



PEMERINTAH KABUPATEN BARRU

DINAS KESEHATAN

UPT PUSKESMAS MADELLO

JL. POROS MAKASSAR-PAREPARE, DESA MADELLO, KEC BALUSU. KODE POS 90751

Email : Puskesmas.Madello@Yahoo.Com



KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS MADELLO

NOMOR : 015/PKM-MD/SK/I/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA UPT PUSKESMAS MADELLO TAHUN 2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPT PUSKESMAS MADELLO ,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan, maka dipandang perlu menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, acuan penilaian kualitas dan kinerja pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat serta adanya standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan;
- c. bahwa untuk maksud huruf (a) dan (b) diatas, perlu ditetapkan suatu Keputusan Kepala Puskesmas Madello ;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Mandiri Dokter Gigi;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Barru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Barru Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Barru Nomor 37);
9. Peraturan Bupati Barru Nomor 52 Tahun 2017 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Barru Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

“MEMUTUSKAN”

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS MADELLO TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS MADELLO TAHUN 2024
- Kesatu : Penetapan standar pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini
- Kedua : Standar Pelayanan pada UPT Puskesmas MADELLO sebagaimana dimaksud pada dictum kesatu meliputi;
1. Pelayanan Loker Pendaftaran dan Rekam Medis
 2. Pelayanan Poliklinik Umum dan Lansia
 3. Pelayanan Poliklinik Gigi dan Mulut
 4. Pelayanan Laboratorium
 5. Pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD)
 6. Pelayanan Poliklinik KIA
 7. Pelayanan Kamar Bersalin dan Ruang Rawat Nifas
 8. Pelayanan Rawat Inap
 9. Pelayanan Poliklinik KB
 10. Pelayanan Pelayanan Farmasi / Apotek
 11. Pelayanan Program Kesehatan Ibu dan Anak
 12. Pelayanan Program TB
 13. Pelayanan Program Imunisasi
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksudkan pada dictum kedua dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang harus dilaksanakan oleh semua petugas di UPT Puskesmas Madello
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Madello
Pada Tanggal : 02 Januari 2024
Kepala UPT Puskesmas Madello,



Amir, M. M.
Nip. 19761231 201101 1 015

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS
MADELLO
NOMOR 015/PKM-MD/SK/I/2024
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA UPT PUSKESMAS MADELLO TAHUN 2024

STANDAR PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS MADELLO

1. JENIS PELAYANAN : PENDAFTARAN / REKAM MEDIS

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Menunjukkan nomor antrean • Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) • Menunjukkan KTPP (Kartu Tanda Pengenal Pasien) • Menunjukkan Kartu JKN KIS / BPJS bagi peserta • Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Barru Nomor: 33 tahun 2015 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan (Pasien Umum)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengunjung mengambil nomor antrian di mesin digital 2. Nomor antrian dibagi sesuai dengan kategori umum dan lansia/anak 3. Pasien/pengunjung menunggu nomor antriannya dipanggil oleh petugas loket pendaftaran 4. Petugas pendaftaran memeriksa persyaratan pendaftaran dan memproses data serta keluhan pasien 5. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien/pengunjung ke Poli/ ruangan selanjutnya
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pendaftaran adalah selama 3-5 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Barru Nomor: 33 tahun 2015 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan (Pasien Umum)
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran ke Poli/ ruangan berikutnya
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Madello Kecamatan Balusu Dusun Madello Desa Madello 2. Email puskesmas.madello@yahoo.com 3. Kotak saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14

		tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	1. Antrian Manual 2. Komputer 3. Ruang rekam medis dan buku rekam medis pribadi 4. Kipas Angin
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Minimal SMA/ sederajat • Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien • Mampu mengoperasikan komputer dan sistem antrian online dengan baik • Administrasi keuangan • Mampu mengelola rekam medis • Memahami dan memberikan pelayanan prima • Memiliki budaya kerja mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Management Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Petugas Loker Pendaftaran: 4 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

