : 0777 22368 / 077721060 081266195540 (<i>call center</i>)</li> <li>2. Email : Pkmbalaimelayanidenganhati</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Tanjung Balai</li> <li>4. Website : <a href="https://www.uptpkm-tgbalai.id/">https://www.uptpkm-tgbalai.id/</a></li> <li>5. Kotak saran dan aduan</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan</b>		
<b>Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – undang Nomor 36 Tahun 2009</li> </ol>

		<p>tentang Kesehatan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Karimun (Lembaran Daerah Kabupaten Karimun Tahun 2011 Nomor 6)</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat badan/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>2. Bed pasien, lemari pasien, kursi untuk penunggu, kamar mandi</li> <li>3. Ruangan ber AC, kipas angin</li> <li>4. Buku dan File rekam medis dan ATK lainnya</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetensi dokter umum</li> <li>• Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS/ACLS/PPGD</li> <li>• Mampu melakukan tindakan pada kegawatdaruratan dan terapi pada pasien rawat inap</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> </li> <li>2. Perawat <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetensi perawat</li> <li>• Bersertifikat/pernah dilatih BCTLS</li> </ul> </li> </ol>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu melakukan tindakan perawatan di rawat inap dan tindakan dalam kegawatdaruratan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum : 4 Orang</li> <li>2. Perawat Ners : 4 Orang</li> <li>3. Perawat D III : 6 Orang</li> <li>4. Petugas Kebersihan : 4 Orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester dan tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ol>

#### 14. STANDAR PELAYANAN IMS/VCT

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampain</b>		
<b>Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien telah melakukan pembayaran sesuai retribusi Perda</li> <li>• Pasien memiliki File Rekam Medis pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul> </li> <li>2. Populasi Kunci</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien bias langsung ke unit pelayanan, pendaftaran akan dilakukan setelah pelayanan oleh petugas unit</li> <li>• Pasien memiliki Rekam Medis khusus yang dipersyaratkan oleh unit layanan</li> </ul>
2	Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan di Poli IMS/VCT</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas</li> <li>3. Setelah diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang IMS/VCT : 10 – 30 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun No 4 tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah</li> <li>2. BPJS/KIS dan SKTM</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung terlayani sesuai dengan keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA/Telp : 0777 22368 / 077721060 081266195540 (<i>call center</i>)</li> <li>2. Email : Pkmbalaimelayanidenganhati</li> <li>3. Facebook : Puskesmas Tanjung Balai</li> <li>4. Website : <a href="https://www.uptpkm-tgbalai.id/">https://www.uptpkm-tgbalai.id/</a></li> <li>5. Kotak saran dan aduan</li> </ol>

**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan**

**Pelayanan (*Manufacturing*)**

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter</li> </ol>

		<p>Gigi</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>5. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Karimun (Lembaran Daerah Kabupaten Karimun Tahun 2011 Nomor 6)</p>
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<p>1. File Rekam Medis dan Buku Register dan alat ATK</p> <p>2. Ruangan ber AC</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Dokter Umum</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetensi dokter umum</li> <li>• Sudah dilatih IMS/VCT</li> <li>• Mampu menegakkan diagnose IMS/VCT</li> <li>• Melakukan konseling / terapi IMS/VCT</li> <li>• Mampu membuat Rekam Medis</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p>2. Perawat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetensi perawat</li> <li>• Mampu melakukan konseling / terapi IMS/VCT</li> <li>• Pencatatan dan pelaporan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akredetasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	<p>1. Dokter Umum : 1 Orang</p> <p>2. Perawat Ners : 1 Orang</p>

12	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester dan tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ol>

## 15. PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PELANGGAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampain		
Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Seluruh Pasien/pengunjung UPT Puskesmas Tanjung Balai di Kecamatan Karimun
2	Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/Pengunjung menyampaikan pertanyaan, saran, masukan dan keluhan dengan cara : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Langsung ke Petugas di ruang Pengaduan</li> <li>• SMS atau telepon ke nomor layanan Pengaduan</li> <li>• Mengakses website UPT Puskesmas Tanjung balai</li> <li>• Lewat Facebook atau Instagram UPT Puskesmas Tanjung balai</li> <li>• Memasukkan pertanyaan, saran, masukan dan pengaduan ke kotak Saran dan Pengaduan yang ada di UGD, Poli rawat jalan, dan di depan ruang rawat inap</li> </ul> </li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu tanggapan pengaduan paling lama 1 x 24 jam
4	Biaya / Tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pasien / pengunjung mendapat solusi dan penjelasan
6	Penanganan pengaduan,	1. SMS/WA/Telp : 0777 22368 / 077721060

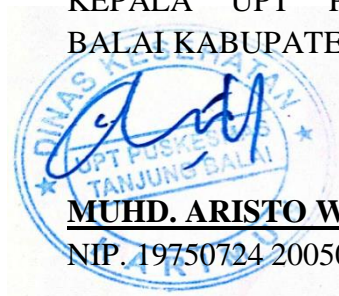
	saran dan masukan	081266195540 ( <i>call center</i> ) 2. Email : Pkmbalaimelayanidenganhati 3. Facebook : Puskesmas Tanjung Balai 4. Website : <a href="https://www.uptpkm-tgbalai.id/">https://www.uptpkm-tgbalai.id/</a> 5. Kotak saran dan aduan
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Karimun (Lembaran Daerah Kabupaten Karimun Tahun 2011 Nomor 6)</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku catatan pengaduan</li> <li>2. Kotak saran dan pengaduan</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Telepon</li> <li>5. Ruang Saran dan Pengaduan</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Petugas Penanganan Saran dan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Berpenampilan menarik</li> <li>• Ramah</li> <li>• Empati dan simpati</li> <li>• Mengetahui tentang semua kegiatan dan</li> </ul>

		<p>informasi tentang puskesmas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Petugas D III Kebidanan : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester dan tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ol>

Ditetapkan di Tanjung Balai Karimun

Pada Tanggal : 10 Januari 2022

KEPALA UPT PUSKESMAS TANJUNG  
BALAI KABUPATEN KARIMUN



**MUHD. ARISTO WIBOWO, SKM**

NIP. 19750724 200502 1 006