



PEMERINTAH KABUPATEN LINGGA
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS BENAN
KECAMATAN KATANG BIDARE
Alamat Jl. Kampung Tanjung, No. ---Telp. --- Kode Pos 29873
Email:pkmbenan.lingga@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS BENAN
Nomor : 002/KPTS/PKM BENAN//2024
TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS BENAN
KECAMATAN KATANG BIDARE

KEPALA UPT PUSKESMAS BENAN

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa puskesmas Benan maka perlu menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud di atas dipandang perlu untuk menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Benan di UPT Puskesmas Benan Kecamatan Katang Bidare;
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 31 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Lingga di Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4341 Nomor 31 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Lingga di Provinsi Kepulauan Riau(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 4341);
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 04 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar pelayanan minimal Bidang Kesehatan;
3. Permenkes N0.75 Tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Lingga Nomor 07 Tahun 2018 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Puskesmas,

Puskesmas pembantu, Polindes dan poskesdes di Kabupaten Lingga;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :** **KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS BENAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPT PUSKESMAS BENAN KECAMATAN KATANG BIDARE.**
- KESATU :** Menetapkan Standar Pelayanan Publik pada UPT Puskesmas Benan Kecamatan Katang Bidare Kabupaten Lingga sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA :** Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi ruang lingkup pelayanan UPT Puskesmas Benan.
- KETIGA :** Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan diperbaiki kembali apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Benan
Pada tanggal : 03 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS BENAN



ISMADLAMK
Penata Jilid

NIP. 19840928 201001 1 007

STANDAR PELAYANAN UPT PUSKESMAS BENAN

1. Pelayanan Rekam Medis
2. Pelayanan Rawat Jalan
3. Pelayanan Unit Gawat Darurat
4. Pelayanan Laboratorium
5. Pelayanan Farmasi
6. Pelayanan Kesehatan KIA dan KB
7. Pelayanan Pengaduan
8. Pelayanan Sanitasi Lingkungan
9. Pelayanan Lansia
10. Pelayanan Gigi dan Mulut
11. Pelayanan Konseling Gizi
12. Pelayanan Kesehatan Jiwa

JENIS - JENIS PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS BENAN

- a. Upaya kesehatan masyarakat Esensial dan keperawatan kesehatan masyarakat terdiri dari :
 1. Pelayanan promosi kesehatan
 2. Pelayanan kesehatan lingkungan
 3. Pelayanan kesehatan keluarga
 4. Pelayanan Gizi
 5. Pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit

- b. Upaya kesehatan masyarakat pengembang terdiri dari :
 1. Pelayanan kesehatan Jiwa
 2. Pelayanan kesehatan Batra
 3. Pelayanan kesehatan olahraga
 4. Pelayanan kesehatan Lansia

- c. Upaya kesehatan masyarakat perorangan, kefarmasian dan Laboratorium terdiri dari:
 1. Pelayanan pemeriksaan Umum
 2. Pelayanan kesehatan Gigi dan Mulut
 3. Pelayanan Gawat Darurat
 4. Pelayanan Kefarmasian
 5. Pelayanan laboratorium

URAIAN STANDART PELAYANAN UPT PUSKESMAS BENAN

1. Standar Pelayanan : Pelayanan Rekam Medik

No	Komponen	Uraian
Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Pasien umum a. Menunjukkan KTP b. Kartu berobat 2. Pasien penjamin a. Menunjukkan KTP b. BPJS
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Rawat jalan 1. Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 2. Untuk pasien menggunakan jaminan kesehatan, menunjukkan kartu JKN, KIS, KK, KTP, sedangkan untuk pasien yang tidak menggunakan jaminan kesehatan hanya menunjukkan KK, KTP 3. Untuk pelajar yang berobat membawa buku UKS 4. Setelah proses pendaftaran selesai pasien diarahkan untuk menuju ke Poli yang dituju 5. Setelah mendapatkan pelayanan di poli yang dituju apabila pasien disarankan rujuk atau kontrol ulang maka pasien diarahkan untuk kembali lagi ke pendaftaran untuk mendapatkan rujukan online (pasien dirujuk) Pelayanan UGD 1. Pasien atau keluarga melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 2. Pasien atau keluarga menunjukkan JKN, KIS, KK, KTP 3. Pasien atau keluarga menerima penjelasan petugas 4. Setelah menerima penjelasan petugas pasien atau keluarga pasien menandatangani general consent atau surat persetujuan tindakan 5. Kemudian pasien akan mendapatkan tindakan di UGD 6. Setelah mendapatkan tindakan di UGD dokter akan memutuskan : a. Rawat jalan : jika kondisi pasien sudah stabil dan boleh pulang b. Rujukan: untuk mendapatkan tindakan atau perawatan lebih lanjut di RS.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Waktu Pelayanan rawat jalan 5 menit 2. Waktu pelayanan UGD 10 menit
4	Biaya/Tarif	1. Pasien umum : Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang tarif layanan UPT Puskesmas Benan Kabupaten Lingga

		2. Pasien BPJS : Sesuai dengan perjanjian kerjasama (GRATIS)
5	Produk Pelayanan	Rekam medik untuk UGD dan rawat jalan
6	Penanganan, pengaduan dan saran	A. Pengaduan langsung di UPT Puskesmas Benan B. Pengaduan tidak langsung di UPT Puskesmas Benan 1. Melalui kotak pengaduan dan saran 2. SMS ke nomor: 082385388080 3. Email : pkmbenan.lingga@gmail.com