2. JENIS PELAYANAN : POLIKLINIK UMUM DAN LANSIA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari poli/ruangan yang dituju 2. Pasien/pengunjung akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas 3. Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep/rujukan internal/rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan umum adalah 5 – 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Barru Nomor: 33 tahun 2015 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan (Pasien Umum)

5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Madello Kecamatan Balusu Dusun Madello Desa Madello 2. Email puskesmas.madello@yahoo.com 3. Kotak saran

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer, Printer, dan sistem antrean online 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. Bed pasien 4. Buku rekam medis dan ATK lainnya 5. Ruang ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan medik umum • Konsultasi • Mampu mendiagnosa penyakit • Melakukan visum • Pemulihan kesehatan akibat penyakit • Menguji kesehatan pasien • Mampu melakukan tindakan medis dan terapi • Membuat catatan medik pasien rawat jalan • Pengobatan rasional • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keperawatan minimal DIII • Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/ keluarga/ kelompok/ masyarakat • Memahami dan memberikan pelayanan prima • Evaluasi keperawatan • Penyuluhan • Melakukan anamnesa • Vital Sign • Membuat surat rujukan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Management Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu

11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum: 3 orang Perawat Ners: 1 orang Perawat: 6 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

3. JENIS PELAYANAN : POLIKLINIK KESEHATAN GIGI DAN MULUT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari poli/ruangan yang dituju 2. Pasien/pengunjung akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas 3. Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep/rujukan internal/rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan gigi adalah 20 – 30 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Barru Nomor: 33 tahun 2015 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan (Pasien Umum)
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Madello Kecamatan Balusu Dusun Madello Desa Madello 2. Email puskesmas.madello@yahoo.com 3. Kotak saran

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	1. Alat tensimeter dan alat medis lainnya 2. Alat peraga dan kursi periksa 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya 4. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	Dokter Gigi: <ul style="list-style-type: none"> • Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan gigi mulut • Mampu mendiagnosa penyakit • Pencabutan gigi • Mampu melakukan tindakan medis dan terapi • Pencabutan dan penumpatan gigi • Kuretase • Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis • Mampu melakukan anastesi lokal • Mengadakan/menerima rujukan medik • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima Perawat: <ul style="list-style-type: none"> • Mampu mempersiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan gigi • Mampu membantu dokter gigi dalam pelayanan dan pengobatan pasien • Mampu melakukan pencabutan gigi sulung • Mampu melakukan penumpatan sementara • Mampu melakukan tindakan scaling • Melakukan sterilisasi • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Management Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter gigi: 1 orang Perawat Gigi: 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Maklumat Pelayanan

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

4. JENIS PELAYANAN : LABORATORIUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari poli/ruangan yang dituju 2. Pasien/pengunjung akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas 3. Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep/rujukan internal/rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang laboratorium adalah 10 – 120 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Barru Nomor: 33 tahun 2015 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan (Pasien Umum)
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Madello Kecamatan Balusu Dusun Madello Desa Madello 2. Email puskesmas.Madello@yahoo.com 3. Kotak saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat hematology analyzer, reagen, dan alat medis lainnya 2. Buku rekam medis dan ATK lainnya 3. Ruang Ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Analisis Kesehatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium • Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/menerima specimen • Mampu membuat/mempersiapkan sediaan • Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium • Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Management Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Analisis Kesehatan: 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

5. JENIS PELAYANAN : UNIT GAWAT DARURAT / UGD

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari poli/ruangan yang dituju 2. Pasien/pengunjung akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas 3. Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep/rujukan internal/rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang tindakan dan gawat darurat adalah <5 menit untuk pelayanan gawat darurat dan selama 20-30 menit untuk pelayanan tindakan
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Barru Nomor: 33 tahun 2015 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan (Pasien

		Umum)
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Madello Kecamatan Balusu Dusun Madello Desa Madello 2. Email puskesmas.Madello@yahoo.com 3. Kotak saran

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 2. Bed pasien 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya 4. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Umum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi dokter umum • Mampu melakukan tindakan pada kegawat daruratan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi perawat • Bersertifikat /pernah dilatih BTCLS • Mampu melakukan tindakan pada kegawat daruratan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Management Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum: 3 orang</p> <p>Perawat Ners: 9 orang</p> <p>Perawat: 7orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan	Maklumat Pelayanan

