

# **STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS**



**PUSKESMAS M.THAHA**  
**JL. A.YANI IBUL KECAMATAN PASAR MANNA KABUPATEN**  
**BENGKULU SELATAN**  
**Email : [mtahapuskesmas@gmail.com](mailto:mtahapuskesmas@gmail.com) KODE POS 38513**

## STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS M.TAHA

### 1. STANDAR PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjukkan Nomor Antrean</li> <li>• Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>• Menunjukkan KТПP (Kartu Tanda Pengenal Pasien)</li> <li>• Menunjukkan Kartu JKN / BPJS bagi Peserta</li> <li>• Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan : No 5 Tahun 2021 tentang Retribusi jasa umum( Pasien Umum )</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung mengambil nomer antrean</li> <li>2. Nomer Antrean dibagi sesuai dengan kategori umum dan lansia / anak</li> <li>3. Pasien / pengunjung menunggu nomer antrean nya dipanggil oleh petugas loket pendaftaran</li> <li>4. Petugas pendaftaran memeriksa persyaratan pendaftaran dan memproses data serta keluhan pasien</li> <li>5. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien / pengunjung ke poli / ruangan selanjutnya.</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pendaftaran adalah selama 3-5 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor : 5 Tahun 2021 tentang Retribusi Jasa Umum
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran ke poli / ruangan berikutnya
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT Puskesmas M.Thaha Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. A.Yani Ibul kode Pos 38513,</li> <li>2. <a href="mailto:mtahapuskesmas@gmail.com">mtahapuskesmas@gmail.com</a></li> <li>3. Kotak saran</li> <li>4. Facebook Puskesmas M.Thaha</li> </ol>
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>b. 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>c. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Denpasar Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Penghentian Pemungutan Retribusi Di Kota Denpasar.</li> <li>d. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>

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

## 2. STANDAR PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang tindakan dan gawat darurat adalah <5 menit untuk pelayanan gawat darurat dan 20-30 menit untuk pelayanan tindakan

4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan : No 5 Tahun 2021 tentang Retribusi jasa umum( Pasien Umum )
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. UPT Puskesmas M.Thaha Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. A.Yani Ibul kode Pos 38513, 2. <a href="mailto:mtahapuskesmas@gmail.com">mtahapuskesmas@gmail.com</a> 3. Kotak saran 4. Facebook Puskesmas M.Thaha
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan</b>		
<b>Pelayanan ( Manufacturing )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. 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>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>2. Bed pasien</li> <li>3. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter Umum :</b></p> <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 kegawat daruratan</li> <li>• Mampu mengoperasikan Epusk</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>• Kompetensi Perawat</li> <li>• bersertifikat/ pernah dilatih ATLS/BCLS</li> <li>• Mampu melakukan Tindakan dalam kegawat daruratan</li> <li>• Mampu mengoperasikan Epusk</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	Dokter Umum : 2 Orang

	Pelaksana	Perawat Ners : 2 Orang Perawat : 2 Orang Bidan : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM )</li> </ul>

### 3. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM DAN LANSIA

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( Service Delivery )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan umum adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor : 5 Tahun 2021 tentang Retribusi jasa umum
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT Puskesmas M.Thaha Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. A.Yani kode Pos 38513,</li> <li>2. <a href="mailto:mtahapuskesmas@gmail.com">mtahapuskesmas@gmail.com</a></li> <li>3. Kotak saran</li> <li>4. Facebook Puskesmas M.Thaha</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( Manufacturing )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>

7	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>e. 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>f. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan  / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer, Printer</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Bed pasien</li> <li>4. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Medik Umum</li> <li>• Konsultasi</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Melakukan visum</li> <li>• Pemulihan Kesehatan akibat penyakit</li> <li>• Menguji kesehatan pasien</li> <li>• Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi</li> <li>• Membuat catatan medik pasien rawat jalan</li> <li>• Pengobatan rasional</li> <li>• MTBS</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>• Keperawatan minimal DIII</li> <li>• Mampu memberikan asuhan keperawatan individu /keluarga/kelompok/masyarakat</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• MTBS</li> <li>• Evaluasi Keperawatan</li> <li>• Penyuluhan</li> <li>• Melakukan Anmnesa</li> <li>• Vital Sign</li> <li>• Membuat surat rujukan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
10	Pengawasan  Internal	<p>Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu</p>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : 2 Orang</p> <p>Perawat Ners : 1 Orang</p>