No	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan 4. Peraturan Menpan RB Nomor 15 Tahun 2013 tentang pedoman standar pelayanan publik 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 tahun 2016 tentang pedoman pelaksanaan program jaminan kesehatan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 tahun 2022 tentang rekam medis 7. Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang Tarif layanan Puskesmas Kabupaten Lingga
2	Sarana, prasarana dan fasilitas	Ruang pelayanan, alat tulis kantor, komputer, printer untuk kegiatan rekam medik, sarana komunikasi
3	Kompetensi pelaksana	1. Tenaga Rekam medis 2. Administrasi Rekam medis
4	Pengawasan internal	1. dilakukan atasan langsung 2. dilakukan oleh PPI
5	Jumlah pelaksana	Tenaga rekam medis 2 orang
6	Jaminan pelayanan	Memberikan pelayanan sesuai maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan : disiapkan standar Operasional prosedur pada semua tindakan Jaminan keselamatan : pelaksanaan pasien safety
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui : 1. Indikator Mutu pelayanan 2. Standar pelayanan minimal 3. Pengaduan masyarakat 4. Laporan kinerja pelayanan

2. Standar pelayanan : Pelayanan Rawat Jalan

No	Komponen	Uraian
Penyampaian pelayanan		
1	Persyaratan	<p>1. Pasien umum Baru a. Kartu identitas (KTP/KK) Lama a. Kartu identitas (KTP/KK) b. Kartu berobat Kartu BPJS Kesehatan a. Kartu BPJS Kesehatan/KTP/KK b. rujukan dari FKTP</p>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>1. Pasien langsung ke loket pendaftaran 2. Pasien datang langsung di skrining dan mendapatkan nomor antrian. 3. Setelah pasien selesai skrining menunggu panggilan di poli 4. Setelah konsul di Poli - pasien diberi resep untuk pengambilan obat ke apotik - bagi pasien yang membutuhkan pemeriksaan penunjang pasien diberi surat pengantar dan pasien kembali ke poli, kemudian pengambilan obat di apotik - pasien yang membutuhkan pengobatan lebih lanjut diberi surat rujukan 5. Bagi pasien umum setelah pengambilan obat dan pemeriksaan penunjang pasien harus melakukan pembayaran kekasir 6. pasien pulang</p>
3	Jangka waktu pelayanan	<p>≤ 60 menit (sesuai jenis penyakit/kasus) Jam buka pelayanan: setiap hari kerja jam 7.30 – 14.00 kecuali hari jumat 07.30-11.30</p>
4	Biaya/tarif	<p>1. Pasien umum: Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang tarif layanan Puskesmas Benan Kabupaten Lingga 2. Pasien BPJS: sesuai dengan perjanjian kerjasama (Gratis)</p>
5	Produk pelayanan	<p>a. Pelayanan Medik dasar rawat jalan 1. Poli umum 2. Poli gigi 3. Poli Gizi 4. Poli KIA dan KB 6. Farmasi</p>
6	Penanganan, pengaduan dan saran	<p>A. Pengaduan langsung di Puskesmas Benan Menghubungi petugas layanan pengaduan B. pengaduan tidak langsung di Puskesmas 1. Kotak pengaduan 2. WA ke Nomor 082385388080 3. Email: pkmbenan.lingga@gmail.com</p>

No	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang</p>

		<p>tenaga kesehatan</p> <p>4. Peraturan Menpan RB Nomor 15 Tahun 2013 tentang pedoman standar pelayanan publik</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 tahun 2016 tentang pedoman pelaksanaan program jaminan kesehatan</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 tahun 2022 tentang rekam medis</p> <p>7. Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang Tarif layanan Puskesmas Kabupaten Lingga</p>
2	Sarana, prasarana dan fasilitas	<p>1. Sarana non medis: Ruang pemeriksaan masing2 poli, ruang tunggu pasien, alat tulis kantor, komputer, meja dan kursi</p> <p>2. Sarana medis : peralatan medis seperti tensimeter, timbangan, stetoskop, dll.</p>
3	Kompetensi pelaksana	<p>1. Dokter umum</p> <p>2. Perawat</p> <p>3. Bidan</p> <p>4. Dokter gigi</p> <p>5. Tenaga farmasi</p> <p>6. Tenaga laboratorium</p> <p>7. tenaga Gizi</p> <p>8. rekam medis</p>
4	Pengawasan internal	<p>1. dilakukan atasan langsung</p> <p>2. dilakukan oleh PPI</p>
5	Jumlah pelaksana	<p>1. Dokter umum 2 orang</p> <p>2. Perawat 2 orang</p> <p>3. Bidan 2 orang</p> <p>4. Petugas farmasi 1 orang</p> <p>5. petugas laboratorium 1 orang</p> <p>6. nutrisisionis : 1 orang</p> <p>7. rekam medis 1 orang</p> <p>8. Dokter gigi 1 orang</p>
6	Jaminan pelayanan	Memberikan pelayanan sesuai maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Jaminan keamanan : disiapkan standar Operasional prosedur pada semua tindakan</p> <p>Jaminan keselamatan : pelaksanaan pasien safety</p>
8	Evalusi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui :</p> <p>1. Indikator Mutu pelayanan</p> <p>2. Standar pelayanan minimal</p> <p>3. Pengaduan masyarakat</p> <p>4. Laporan kinerja pelayanan</p>

