

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)
UPT PUSKESMAS SIGUMPAR
KECAMATAN SIGUMPAR TAHUN 2024**



**PEMERINTAH KABUPATEN TOBA
DINAS KESEHATAN TOBA TAHUN
2024**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya kami dapat menyelesaikan Laporan Standar Pelayanan Publik (SPP) Tahun 2022 dengan baik. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan sebagai tindak lanjut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Standar Pelayanan Publik ini disusun dengan maksud untuk memberikan pedoman bagi seluruh pelaksana UPT Puskesmas Sigumpar dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan memberikan informasi kepada masyarakat pengguna layanan yang terkait dengan pelayanan kesehatan mulai dari persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu, produk layanan sampai dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan. Selain itu dengan penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Publik ini akan tercipta pelayanan publik yang jelas, berkualitas, cepat, transparan, mudah dan terukur demi terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat.

Pada akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara aktif membantu kelancaran penyusunan Standar Pelayanan Publik UPT Puskesmas Sigumpar ini. Semoga Standar Pelayanan Publik yang telah disusun dapat diterapkan dengan baik dan konsisten

Sigumpar,
Kepala UPT Sigumpar

dr.Tetty JR Simanjutak
NIP. 19641109 201001 2 001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Maklumat Pelayanan	1
Keputusan Kepala UPT Puskesmas Sigumpar tentang Standar Pelayanan Publik	2
Standar Pelayanan Publik UPT Puskesmas Sigumpar Kabupaten Toba	4
A. Pendahuluan	4
I. Visi	4
II. Misi	4
III. Motto.....	4
IV. Tujuan.....	4
V. Tata Nilai	4
VI. Fungsi.....	4
VII. Maklumat Pelayanan	5
B. Standar Pelayanan	5
1. Jenis Pelayanan.....	5
2. Komponen Standar Pelayanan.....	5
A) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses Penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>).....	5
B) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>manufacturing</i>)	7
C. Standar Pelayanan di Masing Masing Unit Layanan.....	9
1. Pelayanan Catin	9
2. Pelayanan KB	10
3. Pelayanan Indra (Mata dan teliga	11
4. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum	12
5. Pelayanan Administarsi	13
6. Pelayanan Gizi.....	14
7. Pelayanan Imunisasi Bayi dan Balita.....	15
8. Pelayanan IVA Test	16
9. Pelayanan KIA.....	17
10. Pelayanan Laboratorium	18
11. Pelayanan TB Paru	19
12. Pelayanan Persalinan.....	20
13. Pelayanan Pemeriksaan ruang tindakan	21
14. Pelayanan Poli gigi.....	22



**PEMERINTAH KABUPATEN TOBA
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS SIGUMPAR
KECAMATAN SIGUMPAR**

Jalan Lintas Sumatera No.05 Desa Situa-tua

Call Center. 085260760606

Email : sigumparpuskesmas@gmail.com

Kode Pos 22381



MAKLUMAT PELAYANAN

1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan
2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayann sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus
3. Kami bersedia untuk menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi apabila pelayann yang di berikan tidak sesuai standar



PEMERINTAH KABUPATEN TOBA
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS SIGUMPAR
KECAMATAN SIGUMPAR

Jalan Lintas Sumatera No.05 Desa Situa-tua

Call Center. 085260760606

Email : sigumparpuskesmas@gmail.com

Kode Pos 22381



UPT PUSKESMAS SIGUMPAR

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS SIGUMPAR

NOMOR 036 TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

UPT PUSKESMAS SIGUMPAR

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Sigumpar

Mengingat :

1. Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/20/MPAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/MPAN/7/1003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas / Badan

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Publik UPT Puskesmas Sigumpar sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum kesatu wajib dilaksanakan oleh UPT Puskesmas Sigumpar dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sigumpar

Kepala UPT Puskesmas Sigumpar



dr. Tetty JR Simanjutak

Tembusan disampaikan kepada :

- Yth 1. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Toba
2. Arsip

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS SIGUMPAR

TANGGAL :

NOMOR :

TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK

STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPT PUSKESMAS SIGUMPAR

A. PENDAHULUAN

I. Visi

Terwujudnya kabupaten Toba unggul Dan bersinar

II. Misi

1. Insfrastruktur yang bagus dan merata
2. Membangun Sumber Daya manusia (SDM) yang unggul dan andal
3. Membangun pertanian dan peternakan makmur dan sejahtera
4. Kesehatan yang prima dan terjangkau
5. Pariwisata berkat dan meiah
6. Membangun iman yang terpelihara
7. Menciptakan stabilityas keamanan dan ketertiban

III. Motto

Kesehatan anda prioritas kami

IV. TUJUAN

Terwujudnya derajat kesehatan mayarakat yang optimal ,mandiri ,unggul dengan pelayanan SDM yang profesionalisme berkarakter melalui promosi ,preventif,kuratif dan berkesimabungan

V. TATA NILAI

Santun → Sopan dalam tutur kata dengan perilaku 5S (senyum,Salam,sapa,sopan,Santun)

Empati → Menghayati perasaan dan emosional orang lain untuk memberikan pelayann sepenuh hati

Handal → melaksanakan tugas dengan penuh Tanggung JAwab dan Profesional
Adil → memberikan pelayanan yang merata berlandaskan kaidah ilmiah dan kaidah profesi

Tepat → memberikan pelayanan yang bermutu,mudah ,cepat dan tepat

Ikhlas → jujur,ikhlas dan disiplin dalam melaksanakan tugas sebagai bentuk ibadah kepada Tuhan Yang Maha Esa