		Bidan : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM )</li> </ul>

#### 4. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>• Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan gigi adalah 20 - 30 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor : 5 Tahun 2021 tentang Retribusi Jasa Umum
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT Puskesmas M.Thaha Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. M.Thaha kode Pos 38513,</li> <li>2. <a href="mailto:mtahapuskesmas@gmail.com">mtahapuskesmas@gmail.com</a></li> <li>3. Kotak saran</li> <li>4. Facebook Puskesmas M.Tahaha</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>Manufacturing</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>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>Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Komputer dan sistem aplikasi Epusk</li> <li>Alat tensimeter dan alat medis lainnya</li> <li>Alat Peraga dan Kursi Periksa</li> <li>Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya</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>Pencabutan gigi</li> <li>Melakukan Tindakan medis dan terapi</li> <li>Pencabutan dan penumpatan gigi</li> <li>Kuretase</li> <li>Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis</li> <li>Mampu melakukan anastesi lokal</li> <li>Mengadakan /menerima rujukan medik</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 penumpatan sementara</li> <li>Mampu melakukan Tindakan scaling</li> <li>Melakukan sterilisasi</li> </ul> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p>
10	Pengawasan Internal	<p>Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu</p>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Gigi : 1 orang</p> <p>Perawat Gigi : 3 Orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan



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

## 5. STANDAR PELAYANAN SKRINING INFEKSI

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian</b>		
<b>Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan Resep</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang skrining infeksi adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor : 5 Tahun 2021 tentang Retribusi Jasa Umum
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT Puskesmas M.Thaha Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. A.Yani Ibul kode Pos 38513,</li> <li>2. <a href="mailto:mtahapuskesmas@gmail.com">mtahapuskesmas@gmail.com</a></li> <li>3. Kotak saran</li> <li>4. Facebook Puskesmas M.Thaha</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan</b>		
<b>Pelayanan ( <i>Manufacturing</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>h. 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>a. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan</li> </ol>

		Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>2. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya</li> <li>3. Ruangan pemeriksaan</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Medik Umum</li> <li>• Konsultasi</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Melakukan visum</li> <li>• Pemulihan Kesehatan akibat penyakit</li> <li>• Menguji kesehatan pasien</li> <li>• Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi</li> <li>• Membuat catatan medik pasien rawat jalan</li> <li>• Pengobatan rasional</li> <li>• MTBS</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>• Keperawatan minimal DIII</li> <li>• Mampu memberikan asuhan keperawatan individu</li> </ul> <p>/keluarga/kelompok/masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• MTBS</li> <li>• Evaluasi Keperawatan</li> <li>• Penyuluhan</li> <li>• Melakukan Anmnesa</li> <li>• Vital Sign</li> <li>• Membuat surat rujukan</li> <li>• Mampu mengoperasikan Epusk</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
10	Pengawasan  Internal	<p>Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat</p> <p>Tinjauan Mutu</p>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : 2 Orang</p> <p>Perawat Ners : 2 Orang</p> <p>Perawat : 2 Orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM )</li> </ul>

## 6. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN ANAK

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>• Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan  resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan anak adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor : 5 Tahun 2021 tentang Retribusi jasa Umum
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT Puskesmas M.Thaha Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. A.Yani Ibul kode Pos 38513,</li> <li>2. <a href="mailto:mtahapuskesmas@gmail.com">mtahapuskesmas@gmail.com</a></li> <li>3. Kotak saran</li> <li>4. Facebook Puskesmas M.Thaha</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>Manufacturing</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. 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>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Alat Peraga dan Bed pasien</li> <li>4. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> </ol>

9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Medik Umum</li> <li>• Konsultasi</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Melakukan visum</li> <li>• Pemulihan Kesehatan akibat penyakit</li> <li>• Menguji kesehatan pasien</li> <li>• Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi</li> <li>• Membuat catatan medik pasien rawat jalan</li> <li>• Pengobatan rasional</li> <li>• MTBS</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>• Keperawatan minimal DIII</li> <li>• Mampu memberikan asuhan keperawatan individu /keluarga/kelompok/masyarakat</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• MTBS</li> <li>• Evaluasi Keperawatan</li> <li>• Penyuluhan</li> <li>• Melakukan Anmnesa</li> <li>• Vital Sign</li> <li>• Membuat surat rujukan</li> <li>• Mampu mengoperasikan Epusk</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul> <p><b>Bidan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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>• Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>• Mampu melakukan pelayanan KB</li> <li>• Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</li> <li>• Mampu melakukan tindak bayi perempuan</li> <li>• MTBS</li> <li>• Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</li> <li>• Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPI</li> <li>• Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> <li>• Mengajar Kelas Ibu dan Balita</li> <li>• Mampu mengoperasikan Epusk</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 3 Orang Bidan : 8 orang