3. Standar Pelayanan : Pelayanan Unit Gawat Darurat

No	Komponen	Uraian
Penyampaian pelayanan		
1	Persyaratan	1. Pasien umum - Baru a. Kartu identitas (KTP/KK) - Lama a. Kartu identitas (KTP/KK) b. Kartu berobat(jika ada) Kartu BPJS Kesehatan a. Kartu BPJS Kesehatan/KTP/KK b. rujukan dari FKTP
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien datang ke unit gawat darurat, perawat/dokter jaga UGD melakukan triase/melakukan penilaian cepat tentang keadaan klinis pasien, memutuskan prioritas penanganan pasien berdasarkan kegawatdaruratan dengan respon time kurang dari 5 menit. 2. Untuk pasien gawat darurat dilakukan tindakan sesuai kebutuhan, jika diperlukan maka akan dilakukan pemeriksaan penunjang serta konsultasi oleh dokter jaga. 3. Sementara pasien dilakukan tindakan medis, salah seorang keluarga pasien mendaftarkan identitas pasien ke loket pendaftaran. 4. Setelah pasien mendapatkan tindakan sesuai kondisi klinis pasien, pasien akan diinstruksikan oleh dokter jaga untuk: a. Pulang/kontrol rawat jalan: keluarga mengurus administrasi keluar dari Puskesmas b. Rujuk ke Rsyang lebih lanjut: mengurus administrasi rujukan
3	Jangka waktu pelayanan	Respon time \leq 120 menit (sesuai jenis penyakit/kasus)
4	Biaya/tarif	1. Pasien umum: Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang tarif layanan Puskesmas Benan Kabupaten Lingga 2. Pasien BPJS: sesuai dengan perjanjian kerjasama (Gratis)
5	Produk pelayanan	a. Pelayanan gawat darurat b. Pelayanan rujukan pasien
6	Penanganan, pengaduan dan saran	A. Pengaduan langsung di Puskesmas Benan Menghubungi petugas layanan pengaduan B. Pengaduan tidak langsung di Puskesmas 1. Kotak pengaduan 2. WA ke Nomor 082385388080 3. Email: pkmbenan.lingga@gmail.com

No	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang

		<p>tenaga kesehatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Menpan RB Nomor 15 Tahun 2013 tentang pedoman standar pelayanan publik 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 tahun 2016 tentang pedoman pelaksanaan program jaminan kesehatan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 tahun 2018 tentang pelayanan kegawat daruratan 7. Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang Tarif layanan Puskesmas Kabupaten Lingga
2	Sarana, prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana medis: ruang triase, ruang observasi, peralatan medis 2. Sarana non medis : ruang UGD, ambulance, brankar, area parkir ambulance, ruang tunggu keluarga pasien, apotik.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum 2. Perawat 3. Bidan 4. Petugas ambulance 5. Tenaga farmasi 6. Tenaga laboratorium 7. Administrasi
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. dilakukan atasan langsung 2. dilakukan oleh PPI
5	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum 1 orang 2. Perawat 2 orang 3. Bidan 2 orang 4. Petugas farmasi 1 orang 5. Petugas laboratorium 1 orang 6. Petugas ambulance 1 orang 7. Administrasi 1 orang
6	Jaminan pelayanan	Memberikan pelayanan sesuai maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Jaminan keamanan : disiapkan standar Operasional prosedur pada semua tindakan</p> <p>Jaminan keselamatan : pelaksanaan pasien safety</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indikator Mutu pelayanan 2. Standar pelayanan minimal 3. Pengaduan masyarakat 4. Laporan kinerja pelayanan

4. Standar pelayanan: Pelayanan Laboratorium

No	Komponen	Uraian
Penyampaian pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum <ol style="list-style-type: none"> a. menunjukkan Kartu identitas (KTP/KK) b. permintaan pemeriksaan dari dokter 2. Pasien penjamin
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga datang menyerahkan pengantar dari dokter. 2. Sedangkan pasien rawat jalan dan UGD pengambilan specimen oleh petugas analisis ke ruangan. 3. Pasien dilayani/pengambilan specimen oleh tenaga analisis 4. Petugas laboratorium melakukan pemeriksaan terhadap sample Sesuai formulir permintaan pemeriksaan 5. Pembaca hasil labor oleh dokter 6. Pengambilan hasil laboratorium oleh keluarga pasien atau pasien.
3	Jangka waktu pelayanan	20-60 menit tergantung spesimen pemeriksaan
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum: Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang tarif layanan Puskesmas Benan Kabupaten Lingga 2. Pasien BPJS: sesuai dengan perjanjian kerjasama (Gratis)
5	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan medik dasar rawat jalan b. Poli umum c. Poli gigi d. Poli gizi e. Poli KIA f. Pelayanan laboratorium
6	Penanganan, pengaduan dan saran	<ol style="list-style-type: none"> A. Pengaduan langsung di Puskesmas Benan <ol style="list-style-type: none"> 1. Menghubungi petugas layanan pengaduan B. Pengaduan tidak langsung di Puskesmas <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak pengaduan 2. WA ke Nomor 082385388080 3. website: https://pusbenan.linggakab.go.id

