



STANDAR PELAYANAN



UPT PUSKESMAS PANCUR KECAMATAN LINGGA UTARA

Jalan Matang Desa Duara Kecamatan Lingga Utara, Kode Pos 29172
Email:puskesmaspancur.lingga@yahoo.com



**PEMERINTAH KABUPATEN LINGGA
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS PANCUR
KECAMATAN LINGGA UTARA**

Jalan Matang Desa Duara Kecamatan Lingga Utara, Kode Pos 29172
Email:Puskesmaspancur.lingga@yahoo.com

**DAFTAR BAGAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENYELENGGARAAN
UPAYA KESEHATAN PERORANGAN**

NO	JENIS STANDAR PELAYANAN	PRODUK PELAYANAN
1.	Standar pelayanan pendaftaran	1. Rekam medis/ Family Folder 2. Kartu berobat pasien
2.	Standar pelayanan pemeriksaan umum / lansia	1. Pelayanan pemeriksaan umum / lansia 2. Pelayanan Surat Keterangan Sehat, sakit, dan buta warna
3.	Standar pelayanan Pemeriksaan gigi	1. Pengobatan gigi 2. Pencabutan gigi susu 3. Pencabutan gigi tetap
4.	Standar pelayanan pemeriksaan Kia/KB	1. Pelayanan kesehatan calon pengantin 2. Pelayanan kesehatan imunisasi bayi 3. Pelayanan pemasangan dan pelepasan Implant 4. Pelayanan USG 5. Pelayanan KB
5.	Standar pelayanan UGD	1. Pelayanan Gawat Darurat
6.	Standar pelayanan pemeriksaan laboratorium	1. Pemeriksaan Darah rutin 2. Pemeriksaan Asam Urat, Kolesterol, Glukosa darah, HB <i>stick</i> , Golongan Darah 3. Pemeriksaan Malaria, DBD (NS1), HBSAG, HIV, WIDAL 4. Pemeriksaan TCM 5. Pemeriksaan BTA 6. Pemeriksaan <i>Swab</i> Antigen
7.	Standar pelayanan Farmasi	Pelayanan Obat racikan dan non racikan
8.	Standar pelayanan Rawat Inap	Pelayanan Rawat Inap
9.	Standar pelayanan ruang bersalin	Pelayanan Persalinan
10.	Standar pelayanan Pemeriksaan Khusus	Pelayanan DOTS TB



PEMERINTAH KABUPATEN LINGGA
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS PANCUR
KECAMATAN LINGGA UTARA

Jalan Matang Desa Duara Kecamatan Lingga Utara, Kode Pos 29172
Email:Puskesmaspancur.lingga@yahoo.com

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

Komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS /KIS 3. Kartu berobat Pasien
2.	Prosedur/ mekanisme	1. Pasien Baru a. Pasien datang b. Menyerahkan identitas dan kartu jaminan kesehatan/JKN KIS (jika ada) dan Menjelaskan Maksud atau Tujuan c. Dilaksanakan proses registrasi dan penyerahan kartu berobat Puskesmas oleh Petugas. d. Petugas menyerahkan Rekam Medis atau status pasien keruangan tujuan. 2. Pasien Lama a. Pasien datang dan menyerahkan kartu JKN dan Kartu berobat puskesmas dimeja pendaftaran dan menjelaskan tujuan. b. Dilaksanakan proses pendaftaran oleh petugas. c. Petugas menyerahkan Rekam Medis / status pasien ke ruangan tujuan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit 2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien.
4.	Biaya/tarif	1. Peserta JKN/KIS (Gratis) 2. Peserta Umum Sesuai PERDA Kabupaten Lingga Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Retribusi Jasa Umum
5.	Produk Pelayanan	• Kartu berobat Puskesmas • Rekam Medis/ Family Folder Pasien
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Sarana pengaduan yang disediakan a. Datang Langsung keruang pengaduan b. Melalui Telp/SMS/WhatsApp : 0821-7072-9344 c. Melalui Email : puskesmaspancur.lingga@yahoo.com d. Melalui Facebook : Puskesmas Pancur Lingga e. Melalui Kotak Saran f. Melalui Web : puspancur.linggakab.go.id

		<p>2. Prosedur mekanisme pengaduan</p> <p>a. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan mengisi nama dan no handphone</p> <p>b. Puskesmas melakukan umpan balik terhadap komplain pelanggan dan memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut dari keluhan pelanggan</p>
--	--	---

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122)</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>4. Peraturan Daerah Kabupaten Lingga Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Retribusi Jasa Umum</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>1. Ruang tunggu</p> <p>2. Jaringan Internet (wifi)</p> <p>3. Brosur dan bahan bacaan lainnya</p>
3.	Kompetisi Pelaksana	<p>1. SLTA/Sederajat</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Perekam medis : 1 orang</p> <p>SLTA/sederajat : 1 orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p>
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	<p>Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</p>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi kinerja dilakukan oleh Tim Audit Internal dan Tim Mutu2. Evaluasi berdsarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali
----	----------------------------	--