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

## 6. STANDAR PELAYANAN IMUNISASI

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

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

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

## 8. STANDAR PELAYANAN KELUARGA BERENCANA

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>• Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang KB adalah 10 - 15 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor : 5 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>UPT Puskesmas M.Thaha Kibupaten Bengkulu Selatan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT Puskesmas M.Thaha Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. A.Yani Ibul kode Pos 38513,</li> <li>2. <a href="mailto:mtahapuskesmas@gmail.com">mtahapuskesmas@gmail.com</a></li> <li>3. Kotak saran</li> <li>4. Facebook Puskesmas M.Thaha</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>Manufacturing</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. 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>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol> </li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan sistem aplikasi Epusk</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Alat Peraga dan Bed pasien</li> <li>4. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Bidan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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>• Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>• Mampu melakukan pelayanan KB</li> <li>• Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</li> <li>• Mampu melakukan tindak bayi perempuan</li> <li>• MTBS</li> <li>• Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</li> <li>• Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI</li> <li>• Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> <li>• Mengajar Kelas Ibu dan Balita</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<p>Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu</p>
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan



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

## 9. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK

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

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. 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>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan sistem aplikasi Epusk</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Alat Peraga dan Bed pasien</li> <li>4. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Bidan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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>• Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>• Mampu melakukan pelayanan KB</li> <li>• Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</li> <li>• Mampu melakukan tindak bayi perempuan</li> <li>• MTBS</li> <li>• Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</li> <li>• Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI</li> <li>• Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> <li>• Mengajar Kelas Ibu dan Balita</li> <li>• Mampu mengoperasikan Epusk</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<p>Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu</p>
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM )</li> </ul>

## 10.STANDAR PELAYANAN KONSULTASI GIZI, SANITASI DAN REMAJA

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan  resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang konsultasi gizi, sanitasi dan remaja adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT Puskesmas M.Thaha Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. A.Yani Ibul kode Pos 38513,</li> <li>2. <a href="mailto:mtahapuskesmas@gmail.com">mtahapuskesmas@gmail.com</a></li> <li>3. Kotak saran</li> <li>4. Facebook Puskesmas M.Thaha</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>Manufacturing</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. 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>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>2. Alat Peraga</li> <li>3. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> </ol>

9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Sanitarian :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami tentang penyakit-penyakit yang berbasis lingkungan</li> <li>• Mampu melakukan pemecahan masalah sanitasi</li> <li>• Melakukan pengawasan sanitasi</li> <li>• Mampu melakukan pengelolaan klinik sanitasi</li> <li>• Mampu melakukan konseling</li> <li>• Administrasi kegiatan dan pelaporan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Gizi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu memantau dan menentukan status gizi</li> <li>• Mampu melakukan konseling Gizi</li> <li>• Mampu melakukan SKPG</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> <p><b>Perawat/Dokter :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu melakukan konseling Remaja</li> <li>• Pencatatan dan pelaporan</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	Sanitarian : 1 orang Gizi : 2 Orang Bidan : 3 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM )</li> </ul>

## 11. STANDAR PELAYANAN IMS/VCT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian		
Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No	Komponen	Uraian

1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien Umum <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>○ Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>○ Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>○ Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul> </li> <li>• Populasi Kunci <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pasien bisa 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> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan IMS/VCT.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang IMS/VCT adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT Puskesmas M.Thaha Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. A.Yani Ibul kode Pos 38513,</li> <li>2. <a href="mailto:mtahapuskesmas@gmail.com">mtahapuskesmas@gmail.com</a></li> <li>3. Kotak saran</li> <li>4. Facebook Puskesmas M.Thaha</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>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. 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>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter Umum :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sudah dilatih IMS/VCT</li> <li>• Kompetensi dokter umum dan</li> </ul>

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

### 13. STANDAR PELAYANAN TB-DOTS

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

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan  resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang konsultasi gizi, sanitasi dan remaja adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT Puskesmas M.Thaha Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. A.Yani Ibul kode Pos 38513,</li> <li>2. <a href="mailto:mtahapuskesmas@gmail.com">mtahapuskesmas@gmail.com</a></li> <li>3. Kotak saran</li> <li>4. Facebook Puskesmas M.Thaha</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>Manufacturing</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. 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>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>2. Alat Peraga</li> <li>3. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<b>Perawat/Dokter :</b> <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 Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter : 1 Orang  Perawat : 1 Orang