No	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan 4. Peraturan Menpan RB Nomor 15 Tahun 2013 tentang pedoman standar pelayanan publik 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 tahun 2016 tentang pedoman pelaksanaan program jaminan kesehatan 6. Peraturan menteri kesehatan RI Nomor 411/MENKES/PER/III/2010 Tentang Laboratorium klinik 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 tahun

		2018 tentang pelayanan kegawat daruratan 8. Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang Tarif layanan Puskesmas Kabupaten Lingga
2	Sarana, prasarana dan fasilitas	1.Sarana non medis: ruang tunggu, keluarga pasien dan sarana komunikasi.
3	Kompetensi pelaksana	Tenaga analis
4	Pengawasan internal	1. dilakukan atasan langsung 2. dilakukan oleh PPI
5	Jumlah pelaksana	Tenaga analis: 1 orang
6	Jaminan pelayanan	Memberikan pelayanan sesuai maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan : disiapkan standar Operasional prosedur pada semua tindakan Jaminan keselamatan : pelaksanaan pasien safety
8	Evalusi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui : 1. Indikator Mutu pelayanan 2. Standar pelayanan minimal 3. Pengaduan masyarakat 4. Laporan kinerja pelayanan

5. Standar Pelayanan: Pelayanan Farmasi

No	Komponen	Uraian
Penyampaian pelayanan		
1	Persyaratan	1. Resep obat a. Foto copy KTP b. Foto copy BPJS
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Resep yang masuk ke apotek dari bagian rawat jalan atau rawat inap, jika pasien umum melakukan pembayaran di kasir, sebaiknya jika pasien BPJS langsung menyerahkan resep ke petugas apotek 2. Setelah resep diserahkan, pasien atau keluarga pasien menunggu panggilan di ruang tunggu yang disediakan didepan gedung apotek 3. Apotek melakukan pengkajian terhadap resep yang masuk. 4. Setelah dilakukan pengkajian resep oleh petugas apotek, maka pelaksana farmasi menyiapkan obat berdasarkan resep. 5. Sebelum obat diserahkan ke pasien atau keluarga pasien dilakukan kembali pengecekan obat. 6. petugas farmasi akan melakukan penyerahan dan memberikan informasi obat ke pasien atau keluarga pasien
3	Jangka waktu pelayanan	≤30-60 menit
4	Biaya/tarif	1. Pasien umum: Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang tarif layanan Puskesmas Benan Kabupaten Lingga 2. Pasien BPJS: sesuai dengan perjanjian kerjasama (Gratis)
5	Produk pelayanan	a. Pelayanan medik dasar rawat jalan b. Poli umum c. Poli gigi d. Poli gizi e. Poli KIA dan KB f. Pelayanan laboratorium g. Pelayanan Farmasi
6	Penanganan, pengaduan dan saran	A. Pengaduan langsung di Puskesmas Benan Menghubungi petugas layanan pengaduan B. pengaduan tidak langsung di Puskesmas 1. Kotak pengaduan 2. WA ke Nomor 082385388080 3. website: https://pusbenan.linggakab.go.id

No	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan 4. Peraturan Menpan RB Nomor 15 Tahun 2013 tentang pedoman standar pelayanan publik 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 tahun 2016 tentang pedoman pelaksanaan program

		jaminan kesehatan 6. Peraturan menteri kesehatan RI Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian 6. Peraturan menteri kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016 Tentang standar pelayanan Kefarmasian 7. Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang Tarif layanan Puskesmas Kabupaten Lingga
2	Sarana, prasarana dan fasilitas	1.Sarana non medis: ruang tunggu, keluarga pasien dan sarana komunikasi,administratif 2.Sarana medis
3	Kompetensi pelaksana	1. Tenaga farmasi 2. Asisten apoteker
4	Pengawasan internal	1. dilakukan atasan langsung 2. dilakukan oleh PPI
5	Jumlah pelaksana	Tenaga farmasi : 1 orang Asisten apoteker : 1 orang
6	Jaminan pelayanan	Memberikan pelayanan sesuai maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan : disiapkan standar Operasional prosedur pada semua tindakan Jaminan keselamatan : pelaksanaan pasien safety
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui : 1. Indikator Mutu pelayanan 2. Standar pelayanan minimal 3. Pengaduan masyarakat 4. Laporan kinerja pelayanan