VI. FUNGSI

1. Penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerja UPT Puskesmas Sigumpar
2. Penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerja UPT Puskesmas Sigumpar
3. Sebagai wahana bidang kesehatan, wahana program internsip dan/atau sebagai jejaring rumah sakit pendidikan

VII. MAKLUMAT PELAYANAN

1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan
2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayann sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus

3. Kami bersedia untuk menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang di berikan tidak sesuai standar

B. STANDAR PELAYANAN

1. JENIS PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, UPT Puskesmas Sigumpar melayani 19 jenis pelayanan yaitu:

1. pelayanan catin
2. Pelayanan KB
3. Pelayanan indra
4. Pelayanan pemeriksaan umum
5. Pelayanan administrasi
6. Pelayanan gizi
7. Pelayanan imunisasi
8. Pelayanan Iva Test
9. Pelayanan KIA
10. Pelayanan laboratorium
11. Pelayanan TB paru
12. Pelayanan persalinan
13. Pelayanan pemeriksaan ruang tindakan
14. Pelayanan poli gigi
15. Pelayanan Farmasi

2. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, UPT Puskesmas Sigumpar menerapkan Komponen Standar Pelayanan yang dibedakan menjadi 2 bagian yaitu:

A) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

1) Persyaratan

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan, persyaratan harus dapat dipenuhi baik secara teknis maupun administrasi, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi dan akuntabilitas artinya persyaratan mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan serta dapat dipertanggung jawabkan kebenaran dan kepastiannya.

Persyaratan dan tata cara pendaftaran pelayanan pada fasilitas pelayanan kesehatan pengunjung diwajibkan membawa identitas diri berupa KTP atau KIA atau KK dan Jaminan Kesehatan (Kartu BPJS) bagi yang Faskes pertamanya terdaftar di UPT Puskesmas Sigumpar

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dalam memberikan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur adalah merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan untuk setiap jenis layanan. Untuk menunjang dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme dan prosedur harus didukung SOP (Standar Operating Prosedur) dengan memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas. Metode pelayanan yang diberikan adalah secara online .

3) Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan adalah waktu yang diperlukan mulai saat pengunjung dilayani sampai dengan selesai di unit pelayanan tersebut. Adapun jangka waktu penyelesaian dalam penyelenggaraan

pelayanan di UPT Puskesmas Sigumpar antara 10 menit sampai dengan 60 menit tergantung dari jenis pelayanan yang diberikan

4) Biaya / Tarif

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di UPT Puskesmas Sigumpar biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan mengacu kepada Peraturan Daerah Nomor 25 tahun 2011 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan bagi pasien yang tidak memiliki jaminan kesehatan (BPJS) biaya gratis . Bagi pasien yang memiliki jaminan kesehatan (BPJS) dengan faskes pertama di UPT Puskesmas Sigumpar maka pelayanan tidak dipungut biaya (gratis), sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan nomor 4 tahun 2017 tentang Tandar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. Bagi pasien yang memiliki jaminan kesehatan (BPJS) yang faskesnya bukan di UPT Puskesmas Sigumpar maka bisa dilayani sebagai peserta BPJS sebanyak 3 kali kunjungan, untuk kunjungan selanjutnya akan dikenakan biaya sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Toba Nomor tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.

5) Produk Pelayanan

Adapun produk pelayanan di UPT Puskesmas Sigumpar adalah pelayanan Kesehatan sesuai dengan jenis- jenis pelayanan yang ada di UPTD Puskesmas Sigumpar, yaitu:

1. Pendaftaran dan Rekam Medis
2. Pemeriksaan Kesehatan Umum
3. Layanan Gawat Darurat dan Tindakan sederhana
4. Kesehatan Gigi dan Mulut
5. KIA
6. Imunisasi Bayi dan Balita
7. Konsultasi Gizi
8. Layanan TBC
9. Layanan Persalinan 24 jam
10. Layanan Laboratorium
11. Layanan Farmasi
12. Layanan Kesehatan Tradisional
13. Konsultasi Kesehatan Lingkungan
14. Pelayanan Catin
15. Pelayanan administrasi

6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap penyelenggaraan Pelayanan di UPT Puskesmas Sigumpar bisa disampaikan melalui Kotak saran yang telah disediakan atau bisa juga melalui petugas yang bertugas di meja informasi. Pengaduan bisa juga disampaikan melalui sigumparpuskesmas@gmail.com atau lewat nomor telpon 085260760606 atau ke Wa 085260760606

B) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

1) Dasar Hukum

Dasar hukum adalah regulasi yang digunakan sebagai dasar dalam penyelenggaraan pelayanan di setiap jenis layanan yang ada di UPT Puskesmas Sigumpar sebagaimana terlampir.

2) Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas

Sarana prasarana dan fasilitas adalah merupakan peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Sarana, prasarana dan fasilitas dalam rangka menunjang pelaksanaan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Sigumpar adalah sebagai berikut:

1. Ruang pendaftaran dan Rekam Medis
2. Ruang Tunggu yang dilengkapi dengan
 - 1) Televisi
 - 2) Kursi tunggu pasien
 - 3) Kursi khusus penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil
 - 4) Meja informasi dan Pelayanan dan nomor antrian
 - 5) Pamflet/ Brosus, tentang kesehatan
 - 6) Kursi Roda
3. Ruang pemeriksaan Umum
4. Ruang Tindakan/ Pelayanan Gawat Darurat
5. Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut
6. Ruang KIA/KB
7. Ruang Imunisasi
8. Ruang konsultasi gizi
9. Ruang Pelayanan TBC
10. Ruang Laboratorium
11. Ruang Farmasi
12. Tempat Cuci tangan Pasien dan petugas
13. Ruang Pertemuan
14. Toilet
15. Parkir Roda 2
16. Parkit Roda 4
17. Kepustakaan mini
18. Fasilitas minum untuk pasien
19. WIFI
20. Tempat Pengaduan
21. Charging Area
22. Kotak Saran dan Pengaduan
23. Tempat evakuasi atau titik kumpul
24. Ambulans
25. Ruang Persalinan
26. Sarana lintas prioritas dan Handrill