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

#### 14. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN TRADISIONAL

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengunjung dirujuk dari layanan umum, anak, KIA &amp; remaja</li> <li>2. Petugas menanyakan keluhan atau informasi yang dibutuhkan</li> <li>3. Petugas memberikan informasi terkait yankestrad yang dibutuhkan</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di layanan kesehatan tradisional adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT Puskesmas M.Thaha Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. A.Yani Ibul kode Pos 38513,</li> <li>2. <a href="mailto:mtahapuskesmas@gmail.com">mtahapuskesmas@gmail.com</a></li> <li>3. Kotak saran</li> <li>4. Facebook Puskesmas M.Thaha</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>Manufacturing</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit</li> </ol>



		Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	1. Buku rekam medis dan ATK lainnya 2. Buku panduan tanaman obat dan leaflet 3. Register kunjungan
9	Kompetensi Pelaksana	<b>Perawat/Dokter/lainnya :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu melakukan konseling kesehatan tradisional</li> <li>• Mampu membuat rekam medis / register klien</li> <li>• Mampu mengoperasikan Epusk</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	Petugas : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM )</li> </ul>

## 15. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan</li> </ol> <p>resep / rujukan internal / rujukan eksternal</p>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di laboratorium adalah 10 - 120 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor : 5 Tahun 2021 tentang Retribusi jasa Pelayanan

5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT Puskesmas M.Thaha Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. A.Yani Ibul kode Pos 38513,</li> <li>2. <a href="mailto:mtahapuskesmas@gmail.com">mtahapuskesmas@gmail.com</a></li> <li>3. Kotak saran</li> <li>4. Facebook Puskesmas M.Thaha</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( Manufacturing )</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. 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>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang 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. Komputer dan printer</li> <li>3. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>4. Ruangan ber AC</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Analisis Kesehatan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <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>• Mampu mengoperasikan Epusk</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	Analisis Kesehatan : 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

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

## 16. STANDAR PELAYANAN FARMASI

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pasien membawa resep dari unit pelayanan sebelumnya</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien / pengunjung menyerahkan resep di ruang apotek.</li> <li>Pasien / pengunjung menunggu obat disiapkan oleh petugas apotek</li> <li>Pasien / pengunjung akan diberikan obat dan dijelaskan tentang obat dan cara penggunaannya</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu tunggu pasien dari menyerahkan resep sampai menerima obat paling lama 5 - 15 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>UPT Puskesmas M.Thaha Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. A.Yani Ibul kode Pos 38513,</li> <li><a href="mailto:mtahapuskesmas@gmail.com">mtahapuskesmas@gmail.com</a></li> <li>Kotak saran</li> <li>Facebook Puskesmas M.Thaha</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>Manufacturing</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>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>Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Obat obatan</li> <li>Komputer dan printer</li> <li>ATK</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<b>Apoteker/Asisten Apoteker/ sederajat yang telah terlatih :</b>

		<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>• Mampu mengoperasikan Epusk</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Apoteker : 3 orang S1 Farmasi : 1 Orang Asisten Apoteker : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM )</li> </ul>

## 1. PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PELANGGAN

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	Seluruh Pasien/pengunjung UPTD Puskesmas M.Thaha Kabupaten Bengkulu Selatan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menyampaikan Pertanyaan, saran, masukan dan keluhan dengan cara : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Langsung ke petugas di meja informasi</li> <li>2. Menulis dan memasukkan ke kotak layanan pengaduan</li> <li>3. SMS dan atau telpon ke nomer layanan pengaduan yang tertera di puskesmas</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu Tanggapan pengaduan paling lama 2x24 jam
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien mendapatkan solusi dan atau penjelasan terkait isi aduan/pertanyaan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UPT Puskesmas M.Thaha Kabupaten Bengkulu Selatan Jl. A.Yani Ibul kode Pos 38513,</li> <li>2. <a href="mailto:mtahapuskesmas@gmail.com">mtahapuskesmas@gmail.com</a></li> <li>3. Kotak saran</li> <li>4. Facebook Puskesmas M.Thaha</li> </ol>

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>e. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 11 Tahun 2021 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat;</p> <p>f. Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku catatan pengaduan pelanggan</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Telepon</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Petugas Informasi:</b></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 informasi tentang puskesmas</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	Petugas : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM )</li> </ul>



Kepala Puskesmas M. Thaha

**HEL YKA, SST, M.KM**

NIP. 19800524 200801 2 005