6. Standar Pelayanan : Pelayanan KIA dan KB

No	Komponen	Uraian
Penyampaian pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Pasien umum <ol style="list-style-type: none"> a. Menunjukkan KTP b. Kartu berobat 2. Pasien penjamin <ol style="list-style-type: none"> a. Menunjukkan KTP b. BPJS 3. Buku KIA dan KB
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga datang menyerahkan persyaratan kepada bidan di poli KIA dan KB 2. Bidan melakukan anamnese, cek vital sign pasien 3. Bidan menyiapkan pasien untuk diperiksa ke dokter 4. Dokter melakukan anamnese, pemeriksaan fisik, bila perlu melakukan USG, pemeriksaan dalam untuk menegakkan diagnosa untuk pasien ibu hamil, dan untuk anak sakit memeriksakan dengan menggunakan MTBS. Sesuai formulir permintaan pemeriksaan 5. Dokter menulis hasil pemeriksaan pengobatan serta rencana tindak lanjut di rekam medik
3	Jangka waktu pelayanan	20-60 menit tergantung pemeriksaan
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum: Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang tarif layanan Puskesmas Benan Kabupaten Lingga 2. Pasien BPJS: sesuai dengan perjanjian kerjasama (Gratis)
5	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan medik dasar rawat jalan b. Poli umum c. Poli gigi d. Poli gizi e. Poli KIA dan KB f. Pelayanan laboratorium g. Pelayanan Farmasi
6	Penanganan, pengaduan dan saran	<ol style="list-style-type: none"> A. Pengaduan langsung di Puskesmas Benan Menghubungi petugas layanan pengaduan B. pengaduan tidak langsung di Puskesmas <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak pengaduan 2. WA ke Nomor 082385388080 3. website: https://pusbenan.linggakab.go.id

No	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan 4. Peraturan Menpan RB Nomor 15 Tahun 2013 tentang pedoman standar pelayanan publik 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 tahun 2016 tentang pedoman pelaksanaan program

		<p>jaminan kesehatan</p> <p>6. Undang-undang RI pasal 1 Tahun 2022 tentang pengertian KIA</p> <p>7. Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang Tarif layanan Puskesmas Kabupaten Lingga</p>
2	Sarana, prasarana dan fasilitas	<p>1. Sarana non medis: ruang tunggu, keluarga pasien dan sarana komunikasi.</p> <p>2. sarana medis: peralatan medis</p>
3	Kompetensi pelaksana	<p>Bidan</p> <p>Dokter</p>
4	Pengawasan internal	<p>1. dilakukan atasan langsung</p> <p>2. dilakukan oleh PPI</p>
5	Jumlah pelaksana	<p>Bidan : 6 orang</p> <p>Dokter : 1 orang</p>
6	Jaminan pelayanan	<p>Memberikan pelayanan sesuai maklumat pelayanan</p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Jaminan keamanan : disiapkan standar Operasional prosedur pada semua tindakan</p> <p>Jaminan keselamatan : pelaksanaan pasien safety</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indikator Mutu pelayanan 2. Standar pelayanan minimal 3. Pengaduan masyarakat 4. Laporan kinerja pelayanan

7. Standar Pelayanan : Pelayanan Pengaduan

No	Komponen	Uraian
Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	Yang dapat memberikan pengaduan adalah 1. Pasien 2. Keluarga pasien 3. Pengunjung/masyarakat
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pengaduan bila disampaikan secara langsung dan tidak langsung 2. Pengaduan langsung disampaikan ke petugas pengaduan 3. Jika aduan yang masuk tidak bisa diselesaikan, maka akan di mediasi dan ditindaklanjuti oleh petugas pengaduan 4. Tim pengaduan akan menyampaikan sebagai bentuk laporan ke kepala puskesmas
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pengaduan yang harus ditindaklanjuti 1. Langsung direspon dan ditindaklanjuti pengaduan yang ditindaklanjuti berkala 2. Hasil rekapan keluhan/saran masing-masing ruangan dikumpulkan setiap hari sabtu 3. Keluhan yang masuk kotak pengaduan diambil setiap hari sabtu 4. Semua hasil pengaduan direkap dan dievaluasi oleh kepala seksi peningkatan mutu
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pengaduan
6	Penanganan, pengaduan dan saran	A. Pengaduan langsung di UPT Puskesmas Benan B. Pengaduan tidak langsung di UPT Puskesmas Benan 1. Melalui kotak pengaduan dan saran 2. SMS ke nomor: 082385388080 3. Email : pkmbenan.lingga@gmail.com

No	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan 4. Peraturan Menpan RB Nomor 15 Tahun 2013 tentang pedoman standar pelayanan publik 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 tahun 2016 tentang pedoman pelaksanaan program jaminan kesehatan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 tahun 2022 tentang rekam medis

		7. Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang Tarif layanan Puskesmas Kabupaten Lingga
2	Sarana, prasarana dan fasilitas	1.pusat layanan pengaduan 2. kotak pengaduan 3.hand phone 4.ATK
3	Kompetensi pelaksana	1.Petugas pengaduan 2. petugas disetiap unit layanan
4	Pengawasan internal	1. dilakukan atasan langsung 2. dilakukan oleh PPI
5	Jumlah pelaksana	1.petugas unit pengaduan: 1 orang
6	Jaminan pelayanan	Memberikan pelayanan sesuai maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan : disiapkan standar Operasional prosedur pada semua tindakan Jaminan keselamatan : pelaksanaan pasien safety
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui : 1. Indikator Mutu pelayanan 2. Standar pelayanan minimal 3. Pengaduan masyarakat 4. Laporan kinerja pelayanan