3) Kompetensi Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Sigumpar didukung oleh tenaga yang kompeten sesuai kompetensi yang dibutuhkan di masing masing jenis layanan. Disamping itu juga dilaksanakan peningkatan kompetensi petugas secara berkala melalui seminar, workshop maupun pelatihan, serta bimbingan teknis dari Dinas Kesehatan Kabupaten Toba

4) Pengawasan Internal

Untuk menjamin mutu penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan

maka UPT Puskesmas Sigumpar telah melakukan pengawasan internal dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh Tim Kendali Mutu,PJ UKP, Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan oleh Kepala Puskesmas

- 5) Jumlah Pelaksana
Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Sigumpar didukung oleh Kepala UPT puskesmas Sigumpar, pegawai yang terdiri dari 38 ASN dan 3 tenaga honorer. Terdiri dari tenaga medis, paramedis bidan dan perawat, tenaga kesehatan lainnya serta tenaga administrasi.
- 6) Jaminan Pelayanan
Dalam upaya memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat berupa kepastian pelayanan sesuai dengan standar maka UPT Puskesmas Sigumpar menetapkan visi, misi, moto, janji layanan dan maklumat pelayanan
- 7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
Dengan menetapkan dan menerapkan visi, misi, motto dan janji layanan UPT Puskesmas Sigumpar serta maklumat pelayanan yang berisikan tentang pernyataan kesanggupan untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku, berarti UPT Puskesmas Sigumpar komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman bebas dari bahaya dan risiko keragu ragan.
- 8) Evaluasi Kinerja Pelaksana
Evaluasi kinerja pelaksana sangat diperlukan baik secara periodik dan berkesinambungan dengan tujuan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan keberhasilan serta mengetahui hambatan/ kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan yang selanjutnya dilakukan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Evaluasi kinerja dilaksanakan melalui kegiatan mini lokakarya bulanan setiap awal bulan dan evaluasi kinerja setiap 12 bulan.

C. STANDAR PELAYANAN DI MASING MASING UNIT LAYANAN

1. Pelayanan catin

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Kartu Identitas/KTP Kartu Berobat di Puskesmas Kartu BPJS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendaftar ke pendaftaran 2. Pasien masuk ke Poli umum 3. Petugas menerima rujukan internal dari Poli 4. Petugas memanggil pasien sesuai nomer antrian 5. Petugas melakukan identifikasi pasien dan pemeriksaan laboratorium yang diminta dengan yang ada di formulir permintaan 6. Petugas menjelaskan kepada pasien tentang prosedur pemeriksaan laboratorium yang akan dilakukan, biaya serta waktu pemeriksaan 7. Petugas mempersiapkan alat dan bahan yang diperlukan untuk pengambilan spesimen sesuai permintaan pemeriksaan 8. Petugas melakukan pengambilan spesimen yang diperlukan sesuai permintaan pemeriksaan 9. Petugas mencatat data pasien pada register laboratorium 10. Petugas meminta pasien untuk menunggu hasil 11. Petugas melakukan pemeriksaan spesimen 12. Petugas mengisi hasil pemeriksaan di formulir hasil pemeriksaan 13. Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan kepada Poli yang merujuk 14. Jika hasil positif pasien di rujuk ke RS
3	Jangka Waktu	15-20 menit
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pemeriksaan Sipilis Pemeriksaan HbsAg Pemeriksaan HIV Pemeriksaan Hepatitis
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email sigumparpuskesmas@gmail.com

		4. Email sigumparpuskesmas@gmail.com 5. Telpon : 085260760606 6. WA 085260760606
--	--	---

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

7	Dasar Hukum	1. Undang Undang 25 tahun 2019 tentang Pelayanan Publik 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Permenkes 43 tahun 2019 tentang puskesmas 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 tahun 2014 tentang Penanggulangan Penyakit Menular
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	1. Buku Registrasi 2. Alat kesehatan dan BMHP 3. Alat cek Sipilis , HIV, dan HbsAG
9	Kompetensi Pelaksana	1. Analis 2. Bidan
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, Tata Usaha ,PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 12 bulan

2. Pelayanan Loker Pendaftaran dan Rekam Medis

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. KTP / KK / KIA 2. KIB (KARTU INDEKS BEROBAT) 3. BPJS yang faskesnya terdaftar di UPT Puskesmas Sigumpar
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengunjung Mengambil Nomor Antrian 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 3. Petugas meminta kartu identitas pasien (KTP/KK/KIA), KIB 4. Petugas mengecek Petugas mendaftarkan pasien, Pasien lama langsung didaftarkan pada aplikasi E-Puskesmas sedangkan pasien baru dibuatkan status rekam medis kemudian didaftarkan pada aplikasi E-Puskesmas 5. Petugas mengecek keaktifan BPJS pada aplikasi SIPP 6. Petugas menuliskan tanggal kunjungan di buku rekam medis pasien 7. Petugas melakukan anamnesa 8. Petugas mengarahkan pasien untuk duduk menunggu di ruang tunggu sampai dipanggil di masing masing ruang pelayanan 9. Petugas membawa buku rekam medis ke masing masing ruang pelayanan
3	Jangka Waktu	10 menit
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran Pasien 2. Pelayanan rekam medis pasien
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi Email sigumparpuskesmas@gmail.com 3. Telpon : 085260760606 4. WA 085260760606