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

6. POLI KLINIK KIA

NO	KOMPONEN	URAIAN	
1	Dasar Hukum		a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
2	Persyaratan Pelayanan	1	Tersedianya Rekam Medis
		2	Buku KIA (Buku Pink)
		3	Karcis bagi pasien umum
		4	Kertas Resep
		5	KK bagi ibu hamil baru
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Petugas wajib memenuhi protokol kesehatan dan menggunakan alat pelindung diri (APD)
		2	Petugas memastikan pasien sudah mencuci tangan dan menggunakan masker
		3	Petugas memanggil pasien sesuai dengan nomor antrian
		4	Petugas melakukan anamnesis
			Petugas melakukan pemeriksaan KIA
		5	Petugas melakukan rujukan ke bagian (Poliklinik Umum, Poliklinik Gigi, USG, Bagian Gizi dan Laboratorium) jika diperlukan
		6	Petugas mengalasis hasil rujukan
		7	Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur

		8	Petugas menentukan status pasien apakah normal atau terdapat kelainan
			Jika ada situasi kelainan pada pasien maka petugas mengkonsultasikan ke dokter umum
		9	Petugas memberikan terapi / tindak lanjut yang sesuai atas rekomendasi dokter
		10	Petugas mengkonsultasikan ke dokter umum untuk rujukan jika diperlukan
4	Jangka waktu pelayanan		10 – 20 menit (sesuai kasus)
5	Biaya / tarif	1	Permenkes No. 6 tahun 2018 tentang standar tarif JKN
		2	Perda No. Kabupaten Barru tentang retribusi pelayanan kesehatan Puskesmas
		3	Gratis
6	Produk layanan	1	Konsultasi Dokter Umum
		2	Pemeriksaan Kehamilan
		3	Pelayanan pemeriksaan USG
		4	Konseling Kesehatan Reproduksi
		5	Pemeriksaan Calon Pengantin
		6	Vaksinasi TT bagi calon pengantin dan ibu hamil
		7	Pelayanan pemasangan kontrasepsi KB dan Konseling KB
		8	Surat Keterangan Hamil / Tidak Hamil
7	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1	Ruang pemeriksaan
		2	Tempat Tidur Pasien
		3	Peralatan medis pendukung
		4	Komputer dan jaringannya
			Tempat Tidur Genikologi
		5	Peralatan pemeriksaan / Alkes
		6	Meja kerja
		7	Set Alat USG
8	Kompetensi pelaksana	1	D3, D4 Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9	Pengawasan internal	1	Supervisi oleh atasan langsung
		2	Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh

			auditor internal puskesmas
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Kontak pengaduan - Kotak saran - Petugas pengelola pengaduan
		2	Informasi Kegiatan Puskesmas - Facebook : Puskesmas Madello - Instagram : puskesmas_Madello
		3	Pendaftaran berobat
11	Jumlah petugas		Bidan D4 : 1 orang Bidan D3 : 4 orang
12	Jaminan pelayanan	1	Kartu BPJS, KTP/KK, surat keterangan domisili
		2	Rekam medis yang dikeluarkan oleh bagian pendaftaran
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		2	Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas, masing-masing alat, obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa) sesuai standar operasional prosedur (SOP)
14	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Evaluasi kinerja dilakukan melalui Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) Puskesmas secara intern
		2	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
		3	Survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) setiap tahun

7. KAMAR BERSALIN DAN RUANG PERAWATAN NIFAS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
2	Persyaratan Pelayanan	Buku KIA / Buku Pink