8. Standar pelayanan: Pelayanan sanitasi lingkungan

No	Komponen	Uraian
Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Limbah diolah supaya tidak berbahaya (sampah medis, sampah kosmetik/non medis, sampah B3) 2. Baku mutu limbah cair
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Sampah dari ruangan sudah dipisahkan antara sampah medis dan non medis 2. Sampah medis disimpan di TPS B3 dan dimusnahkan oleh pihak ketiga 3. Sampah medis cair diolah melalui IPAL 4. Sampah domestik diangkat TPA bekerjasama dengan dinas pekerja umum
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Dikerjakan tiap hari 2. Pemusnahan oleh pihak ketiga 1x/minggu 3. Pemusnahan sampah domestik setiap 2x/minggu
4	Biaya/Tarif	1. Pasien umum: Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang tarif layanan puskesmas Kabupaten Lingga 2. Pasien BPJS: sesuai dengan perjanjian kerjasama
5	Produk Pelayanan	1. Pengangkutan limbah medis oleh pihak ketiga 2. Pengolahan limbah cair dengan IPAL 3. Pemusnahan dan pengangkutan limbah domestik ke TPA.
6	Penanganan, pengaduan dan saran	A. Pengaduan langsung di UPT Puskesmas Benan B. Pengaduan tidak langsung di UPT Puskesmas Benan 1. Melalui kotak pengaduan dan saran 2. SMS ke nomor: 082385388080 3. Email : pkmbenan.lingga@gmail.com

No	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan 4. Peraturan Menteri RB Nomor 15 Tahun 2013 tentang pedoman standar pelayanan publik 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 tahun 2016 tentang pedoman pelaksanaan program jaminan kesehatan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 tahun 2022 tentang rekam medis

		7. Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang Tarif layanan Puskesmas Kabupaten Lingga
2	Sarana, prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. TPS B3 2. Intalasi pengelolaan limbah cair 3. Tempat sampah 4. Alat pelindung diri 5. Kantong plastik sampah
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas sanitasi 2. Petugas pengolahan limbah 3. Cleaning service
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. dilakukan atasan langsung 2. dilakukan oleh PPI
5	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. petugas sanitasi : 2 orang 2. cleaning service: 5 orang
6	Jaminan pelayanan	Memberikan pelayanan sesuai maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Jaminan keamanan : disiapkan standar Operasional prosedur pada semua tindakan</p> <p>Jaminan keselamatan : pelaksanaan pasien safety</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indikator Mutu pelayanan 2. Standar pelayanan minimal 3. Pengaduan masyarakat 4. Laporan kinerja pelayanan

9. Standar pelayanan: Pelayanan Lansia

No	Komponen	Uraian
Penyampaian pelayanan		
1	Persyaratan	1 Pasien umum a. Menunjukkan KTP b. Kartu berobat 2. Pasien penjamin a. Menunjukkan KTP b. BPJS
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien/keluarga datang ke loket pendaftaran 2. Menunjukkan persyaratan yang dimiliki 3. Pasien dikirim ke Poli umum 4. Petugas melakukan anamnese diruang pemeriksaan 5. Petugas melakukan pemeriksaan fisik di ruang pemeriksaan 6. Petugas melakukan pemeriksaan rujukan ke labor bila diperlukan 7. Pasien kembali ke kamar periksa menyerahkan hasil labor 8. Pasien diberikan rujukan ke poli gizi apabila diperlukan 9. Dokter memberikan resep kepada pasien 10. memberikan informasi (KIE) yang benar dan mudah dipahami pasien 11. Bila ada pasien yang tidak bisa ditangani maka akan dirujuk
3	Jangka waktu pelayanan	5-15 menit tergantung pemeriksaan
4	Biaya/tarif	1. Pasien umum: Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang tarif layanan Puskesmas Benan Kabupaten Lingga 2. Pasien BPJS: sesuai dengan perjanjian kerjasama (Gratis)
5	Produk pelayanan	Layanan pengobatan usia ≥ 50 tahun
6	Penanganan, pengaduan dan saran	A. Pengaduan langsung di Puskesmas Benan Menghubungi petugas layanan pengaduan B. pengaduan tidak langsung di Puskesmas 1. Kotak pengaduan 2. WA ke Nomor 082385388080 3. website: https://pusbenan.linggakab.go.id

No	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan 4. Peraturan Menpan RB Nomor 15 Tahun 2013 tentang pedoman standar pelayanan publik 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 tahun 2016 tentang pedoman pelaksanaan program jaminan kesehatan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 merubah regulasi standar pelayanan minimal 7. Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020

		tentang Tarif layanan Puskesmas Kabupaten Lingga
2	Sarana, prasarana dan fasilitas	1. Tensi meter, stetoskop, timbangan 2. Media KIE 3. Lemari arsip, ATK, tempat sampah 4. Meja, kursi, meja periksa
3	Kompetensi pelaksana	Bidan Dokter Perawat
4	Pengawasan internal	1. dilakukan atasan langsung 2. dilakukan oleh PPI
5	Jumlah pelaksana	Bidan : 1 orang Dokter : 1 orang Perawat; 1 orang
6	Jaminan pelayanan	Memberikan pelayanan sesuai maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan : disiapkan standar Operasional prosedur pada semua tindakan Jaminan keselamatan : pelaksanaan pasien safety
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui : 1. Indikator Mutu pelayanan 2. Standar pelayanan minimal 3. Pengaduan masyarakat 4. Laporan kinerja pelayanan