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 5. Undang Undang 25 tahun 2019 tentang Pelayanan Publik 6. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 7. Permenkes 43 tahun 2019 tentang puskesmas 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 tahun 2014 tentang Penanggulangan Penyakit Menular
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Lemari Status 3. Meja dan kursi petugas 4. ATK dan satus pasien
9	Kompetensi Pelaksana	Rekam medik
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, Tata Usaha ,PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 12 bulan

3. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Keluarga/KTP 2. Kartu BPJS 3. Kartu Berobat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pasien Datang] --> B[PENDAFTARAN] B --> C[Ruang Pemeriksaan Umum] C --> D[RUJUK EXTERNAL] C --> E[Rujukan Internal] C --> F[Tidak Rujuk] D --> G[RSUD PORSEA RSU HKBP BALIGE] E --> H[LABORATORIUM Ruang Gigi KIA/KB TU] H --> I[Ruang Pemeriksaan Umum] F --> J[Ditangani Oleh Dokter (Terapi)] J --> K[APOTEK] I --> L[Pasien Pulang] K --> L </pre>
3	Jangka Waktu	10 sampai 20 Menit
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> A. Pelayanan Rawat Jalan B. Rujukan Internal (LAB,,Ruang Gigi, KIA-KB, TU) Rujukan Eksternal (RSUD Porsea dan RSU HKBP Balige)
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email sigumparpuskesmas@gmail.com 4. Telpon : 085260760606 5. WA 085260760606

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Undang – Undang RI No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. 3. Permenkes 4 tahun 2019 Tentang SPM Bidang Kesehatan 4. Permenkes 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stetoskop 2. Senter 3. Meja dan Kursi 4. Komputer 5. ATK 6. Tempat tidur periksa 7. Wastafel, hand sanitizer 8. Masker 9. USG
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter 2. Perawat dan bidan minimal pendididika D3
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 12 bulan

4. Pelayanan Gawat Darurat dan Tindakan Sederhana

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasus gawat darurat 2. Kasus non gawat darurat melakukan registrasi melalui loket pendaftaran
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien gawat darurat langsung masuk ke ruang Tindakan 2. Petugas melakukan triage untuk identifikasi kegawatdaruratan 3. Pengantar pasien melakukan pendaftaran di Loket pendaftaran 4. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan tanda tanda vital 5. Petugas melakukan tindakan awal untuk pertolongan pertama / basic life support 6. Petugas menegakkan diagnosa dan membuat rencana tindakan serta pengobatan 7. Petugas memberikan penjelasan kepada pasien/ keluarganya mengenai kondisi pasien dan penanganan yang akan dilakukan 8. Petugas meminta persetujuan tindakan dengan penandatanganan informed consent 9. Petugas melakukan tindakan dan pengobatan 10. Petugas melakukan observasi hingga kondisi pasien membaik/ stabil 11. Petugas merujuk pasien bila tidak dapat ditangani di Puskesmas 12. Bagi pasien umum Pengantar pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir
3	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 60 menit 2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien dan jenis tindakan
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Kesehatan darurat 2. Pelayanan tindakan medis sederhana 3. Rujukan ke Rumah Sakit
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email sigumparpuskesmas@gmail.com 4. Telpon : 085260760606 5. WA 085260760606

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat tidur periksa 2. Alat kesehatan dan BMHP pendukung 3. ATK 4. Set tabung O2 5. Anafilaktik set 6. Mobil Ambulans 7. Nebulaizer 8. Obat obatan emergency dan peralatan infus 9. Suction Machines
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter 2. Perawat dengan pendidikan minimal D3 Keperawatan
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 12 bulan

5. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas/ KTP 2. Kartu Berobat 3. Kartu BPJS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrean dari buku rekam medis yang tersedia 2. Petugas mempersilahkan pasien masuk dan duduk di dental unit 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Petugas mencuci tangan dan menggunakan alat pelindung diri 5. Petugas melakukan anamnesa terhadap keluhan pasien 6. Petugas melakukan pemeriksaan dan menentukan diagnosa 7. Petugas mencatat hasil anamnesa dan pemeriksaan pasien ke dalam buku rekam medis (Odontogram) 8. Petugas akan melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan 9. Petugas akan memberikan rujukan internal ke unit layanan lain bila diperlukan 10. Petugas menjelaskan tentang perawatan yang akan dilakukan 11. Bila diperlukan tindakan petugas akan meminta persetujuan tindakan kepada pasien/ keluarganya dengan penandatanganan informed consent 12. Petugas melakukan tindakan sesuai dengan diagnosa yang ditentukan 13. Petugas akan memberikan rujukan ke rumah sakit bila diperlukan 14. Petugas memberikan resep obat kepada pasien untuk pengambilan obat di ruang farmasi serta mempersilahkan pasien untuk menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir bagi pasien umum 15. Petugas menginput data pasien di aplikasi E PUSK
3	Jangka Waktu	15 – 25 menit /tergantung jenis tindakan
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan kesehatan gigi, 2. Rujukan

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon/ WA 085260760606 2. Facebook : Puskesmas Sigumpar 3. Instagram : puskesmassigumpar 4. Youtube : puskesmas Sigumpar
---	--	--

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang Undang RI No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 89 tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 201 tentang Puskesmas
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemeriksaan Gigi 2. Dental Unit 3. Alat medis Pendukung 4. APD 5. Komputer
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi 2. Perawat Gigi
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya bulana 12 bulan