Pancur, 02 Januari 2023
Plt. Kepala UPT Puskesmas Pancur



HERLI MARLINA, AM.Keb
NIP. 19840405 201001 2 015



**PEMERINTAH KABUPATEN LINGGA
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS PANCUR
KECAMATAN LINGGA UTARA**

Jalan Matang Desa Duara Kecamatan Lingga Utara, Kode Pos 29172
Email:puskesmaspancur.lingga@yahoo.com

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

Komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2.	Prosedur/ mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran di pelayanan pendaftaran 2. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian 3. Rekam medis diserahkan ke Ruang Pemeriksaan Umum 4. Petugas menanyakan keluhan pasien kemudian melakukan pengukuran tanda-tanda vital dan dicatat di Rekam Medis. 5. Dilakukan pemeriksaan/tindakan medis sesuai keluhan oleh dokter. 6. Pemeriksaan penunjang (bila diperlukan) 7. Pengarahan resep oleh petugas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta JKN/KIS (Gratis) 2. Peserta Umum Sesuai PERDA Kabupaten Lingga Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Retribusi Jasa Umum
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resep 2. Surat Rujukan 3. Surat Keterangan <ul style="list-style-type: none"> - Kesehatan - Sakit - Buta Warna
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana pengaduan yang disediakan <ol style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung keruang pengaduan b. Melalui Telp/SMS/WhatsApp : 0821-7072-9344 c. Melalui Email : puskesmaspancur.lingga@yahoo.com d. Melalui Facebook : Puskesmas Pancur Lingga e. Melalui Kotak Saran f. Melalui Web : puspancur.linggakab.go.id 2. Prosedur mekanisme pengaduan <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan mengisi nama dan no handphone

		b. Puskesmas melakukan umpan balik terhadap komplain pelanggan dan memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut dari keluhan pelanggan
--	--	--

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi (*Manufacturing*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Peraturan Daerah Kabupaten Lingga Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Retribusi Jasa Umum
2.	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan Umum 2. Alat medis pendukung 3. Ruang tunggu 4. Jaringan Internet (wifi) 5. Brosur dan bahan bacaan lainnya
3.	Kompetisi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek 2. DIII//SI Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : Minimal 1 Orang</p> <p>Perawat : Minimal 1 Orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan oleh Tim Audit Internal dan penanggung jawab Mutu puskesmas 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

Pancur, 02 Januari 2023

Plt. Kepala UPT Puskesmas Pancur



HERLI MARLINA, AM.Keb

NIP. 19840405 201001 2 015



PEMERINTAH KABUPATEN LINGGA
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS PANCUR
KECAMATAN LINGGA UTARA

Jalan Matang Desa Duara Kecamatan Lingga Utara, Kode Pos 29172
 Email: Puskesmaspancur.lingga@yahoo.com

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN KIA-KB

Komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran di pelayanan pendaftaran 2. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian 3. Petugas menanyakan dan mencatat keluhan pasien kemudian melakukan pengukuran tanda-tanda vital dan dicatat di Rekam Medis Kesehatan Ibu 4. Dilakukan pemeriksaan/tindakan medis sesuai kebutuhan pasien (ANC, KB), Pelayanan Kesehatan Reproduksi, Pelayanan USG 5. Pemeriksaan penunjang (bila diperlukan) 6. Pengarahan resep oleh petugas.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta JKN/KIS (Gratis) 2. Peserta Umum Sesuai PERDA Kabupaten Lingga Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Retribusi Jasa Umum
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku kesehatan ibu dan anak 2. Kartu ulangan Keluarga berencana 3. Surat keterangan Imunisasi calon pengantin 4. Surat keterangan hamil 5. Resep 6. Rujukan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana pengaduan yang disediakan <ol style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung keruang pengaduan b. Melalui Telp/SMS/WhatsApp : 0821-7072-9344 c. Melalui Email : puskesmaspancur.lingga@yahoo.com d. Melalui Facebook : Puskesmas Pancur Lingga e. Melalui Kotak Saran f. Melalui Web : puspancur.linggakab.go.id

		<p>2. Prosedur mekanisme pengaduan</p> <p>a. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan mengisi nama dan no handphone</p> <p>b. Puskesmas melakukan umpan balik terhadap komplain pelanggan dan memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut dari keluhan pelanggan</p>
--	--	---