10. Standar Pelayanan: Pelayanan Gigi dan Mulut

No	Komponen	Uraian
Penyampaian pelayanan		
1	Persyaratan	1 Pasien umum a. Menunjukkan KTP b. Kartu berobat 2. Pasien penjamin a. Menunjukkan KTP b. BPJS
3	Jangka waktu pelayanan	1. Pengobatan 15-30 menit 2. Pencabutan gigi susu 20-40 menit 3. Pencabutan gigi tetap: 20-60 menit 4. Scaling per rahang 45-70 menit 5. insisi abses gigi : 30-45 menit 6. Bersihkan soket/gigi: 20-30 menit
4	Biaya/tarif	1. Pasien umum: Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang tarif layanan Puskesmas Benan Kabupaten Lingga 2. Pasien BPJS: sesuai dengan perjanjian kerjasama (Gratis)
5	Produk pelayanan	Kesehatan gigi dan mulut
6	Penanganan, pengaduan dan saran	A. Pengaduan langsung di Puskesmas Benan Menghubungi petugas layanan pengaduan B. pengaduan tidak langsung di Puskesmas 1. Kotak pengaduan 2. WA ke Nomor 082385388080 3. website: https://pusbenan.linggakab.go.id

No	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan 4. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 tahun 2016 tentang pedoman pelaksanaan program jaminan kesehatan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. 7. Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang Tarif layanan Puskesmas Kabupaten Lingga
2	Sarana, prasarana dan fasilitas	1. Ruang pemeriksaan gigi dan mulut 2. Meja dan kursi pelayanan 3. Dental chair 4. Peralatan dan bahan gigi
3	Kompetensi pelaksana	Perawat Dokter gigi
4	Pengawasan internal	1. dilakukan atasan langsung 2. dilakukan oleh PPI
5	Jumlah	Perawat : 1 orang

	pelaksana	
6	Jaminan pelayanan	Dokter :1 orang Pelayanan yang diberikan secara cepat,aman dan dapat dipertanggung jawabkan(sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan : disiapkan standar Operasional prosedur pada semua tindakan Jaminan keselamatan : pelaksanaan pasien safety
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui : 1. Indikator Mutu pelayanan 2. Standar pelayanan minimal 3. Pengaduan masyarakat 4. Laporan kinerja pelayanan

11. Standar pelayanan : Pelayanan Gizi

No	Komponen	Uraian
Penyampaian pelayanan		
1	Persyaratan	1 Pasien umum a. Menunjukkan KTP b. Kartu berobat 2. Pasien penjamin a. Menunjukkan KTP b. BPJS 3. Buku KIA atau KMS
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian 2. Petugas gizi menerima rujukan dari poli 3. Petugas melakukan skrining gizi 4. Petugas melakukan assesment 5. Petugas menentukan diagnosa gizi 6. Petugas melakukan intervensi gizi 7. Petugas melakukan monitoring 8. Petugas melakukan evaluasi 9. Petugas melakukan dokumentasi (pencatatan dan pelaporan)
3	Jangka waktu pelayanan	1. Konseling : 10 menit 2. Pemberian vitamin/makanan tambahan (sesuai indikasi): 5 menit
4	Biaya/tarif	1. Pasien umum: Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang tarif layanan Puskesmas Benan Kabupaten Lingga 2. Pasien BPJS: sesuai dengan perjanjian kerjasama (Gratis)
5	Produk pelayanan	a. Pelayanan edukasi/konseling b. Pemberian vitamin c. Pemberian makanan tambahan sesuai indikasi
6	Penanganan, pengaduan dan saran	A. Pengaduan langsung di Puskesmas Benan B. Menghubungi petugas layanan pengaduan C. pengaduan tidak langsung di Puskesmas 1. Kotak pengaduan 2. WA ke Nomor 082385388080 3. website: https://pusbenan.linggakab.go.id

No	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan 4. Peraturan Menpan RB Nomor 15 Tahun 2013 tentang pedoman standar pelayanan publik 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 tahun 2016 tentang pedoman pelaksanaan program jaminan kesehatan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Pedoman Gizi seimbang 7. Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang Tarif layanan Puskesmas Kabupaten

		Lingga
2	Sarana, prasarana dan fasilitas	1. Media KIE 2. Meja dan kursi 3. Standar angka kecukupan gizi 4. Tabel IMT 5. Food model 6. Alat ukur antropometri
3	Kompetensi pelaksana	DIV/S1 Gizi yang memiliki surat izin praktek
4	Pengawasan internal	1. dilakukan atasan langsung 2. dilakukan oleh PPI
5	Jumlah pelaksana	Nutrisionis 1 orang
6	Jaminan pelayanan	Memberikan pelayanan sesuai maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan : disiapkan standar Operasional prosedur pada semua tindakan Jaminan keselamatan : pelaksanaan pasien safety
8	Evalusi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui : 1. Indikator Mutu pelayanan 2. Standar pelayanan minimal 3. Pengaduan masyarakat 4. Laporan kinerja pelayanan