			KTP / KK
			Kartu BPJS jika ada
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Pasien dijemput oleh petugas PSC dari rumah ke puskesmas dengan menggunakan fasilitas kendaraan dari puskesmas
		2	Pasien tiba di puskesmas untuk mendapatkan pelayanan persalinan
		3	Petugas menerima Pasien di Ruang Bersalin
		4	Petugas wajib memenuhi protokol kesehatan dan menggunakan alat pelindung diri (APD)
		5	Petugas memastikan pasien sudah mencuci tangan dan cuci kaki, buang air kecil serta menggunakan masker
		6	Petugas melakukan anamnesis
		7	Petugas melakukan pemeriksaan fisik pasien dan kondisi kehamilan pasien
		8	Petugas mengalasis hasil pemeriksaan
		9	Apabila ditemukan kelainan pada pasien maka petugas segera berkoordinasi dengan dokter untuk pertimbangan rujukan
		10	Jika dalam kondisi normal pasien segera melahirkan maka petugas mempersiapkan pasien dan peratan untuk pertolongan persalinan
		11	Jika pasien belum segera melahirkan maka petugas memberikan perawatan pra persalinan kepada pasien untuk menghadapi proses persalinan
		12	Setelah pasien bersalian normal maka petugas melaksanakan perawatan bagi ibu post partum begitu juga dengan bayinya, sembari mengontrol kondisi ibu post partum dan bayi/neonatus terhadap potensi terjadinya kondisi darurat yang mengancam dan melaksanakan prosedur IMD (inisiasi menyusui dini)
		13	Petugas memberikan suntukan Vitamin K dan salp mata Oksitetrasiklin 1% kepada bayi/neonates
		14	Petugas berkoordinasi dengan dengan dokter untuk rujukan jika terdapat kondisi darurat yang mengancam jiwa ibu postpartum atau bayi/neonatus
		15	Setelah 2 jam pasca persalinan maka ibu postpartum Bersama dengan bayi dipindahkan ke ruang perawatan nifas

		16	Selama dalam ruang perawatan nifas petugas melakukan pemantauan inensif kepada ibu nifas dan bayi/neonates secara terus menerus.
		17	Petugas berkoordinasi dengan petugas rekam medis untuk pembuatan rekam medis untuk pasien yang telah bersalin
		18	Petugas memberikan vaksin HBO kepada bayi/neonates sekaligus skrining SHK pada bayi/neonates
		19	Dalam kondisi normal petugas memberikan perawatan pada ibu postpartum dan bayi/neonates di ruang nifas selama 48 jam
		20	Petugas mengkonsultasikan kepada dokter umum untuk pemulangan pasien.
		21	Petugas mengkosultasikan ke dokter umum untuk rujukan jika diperlukan
		22	Pasien pulang kerumah dengan diantar oleh anggota PSC dengan fasilitas kendaraan puskesmas.
4	Jangka waktu pelayanan		2 – 3 hari (sesuai kondisi)
5	Biaya / tarif	1	Permenkes No. 6 tahun 2018 tentang standar tarif JKN
		2	Perda No. Kabupaten Barru tentang retribusi pelayanan kesehatan Puskesmas
		3	Gratis
6	Produk layanan	1	Pelayanan Persalinan
		2	Perawatan Post Partum
		3	Perawatan Tali Pusat bagi bayi/neonates
		4	Perawatan payudara pada ibu postpartum pasca persalihan
		5	Memandikan bayi/neonates selama perawatan sebanyak 2 kali
		6	Konseling ASI Eksklusif dan cara menyusui yang baik dan benar
		7	Pemberian makanan asupan gizi kepada ibu postpartum selama dalam perawatan pasca persalinan selama 2 – 3 hari perawatan
		8	Fasiltas antar jemput pasien pra dan pasca persalinan.
7	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1	Ruang persalihan
		2	Ruang perawatan nifas

		3	Peralatan Inkubator
		4	Peralatan Infant Warmer
		5	Alkes
		6	Meja kerja
		7	Tempat tidur bersalin
		8	Tempat tidur perawatan nifas
		9	Toilet khusus pasien
		10	Kantin umum
		11	Petugas Cleaning Service
		12	Ruang tunggu pasien
8	Kompetensi pelaksana	1	Dokter gigi yang memiliki surat izin praktek kedokteran
		2	D3, D4 Keperawatan gig yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9	Pengawasan internal	1	Supervisi oleh atasan langsung
		2	Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Kontak pengaduan - Kotak saran - Petugas pengelola pengaduan
		2	Informasi Kegiatan Puskesmas - Facebook : Puskesmas Madello - Instagram : puskesmas_Madello
		3	Pendaftaran berobat
11	Jumlah petugas		Bidan : 20 orang
12	Jaminan pelayanan	1	Kartu BPJS, KTP/KK, surat keterangan domisili
		2	Buku KIA / Buku Pink
		3	Rekam medis yang dikeluarkan oleh bagian pendaftaran
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		2	Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas, masing-masing alat, obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa) sesuai standar operasional prosedur (SOP)
14	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Evaluasi kinerja dilakukan melalui Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) Puskesmas secara intern
		2	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