6. Pelayanan KIA

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas 2. Kartu berobat 3. Kartu BPJS 4. Buku KIA
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima buku rekam medis dari petugas pendaftaran 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomer antrian di buku rekam medis 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Petugas memberikan pelayanan kesehatan: <ol style="list-style-type: none"> A. Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil <ul style="list-style-type: none"> • Petugas melakukan kajian awal klinis berupa anamnesa, pemeriksaan fisik ibu, pemeriksaan janin/ bayi dalam kandungan B. Pelayanan Kesehatan Reproduksi <ul style="list-style-type: none"> • Petugas melakukan kajian awal klinis berupa anamnesa, pemeriksaan fisik dan reproduksi 5. Petugas melakukan rujukan internal untuk pasien yang memerlukan layanan terpadu 6. Petugas mengantar pasien ke ruang tujuan rujukan internal dan menyerahkan formulir rujukan internal dan buku rekam medis yang sudah diisi lengkap 7. Setelah menerima jawaban rujukan internal petugas menjelaskan hasilnya kepada pasien 8. Petugas melakukan rujukan eksternal yang diperlukan atas indikasi 9. Petugas memberikan terapi pengobatan dan tindakan sesuai hasil pemeriksaan pasien 10. Petugas memberikan pendidikan dan penyuluhan kesehatan yang sesuai pada pasien atau keluarganya 11. Petugas memberikan resep obat bila pasien mendapat obat dan mempersilahkan mengambil di ruang farmasi 12. Petugas mengembalikan buku Pink KIA yang sudah diisi lengkap tentang hasil pemeriksaan pasien 13. Petugas melakukan pencatatan hasil kegiatan 14. Petugas menginput data pasien di aplikasi E PUSK

3	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. ANC : 20 Menit 2. Persalinan : 8-10 jam
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Kesehatan ibu hamil (ANC) 2. Pelayanan Kesehatan anak 3. Rujukan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Loker Pengaduan 3. Email sigumparpuskesmas@gmail.com 4. Telpon : 085260760606 5. WA 085260760606 6. Facebook : Puskesmas Sigumpar 7. Instagram : puskesmassigumpar

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

7	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. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tentang Kesehatan 4. Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 5. Permenkes Nomor 21 tahun 2021 tentang Pelayanan kesehatan masa sebelum hamil, masa hamil, persalinan dan masa sesudah melahirkan, penyelenggaraan pelayanan kontrasepsi, pelayanan kesehatan seksual.
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Gynekologi 2. Meja periksa pasien 3. Alat kesehatan pendukung dan BMHP 4. Kertas resep 5. Bolpoint 6. Kertas 7. Buku Pink KIA
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter 2. Bidan dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
13	Jaminan keamanan	Maklumat Pelayanan

7. Pelayanan Persalinan

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas 2. Kartu berobat 3. Kartu BPJS 4. Buku KIA
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima buku rekam medis dari petugas pendaftaran 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomer antrian di buku rekam medis 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Petugas memberikan pelayanan kesehatan: <ol style="list-style-type: none"> A. Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil <ul style="list-style-type: none"> • Petugas melakukan kajian awal klinis berupa anamnesa, pemeriksaan fisik ibu, pemeriksaan janin/ bayi dalam kandungan C. Pelayanan Kesehatan Reproduksi <ul style="list-style-type: none"> • Petugas melakukan kajian awal klinis berupa anamnesa, pemeriksaan fisik dan reproduksi 5. Petugas melakukan rujukan internal untuk pasien yang memerlukan layanan terpadu 6. Petugas mengantar pasien ke ruang tujuan rujukan internal dan menyerahkan formulir rujukan internal dan buku rekam medis yang sudah diisi lengkap 7. Setelah menerima jawaban rujukan internal petugas menjelaskan hasilnya kepada pasien 8. Petugas melakukan rujukan eksternal yang diperlukan atas indikasi 9. Petugas memberikan terapi pengobatan dan tindakan sesuai hasil pemeriksaan pasien 10. Petugas memberikan pendidikan dan penyuluhan kesehatan yang sesuai pada pasien atau keluarganya 11. Petugas memberikan resep obat bila pasien mendapat obat dan mempersilahkan mengambil di ruang farmasi 12. Petugas mengembalikan buku Pink KIA yang sudah diisi lengkap tentang hasil pemeriksaan pasien 13. Petugas melakukan pencatatan hasil kegiatan 14. Petugas menginput data pasien di aplikasi E PUSK

3	Jangka Waktu	1. ANC : 20 Menit 2. Persalinan : 8-10 jam
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	4. Pelayanan Persalinan 24 jam 5. Pelayanan Kesehatan anak 6. Rujukan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Kotak Saran 2. Loker Pengaduan 3. Email sigumparpuskesmas@gmail.com 4. Telpon : 085260760606 5. WA 085260760606 6. Facebook : Puskesmas Sigumpar 7. Instagram : puskesmassigumpar

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

7	Dasar Hukum	1. Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tentang Kesehatan 4. Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 5. Permenkes Nomor 21 tahun 2021 tentang Pelayanan kesehatan masa sebelum hamil, masa hamil, persalinan dan masa sesudah melahirkan, penyelenggaraan pelayanan kontrasepsi, pelayanan kesehatan seksual.
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	1. Meja Gynekologi 2. Meja periksa pasien 3. Alat kesehatan pendukung dan BMHP 4. Kertas resep 5. Bolpoint 6. Kertas 7. Buku Pink KIA
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter 2. Bidan dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2. orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
13	Jaminan keamanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 12 bulan