No	Komponen	Uraian
Penyampaian pelayanan		
1	Persyaratan	1 Pasien umum a. Menunjukkan KTP b. Kartu berobat 2. Pasien penjamin a. Menunjukkan KTP b. BPJS 3. Buku KIA dan KB
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien/keluarga datang menyerahkan persyaratan kepada bidan di poli KIA dan KB 2. Bidan melakukan anamnesis, cek vital sign pasien 3. Bidan menyiapkan pasien untuk diperiksa ke dokter 4. Dokter melakukan anamnesis, pemeriksaan fisik, bila perlu melakukan USG, pemeriksaan dalam untuk menegakkan diagnosa untuk pasien ibu hamil, dan untuk anak sakit memeriksakan dengan menggunakan MTBS. Sesuai formulir permintaan pemeriksaan 5. Dokter menulis hasil pemeriksaan pengobatan serta rencana tindak lanjut di rekam medik
3	Jangka waktu pelayanan	20-60 menit tergantung pemeriksaan
4	Biaya/tarif	1. Pasien umum: Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang tarif layanan Puskesmas Benan Kabupaten Lingga 2. Pasien BPJS: sesuai dengan perjanjian kerjasama (Gratis)
5	Produk pelayanan	a. Pelayanan medik dasar rawat jalan

		b. Poli umum c. Poli gigi d. Poli gizi e. Poli KIA dan KB f. Pelayanan laboratorium g. Pelayanan Farmasi
6	Penanganan, pengaduan dan saran	A. Pengaduan langsung di Puskesmas Benan Menghubungi petugas layanan pengaduan B. pengaduan tidak langsung di Puskesmas 1. Kotak pengaduan 2. WA ke Nomor 082385388080 3. website: https://pusbenan.linggakab.go.id

No	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan 4. Peraturan Menpan RB Nomor 15 Tahun 2013 tentang pedoman standar pelayanan publik 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 tahun 2016 tentang pedoman pelaksanaan program jaminan kesehatan 6. Undang-undang RI pasal 1 Tahun 2022 tentang pengertian KIA 7. Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang Tarif layanan Puskesmas Kabupaten Lingga
2	Sarana, prasarana dan fasilitas	1. Sarana non medis: ruang tunggu, keluarga pasien dan sarana komunikasi. 2. sarana medis: peralatan medis
3	Kompetensi pelaksana	Bidan Dokter
4	Pengawasan internal	1. dilakukan atasan langsung 2. dilakukan oleh PPI
5	Jumlah pelaksana	Bidan : 6 orang Dokter : 1 orang
6	Jaminan pelayanan	Memberikan pelayanan sesuai maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan : disiapkan standar Operasional prosedur pada semua tindakan Jaminan keselamatan : pelaksanaan pasien safety
8	Evalusi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui : 1. Indikator Mutu pelayanan 2. Standar pelayanan minimal 3. Pengaduan masyarakat 4. Laporan kinerja pelayanan

12. Standar pelayanan: Pelayanan Kesehatan Jiwa

No	Komponen	Uraian
Penyampaian pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Pasien umum <ol style="list-style-type: none"> a. Menunjukkan KTP b. Kartu berobat 2. Pasien penjamin <ol style="list-style-type: none"> a. Menunjukkan KTP b. BPJS
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga dipanggil ke ruang poli Jiwa sesuai urutan 2. Pasin diukur berat badan dan tinggi badan serta ditanya keluhan, riwayat kesehatan, skrining kejiwaan 3. pasien duduk dikursi pemeriksaan 4. pasien diperiksa oleh dokter 5. jika diperlukan, pasien diberikan surat pengantar atau rujukan ke rumah sakit 6. pasien diberikan instruksi/edukasi oleh dokter 7. pasien selsesai dilayani
3	Jangka waktu pelayanan	10-15 menit
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum: Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang tarif layanan Puskesmas Benan Kabupaten Lingga 2. Pasien BPJS: sesuai dengan perjanjian kerjasama (Gratis)
5	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan kesehatan jiwa 2. Surat rujukan ke rumah sakit
6	Penanganan, pengaduan dan saran	<ol style="list-style-type: none"> A. Pengaduan langsung di Puskesmas Benan B. menghubungi petugas layanan pengaduan B. pegaduan tidak langsung di Puskesmas <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak pengaduan 2. WA ke Nomor 082385388080 3. website: https://pusbenan.linggakab.go.id

No	Komponen	Uraian
Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan 4. Peraturan Menpan RB Nomor 15 Tahun 2013 tentang pedoman standar pelayanan publik 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 tahun 2016 tentang pedoman pelaksanaan program jaminan kesehatan 6. Peraturan Bupati Lingga Nomor 26 Tahun 2020 tentang Tarif layanan Puskesmas Kabupaten Lingga
2	Sarana, prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana non medis: ruang tunggu, keluarga pasien dan sarana komunikasi. 2. sarana medis: peralatan medis
3	Kompetensi	Perawat

	pelaksana	Dokter
4	Pengawasan internal	1. dilakukan atasan langsung 2. dilakukan oleh PPI
5	Jumlah pelaksana	Perawat : 1 orang Dokter : 1 orang
6	Jaminan pelayanan	Memberikan pelayanan sesuai maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan : disiapkan standar Operasional prosedur pada semua tindakan Jaminan keselamatan : pelaksanaan pasien safety
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui : 1. Indikator Mutu pelayanan 2. Standar pelayanan minimal 3. Pengaduan masyarakat 4. Laporan kinerja pelayanan

KEPALA UPT PUSKESMAS BENAN



ISMADI AMK

NIP. 9840928 201001 1 007