		3	Survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) setiap tahun
--	--	---	------------------------------------------------------

8. RUANG PERAWATAN RAWAT INAP

NO	KOMPONEN	URAIAN	
1	Dasar Hukum		<p>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>e. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>

2	Persyaratan Pelayanan		Pengantar dari poliklinik umum ke UGD untuk tindakan
			Dokumen Rekam Medis

3	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Pasien direkomendasikan dari Poliklinik Umum untuk Rawat Inap
		2	Dokter merekomendasikan pasien UGD untuk rawat inap
		3	Pasien dari poliklinik umum ke UGD untuk dilakukan Tindakan selanjutnya berdasarkan instruksi dokter
		4	Petugas melengkapi administrasi dokumen rawat inap di puskesmas
		5	Petugas mengantar pasien ke fasilitas rawat inap puskesmas
		6	Petugas melakukan pelayanan rawat inap
		7	Rujukan ke fasilitas laboratorium serta bagian lainnya setelah berkoordinasi dengan dokter umum jika diperlukan
		8	Perawatan inap pasien dilaksanakan dalam jangka waktu 1 – 5 hari
		9	Pertugas berkoordinasi dengan dokter umum untuk pelayanan rujukan jika diperlukan

		10	Pertugas berkoordinasi dengan dokter umum untuk pemulangan pasien rawat inap
4	Jangka waktu pelayanan		1 – 5 hari (sesuai kondisi)
5	Biaya / tarif	1	Permenkes No. 6 tahun 2018 tentang standar tarif JKN
		2	Perda No. Kabupaten Barru tentang retribusi pelayanan kesehatan Puskesmas
		3	Gratis
6	Produk layanan	1	Pelayanan Perawatan Inap
		2	Visite Dokter Umum
		3	Konseling Gizi
		4	Pemberian makanan asupan gizi kepada ibu postpartum selama dalam perawatan pasca persalinan selama 1 – 5 hari perawatan
7	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1	Ruang perawatan
		2	Tempat Tidur
		3	Kipas Angin
		4	Toilet Khusus Pasien
		5	Tiang Infus
		6	Listrik PLN
		7	Wifi 24 jam
		8	Ruangan Ber AC
8	Kompetensi pelaksana	1	Dokter gigi yang memiliki surat izin praktek kedokteran
		2	D3, D4 Keperawatan gig yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9	Pengawasan internal	1	Supervisi oleh atasan langsung
		2	Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1	Kontak pengaduan - Kotak saran - Petugas pengelola pengaduan
		2	Informasi Kegiatan Puskesmas - Facebook : Puskesmas Madello - Instagram : puskesmas_Madello
		3	Pendaftaran berobat
11	Jumlah petugas		Perawat : 14 orang
12	Jaminan pelayanan	1	Kartu BPJS, KTP/KK, surat keterangan domisili

		2	Buku KIA / Buku Pink
		3	Rekam medis yang dikeluarkan oleh bagian pendaftaran
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		2	Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas, masing-masing alat, obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) sesuai standar operasional prosedur (SOP)
14	Evaluasi kinerja pelaksana	1	Evaluasi kinerja dilakukan melalui Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) Puskesmas secara intern
		2	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
		3	Survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) setiap tahun

9. POLIKLINIK KB

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangkawaktu	Waktu pelayanan di ruang KB adalah 10 - 15 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Barru Nomor: 33 tahun 2015 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan (Pasien Umum)
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai kebutuhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Madello Kecamatan Balusu Dusun Madello Desa Madello 2. Email puskesmas.Madello@yahoo.com 3. Kotak saran