8. Pelayanan KB

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas / KTP 2. Kartu Berobat di Puskesmas 3. Kartu BPJS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima buku rekam medis dari petugas pendaftaran 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di buku rekam medis 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Petugas melakukan konseling KB menggunakan ABPK dan pasien memilih alat kontrasepsi yang diinginkan serta layak medis 5. Petugas melakukan pengisian kartu status KB dan informed consent 6. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik 7. Petugas melakukan rujukan internal yang diperlukan atas indikasi 8. Petugas mengantar ke ruang tujuan rujukan internal dan menyerahkan formulir rujukan internal dan buku rekam medis yang sudah diisi lengkap 9. Setelah mendapat jawaban rujukan internal petugas menjelaskan kepada pasien 10. Petugas melakukan rujukan eksternal ke Rumah sakit bila diperlukan atas indikasi 11. Bila pasien dalam kondisi normal, petugas memberikan pelayanan KB, KIE dan terapi sesuai hasil pemeriksaan 12. Petugas memberikan resep obat bila pasien mendapat obat dan mempersilahkan mengambil di ruang farmasi 13. Petugas melakukan pencatatan hasil kegiatan
3	Jangka Waktu	KB Pil/ Suntik : 15 menit KB IUD/Implan : 30 menit
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan KB Pil 2. Kondom 3. Pelayanan KB Suntik 3 bulan 4. Pelayanan KB Implan 5. Pelayanan KB IUD

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Loker Pengaduan 3. Email sigumparpuskesmas@gmail.com 4. Facebook : Puskesmas Sigumpar 5. WA 085260760606 6. Instagram : Puskesmas Sigumpar
---	--	--

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

7	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 RI No.52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga 4. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 5. Permenkes No.4 Tahun 2019 Tentang SPM bidang KEsehatan.
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Gynekologi 2. Alat Kesehatan dan BMHP pendukung 3. Alat Kontrasepsi 4. Kertas 5. Bolpoint 6. Kertas Resep 7. Formulir Rujukan internal
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bidan dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan 2. Sudah pernah mengikuti pelatihan pemasangan IUD untuk pelayanan KB IUD
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 3. Mini Lokakarya bulanan 4. Evaluasi kinerja tiap 12 bulan

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas / KTP 2. Kartu Berobat di Puskesmas 3. Kartu BPJS

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima buku rekam medis dari petugas pendaftaran 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di buku rekam medis 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Petugas melakukan konseling KB menggunakan ABPK dan pasien memilih alat kontrasepsi yang diinginkan serta layak medis 5. Petugas melakukan pengisian kartu status KB dan informed consent 6. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik 7. Petugas melakukan rujukan internal yang diperlukan atas indikasi 8. Petugas mengantar ke ruang tujuan rujukan internal dan menyerahkan formulir rujukan internal dan buku rekam medis yang sudah diisi lengkap 9. Setelah mendapat jawaban rujukan internal petugas menjelaskan kepada pasien 10. Petugas melakukan rujukan eksternal ke Rumah sakit bila diperlukan atas indikasi 11. Bila pasien dalam kondisi normal, petugas memberikan pelayanan KB, KIE dan terapi sesuai hasil pemeriksaan 12. Petugas memberikan resep obat bila pasien mendapat obat dan mempersilahkan mengambil di ruang farmasi 13. Petugas melakukan pencatatan hasil kegiatan
3	Jangka Waktu	<p>KB Pil/ Suntik : 15 menit KB IUD/Implan : 30 menit</p>
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan KB Pil 2. Kondom 3. Pelayanan KB Suntik 3 bulan 4. Pelayanan KB Implan 5. Pelayanan KB IUD

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Loker Pengaduan 3. Email sigumparpuskesmas@gmail.com 4. Facebook : Puskesmas Sigumpar 5. WA 085260760606 6. Instagram : Puskesmas Sigumpar
---	--	--

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

7	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 RI No.52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga 4. Permenkes 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 5. Permenkes No.4 Tahun 2019 Tentang SPM bidang KEsehatan.
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Gynekologi 2. Alat Kesehatan dan BMHP pendukung 3. Alat Kontrasepsi 4. Kertas 5. Bolpoint 6. Kertas Resep 7. Formulir Rujukan internal
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bidan dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan 2. Sudah pernah mengikuti pelatihan pemasangan IUD untuk pelayanan KB IUD
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 12 bulan

9. Pelayanan Imunisasi Bayi dan Balita

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Keluarga 2. Kartu Berobat 3. Buku KIA 4. Bayi dan Baduta 5. Calon Pengantin 6. Ibu Hamil
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[PENDAFTARAN] --> B[PELAYANAN IMUNISASI] B --> C[APOTEK] B --> D[PULANG] C --> D </pre>
3	Jangka Waktu	Disesuaikan dengan usia dan riwayat imunisasi yang telah diterima
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imuniasi HBO 2. Imunisasi BCG 3. Imunisasi DPT-Hb Hib 4. Imunisasi OPV 5. Imunisasi PCV 6. Imunisasi IPV 7. Imunisasi MR 8. Imunisasi Td 9. Imunisasi RV
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email sigumparpuskesmas@gmail.com 4. Telpn : 085260760606 5. WA 085260760606

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Undang – Undang RI No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. 3. Permenkes No 12 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Imunisasi. 4. Permenkes 4 tahun 2019 Tentang SPM Bidang Kesehatan 5. Permenkes 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coldchain dan Coolbox 2. Vaksin dan BMHP 3. Buku Pink
9	Kompetensi Pelaksana	Bidan dengan pendidikan minimal D3 Perawat dengan Pendidikan minimal D3
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 12 bulan