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

No	Komponen	Uraian
----	----------	--------

7	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p>
8	Sarana, Prasarana dan fasilitas /	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. Alat Peraga dan Bed pasien 4. Buku rekam medis dan ATK lainnya 5. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan :anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita • Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan • Mampu melakukan pelayanan KB • Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS • Mampu melakukan tindak bayi perempuan • MTBS • Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti • Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI • Mampu melakukan dokumentasi kebidanan • Melakukan sterilisasi • Mengajar Kelas Ibu dan Balita • Mampu mengoperasikan Komputer
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Management Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan:5 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

10. FARMASI / APOTEK

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien membawa resep dari unit pelayanan sebelumnya
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengunjung menyerahkan resep di ruang apotek 2. Pasien/pengunjung menunggu obat disiapkan oleh petugas apotek 3. Pasien/pengunjung akan diberikan obat dan dijelaskan tentang obat dan cara penggunaannya
3	Jangka waktu	Waktu tunggu pasien dari menyerahkan resep sampai menerima obat paling lama adalah 10 – 15 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Madello Kecamatan Balusu Dusun Madello Desa Madello 2. Email puskesmas.Madello@yahoo.com 3. Kotak saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obat-obatan 2. ATK 3. Komputer 4. Kulkas/freezer 5. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Apoteker/Asisten Apoteker/sederajat yang telah terlatih:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyusun rencana kebutuhan obat • Mampu melakukan pelayanan obat • Mampu membaca resep • Mampu memberi etiket pada obat • Mampu melakukan pengelolaan obat

		<ul style="list-style-type: none"> • Pelaporan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Management Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Apoteker: 1 orang Asisten Apoteker: 5 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

11. PROGRAM KESEHATAN IBU DAN ANAK

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangkawaktu	Waktu pelayanan di ruang KIA adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Barru Nomor: 33 tahun 2015 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan (Pasien Umum)
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai kebutuhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Madello Kecamatan Balusu Dusun Madello Desa Madello 2. Email puskesmas.Madello@yahoo.com 3. Kotak saran

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8	Sarana, Prasarana dan fasilitas /	1. Komputer 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medislainnya 3. Alat Peragadan bed pasien 4. Buku rekam medis dan ATK lainnya 5. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan :anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anakbalita • Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan • Mampu melakukan pelayanan KB • Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS • Mampu melakukan tindak bayi perempuan • Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti • Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPI • Mampu melakukan dokumentasi kebidanan • Melakukan sterilisasi • Mengajar Kelas Ibu dan Balita • Mampu mengoperasikan Komputer • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Management Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan: 5 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

12. PROGRAM PENCEGAHAN PENYAKIT TB/KUSTA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari poli/ruangan yang dituju 2. Pasien/pengunjung akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas 3. Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep/rujukan internal/rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang TB-DOTS adalah 10 – 30 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Madello Kecamatan Balusu Dusun Madello Desa Madello 2. Email puskesmas.Madello@yahoo.com 3. Kotak saran

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat

		Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 2. Alat peraga 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya
9	Kompetensi Pelaksana	Perawat/Dokter: <ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan konseling TB/KUSTA • Memahami TB-DOTS • Mampu melakukan PMO • Pencatatan dan pelaporan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Management Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter: 3 orang Perawat: 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

13. PROGRAM IMUNISASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengunjung menunggu panggilan dari poli/ruangan yang dituju 2. Pasien/pengunjung akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas 3. Setelah selesai diperiksa pasien/pengunjung akan diberikan resep/rujukan internal/rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang imunisasi adalah 10 – 15 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Barru Nomor: 33 tahun 2015 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan (Pasien Umum)

5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Madello Kecamatan Balusu Dusun Madello Desa Madello 2. Email puskesmas.Madello@yahoo.com 3. Kotak saran

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 2. Alat peraga 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan: anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, ,bulin, bufas, bayi, dan anak balita • Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan • Mampu melakukan imunisasi dan pelayanan KIPI • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Management Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan: 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Maklumat Pelayanan