10. Pelayanan Konsultasi Gizi

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rujukan internal dari Unit pelayanan lain 2. Tersedianya buku rekam medis 3. Kartu Berobat 4. Kartu Keluarga 5. Kartu BPJS 6. Buku KIA
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima rujukan internal dari unit layanan lain 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di buku rekam medis 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Petugas melakukan anamnesa/ recall riwayat makan pasien 5. Petugas melakukan pemeriksaan antropometri pasien 6. Petugas menentukan status gizi/ gangguan gizi pasien 7. Petugas memberikan konseling gizi kepada pasien berupa penjelasan tentang menu diit, takaran rumah tangga dalam menu diit dan penjelasan tentang jenis bahan makanan yang dianjurkan dan yang dipantang 8. Setelah mendapatkan konseling gizi pasien dipersilahkan pulang
3	Jangka Waktu	20 menit
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Antropometri (BB, TB, Status Gizi, IMT) 2. Pemeriksaan perkembangan 3. Konseling Gizi 4. Pengisian buku KIA
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email sigumparpuskesmas@gmail.com 4. Telpon 085260760606 5. WA 085260760606 6. Facebook : Puskesmas Sigumpar 7. Instagram : puskesmas sigumpar 8. Youtube: puskesmas Sigumpar
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Undang – Undang RI No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. 3. Permenkes No 12 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Imunisasi. 4. Permenkes 4 tahun 2019 Tentang SPM

		Bidang Kesehatan 5. Permenkes 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi 2. <i>Food Model</i> 3. Media informasi gizi 4. Komputer 5. Kertas 6. Bolpoint
9	Kompetensi Pelaksana	Ahli Gizi dengan pendidikan minimal D3 Gizi
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan

11. Pelayanan TBC

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Kartu Identitas Kartu Berobat Kartu BPJS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di rekam medis 2. Petugas melakukan identifikasi pasien <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas menerima rujukan internal dari Poli Umum b. Pasien masuk ke ruang Laboratorium c. Petugas memberi pot sputum kepada pasien dan memberitahukan cara menampung sputum kepada pasien d. Petugas menerima sputum pasien e. Petugas merujuk sputum pasien ke puskesmas satelit f. Petugas memberikan informasi kepada pasien hasil pemeriksaan akan diberitahukan 2-3 hari . g. Setelah hasil keluar petugas merujuk pasien ke Poli umum untuk mendapatkan obat dari Dokter. 3. Petugas mengidentifikasi pasien sebagai pasien TB kontrol rutin pengobatan atau pasien TB baru dan memberikan layanan pengobatan TB <ol style="list-style-type: none"> A. Pasien TB kontrol rutin pengobatan: <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas melakukan follow up pengobatan TB dengan kajian awal klinis yaitu anamnesis, pemeriksaan fisik, dan pemeriksaan penunjang yang diperlukan pasien b. Petugas melakukan evaluasi kepatuhan pasien minum obat TB c. Petugas melakukan rujukan (internal / eksternal) bila diperlukan d. Petugas memberikan pendidikan/ penyuluhan kepada pasien <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas mempersilahkan pasien ke Poli untuk mendapatkan resep obat TB b. Pasien mengambil obat TB ke Apotik c. Pasien dipersilahkan pulang d. Petugas melakukan pencatatan hasil kegiatan pada buku register e. Petugas menginput data pasien di aplikasi SITB

		<p>C. Pasien TB Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas melakukan pemeriksaan fisik kepada pasien b. Petugas melakukan rujukan (internal/ eksternal bila diperlukan) c. Petugas memberikan konseling TB d. Petugas melengkapi form TB 01 e. Petugas menginformasikan kepada pasien untuk kontrol f. Petugas mempersilahkan pasien ke Poli untuk mendapatkan resep obat TB g. Pasien mengambil obat TB ke Apotik h. Pasien dipersilahkan pulang i. Petugas melakukan pencatatan hasil kegiatan pada buku register j. Petugas menginput data pasien di aplikasi SITB
3	Jangka Waktu	15-20 menit
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	<p>Pemeriksaan sputum Pemeriksaan mantoux test Pemeriksaan Gula Darah, HIV, Sipilis dan HbsAg</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email sigumparpuskesmas@gmail.com 4. Telpon : 085260760606 5. WA 085260760606

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 67 tahun 2016 tentang Penanggulangan Tuberkulosis
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Pengukur Berat badan 2. Alat Kesehatan dan BMHP pendukung 3. Kertas resep 4. Formulir TB
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter 2. Analis Kesehatan dengan pendidikan minimal D3 Analis Kesehatan 3. Bidan dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan 4. Sudah pernah mengikuti pelatihan TB-DOTS
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 12 bulan

12. Pelayanan Laboratorium

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Kartu Identitas Kartu Berobat Kartu BPJS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran 2. Petugas merujuk pasien ke Poli 3. Petugas menerima formulir permintaan laboratorium yang dibawa pasien dari unit layanan terkait 4. Petugas memanggil pasien sesuai nomer antrian <p>Petugas melakukan identifikasi pasien dan pemeriksaan laboratorium yang diminta dengan yang ada di formulir permintaan</p>
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Petugas menjelaskan kepada pasien tentang prosedur pemeriksaan laboratorium yang akan dilakukan 5. Petugas mempersiapkan alat dan bahan yang diperlukan untuk pengambilan spesimen sesuai permintaan pemeriksaan 6. Petugas melakukan pengambilan spesimen yang diperlukan sesuai permintaan pemeriksaan 7. Petugas mencatat data pasien pada register laboratorium 8. Petugas meminta pasien untuk menunggu hasil 9. Petugas melakukan pemeriksaan spesimen 10. Petugas mengisi hasil pemeriksaan di formulir hasil pemeriksaan 11. Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan ke Poli yang merujuk
3	Jangka Waktu	15-20 menit

4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hematologi <ol style="list-style-type: none"> a. Golongan Darah ABO dan Rhesus b. Hemoglobin 2. Kimia klinik <ol style="list-style-type: none"> a. Kolesterol b. Asam Urat c. Glukosa darah 3. Imuno Serologi <ol style="list-style-type: none"> a. HIV b. Sifilis c. HbsAg 4. Sputum
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email sigumparpuskesmas@gmail.com 4. Telpon : 085260760606 5. WA 085260760606

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Puskesmas
---	-------------	---

		8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2013 tentang cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang Baik 9. Peraturan Menteri Kesehatan No. 1792 tahun 2010 tentang Pedoman Pemeriksaan Kimia Klinik
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Alat Kesehatan dan BMHP Pendukung 4. Reagen Laboratorium
9	Kompetensi Pelaksana	1. Analis laboratorium dengan pendidikan minimal D3 Teknologi Laboratorium Medis 2. Perawat/bidan yang sudah pernah mengikuti workshop pemeriksaan gula darah, kolesterol dan asam urat
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 12 bulan

13. Pelayanan Indra (Mata dan teliga)

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Rujukan internal dari unit layanan terkait
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima rujukan internal dari unit pelayanan lain terkait penyakit berbasis lingkungan 2. Petugas memberi salam dan memperkenalkan diri 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Petugas melakukan wawancara kepada pasien dengan menggunakan daftar pertanyaan sesuai dengan penyakit yang diderita pasien 5. Petugas menyampaikan hasil wawancara dan dilanjutkan memberikan KIE 6. Petugas membuat jawaban rujukan internal untuk dibawa pasien ke unit pengirim rujukan
3	Jangka Waktu	15 menit
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Konsultasi Kesehatan lingkungan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email sigumparpuskesmas@gmail.com 4. Telpon : 085260760606 5. WA 085260760606

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Keputusan Menteri Kesehatan No 1428/MENKES/SK/12/2006 tentang Pedoman penyelenggaraan kesehatan lingkungan Puskesmas
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi 3. Kertas 4. Bolpoint 5. Kaporit
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter 2. Perawat 3. Bidan
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 12 bulan

14. Pelayanan Iva Test

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Undang – Undang RI No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. 3. Permenkes No 29 Tahun 2017 Tentang Penanggulangan Kanker Payudara dan Kanker Leher Rahim 4. Permenkes 4 tahun 2019 Tentang SPM Bidang Kesehatan 5. Permenkes 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas/KTP 2. Kartu Berobat 3. Kartu BPJS
3.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[PENDAFTARAN] --> B[RUANG KIA] B --> C[KONSELING DAN PERSETUJUAN PASIEN] C --> D[PEMERIKSAAN IVA TEST DAN PAYUDARA] D --> E[Dijumpai Kelainan] D --> F[Tidak Dijumpai Kelainan] E --> G[Rujuk] F --> H[Pulang] </pre>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	15-20 Menit
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> A. Deteksi Dini Kanker Leher Rahim / Serviks B. Pemeiksaan Benjolan Payudara
7.	Pengelola Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon / Wa 085260760606 2. Facebook : Puskesmas Sigumpar 3. Instagarm : puskesmassigumpar

		4. Youtube : Puskesmas Sigumpar
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja ginekologi 2. Kursi 3. Lampu sorot 4. Alat Iva Test 5. Tempat Sampah 6. Cairan IVA TEST (Asama Asetat)
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 12 bulan

15 .Pelayanan Farmasi

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Resep dokter dari unit layanan terkait
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pasien datang bawa Resep] --> B[Pemeriksaan penulisan resep] B --> C[Tidak Jelas] B --> D[Jelas] C --> E[Hubungi Dokter] D --> E E --> F[Obat diperiksa kembali oleh petugas farmasi] F --> G[Penyerahan Obat disertai PIO] G --> H[Psien Pulang] </pre>

		12. Petugas menyimpan resep di kotak resep
3	Jangka Waktu	5 menit untuk obat non racikan 10 menit untuk obat racikan
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	a. Pelayanan obat sesuai resep dokter b. Pelayanan informasi obat
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email sigumparpuskesmas@gmail.com 4. Telpon : 085260760606 5. WA 085260760606
7.	Pengelola Pengaduan	1.Telepon / Wa 085260760606 2.Facebook : Puskesmas Sigumpar 3.Instargarm : puskesmassigumpar 4. Youtube : Puskesmas Sigumpar
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	1. Lemari Obat 2. Meja 3. Kursi 4. ATK 5. Gudang Farmasi 6. Palet
9	Kompetensi Pelaksana	S1 Farmasi dan D3 Farmasi
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 12 bulan

15.STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2.Undang – Undang RI No.43 Tahun 2009 Tentang Puskesmas . 3. Permenkes No. 23 Tahun 2015 Tentang pemerintahan daerah
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas/KTP
3.	Sistem,mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD PASIEN --> PENDAFTARAN PENDAFTARAN --> POLI_UMUM[POLI UMUM] POLI_UMUM --> SK[Surat Keterangan sakit] POLI_UMUM --> SBH[Surat Berbadan Sehat] POLI_UMUM --> SKM[Surat Kematian] SK --> PASIEN_PULANG[PASIEN PULANG] SBH --> PASIEN_PULANG SKM --> PASIEN_PULANG </pre>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	15-20 Menit
5	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Produk Pelayanan	a. Surat Keterangan Berbadan Sehat b. Surat Keterangan Sakit c. Surat Kematian
7.	Pengelola Pengaduan	1. Telepon / Wa 085260760606 2.Facebook : Puskesmas Sigumpar 3.Instargarm : puskesmassigumpar 4.Youtube : Puskesmas Sigumpar
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	1. ATK 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer
9	Kompetensi	S1 Administarsi dan DIII Administarsi

	Pelaksana	
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 12 bulan

Ditetapkan di Sigumpar

Kepala UPT Puskesmas Sigumpar

dr. Tetty JR Simanjutak