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</p> <p>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</p> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan Dan Masa Sesudah Melahirkan, Penyelenggaraan Pelayanan Kontrasepsi, Serta Pelayanan Kesehatan Seksual</p> <p>8. Peraturan Daerah Kabupaten Lingga Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Retribusi Jasa Umum</p>
2.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<p>1. Ruang pemeriksaan Kesehatan Ibu dan Anak</p> <p>2. Alat medis pendukung</p> <p>3. Ruang tunggu</p> <p>4. Jaringan Internet (wifi)</p> <p>5. Brosur dan bahan bacaan lainnya</p>
3.	Kompetisi Pelaksana	<p>1. DIII/ DIV Kebidanan yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktek sesuai dengan kewenangannya</p> <p>2. Dokter Umum yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Izin Praktek</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Bidan : Minimal 1 Orang

6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Tim Audit Internal dan Tim Mutu 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

Pancur, 02 Januari 2023
 Plt. Kepala UPT Puskesmas Pancur



HERLI MARLINA, AM.Keb
 NIP. 19840405 201001 2 015



**PEMERINTAH KABUPATEN LINGGA
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS PANCUR
KECAMATAN LINGGA UTARA**

Jalan Matang Desa Duara Kecamatan Lingga Utara, Kode Pos 29172
Email: Puskesmaspancur.lingga@yahoo.com

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI

Komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*).


NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran di pelayanan pendaftaran 2. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian 3. Rekam medis diserahkan ke Ruang Pelayanan Kesehatan Gigi. 4. Petugas menanyakan keluhan pasien kemudian melakukan pengukuran tanda-tanda vital dan dicatat di Rekam Medis. 5. Dilakukan pemeriksaan/tindakan medis sesuai keluhan oleh dokter. 6. Pemeriksaan penunjang (bila diperlukan) 7. Pengarahan resep oleh petugas.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta JKN/KIS (Gratis) 2. Peserta Umum Sesuai PERDA Kabupaten Lingga Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Retribusi Jasa Umum
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Gigi 2. Pencabutan gigi susu 3. Pencabutan gigi tetap 4. Resep 5. Rujukan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana pengaduan yang disediakan <ol style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung keruang pengaduan b. Melalui Telp/SMS/ WhatsApp : 0821-7072-9344 c. Melalui Email : puskesmaspancur.lingga@yahoo.com d. Melalui Facebook : Puskesmas Pancur Lingga e. Melalui Kotak Saran f. Melalui Web : puspancur.linggakab.go.id 2. Prosedur mekanisme pengaduan <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan mengisi nama dan no handphone

		b. Puskesmas melakukan umpan balik terhadap komplain pelanggan dan memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut dari keluhan pelanggan.
--	--	---

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Peraturan Daerah Kabupaten Lingga Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Retribusi Jasa Umum
2.	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan Kesehatan Gigi 2. Alat medis pendukung 3. Ruang tunggu 4. Jaringan Internet (wifi) 5. Brosur dan bahan bacaan lainnya
3.	Kompetisi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi yang memiliki surat izin praktek 2. DIII.DIV Keperawatan Gigi yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Gigi : 1 Orang</p> <p>Perawat Gigi : Minimal 1 Orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat 3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan Tim Audit Internal 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

Pancur, 02 Januari 2023
 Plt. Kepala UPT Puskesmas Pancur



HERLI MARLINA, AM.Keb
 NIP. 19840405 201001 2 015



PEMERINTAH KABUPATEN LINGGA
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS PANCUR
KECAMATAN LINGGA UTARA

Jalan Matang Desa Duara Kecamatan Lingga Utara, Kode Pos 29172
 Email: Puskesmaspancur.lingga@yahoo.com

STANDAR PELAYANAN UGD

Komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas/KTP 2. Kartu BPJS/KIS
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	1. Pasien datang 2. Pendaftaran oleh keluarga/pengantar 3. Dilakukan pengkajian / Anamnesa kepada pasien/ Keluarga 4. Dilakukan tindakan medis sesuai keluhan 5. Pemeriksaan penunjang (bila diperlukan) 6. Penyerahan Resep oleh Petugas 7. Penyelesaian administrasi 8. Pengambilan Obat 9. Pasien pulang/dirawat/rujuk Catatan : 1. Diprioritaskan pada penanganan pasien sesuai kegawatdaruratan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Respon tindakan oleh petugas disesuaikan dengan kondisi pasien 2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
4.	Biaya/tarif	1. Peserta JKN/KIS (Gratis) 2. Peserta Umum Sesuai PERDA Kabupaten Lingga Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Retribusi Jasa Umum
5.	Produk Pelayanan	1. Resep 2. Rujukan 3. Surat Keterangan Meninggal 4. Informed consent
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Sarana pengaduan yang disediakan a. Datang Langsung keruang pengaduan b. Melalui Telp/SMS/WhatsApp : 0821-7072-9344 c. Melalui Email : puskesmaspancur.lingga@yahoo.com d. Melalui Facebook : Puskesmas Pancur Lingga e. Melalui Kotak Saran f. Melalui Web : puspancur.linggakab.go.id 2. Prosedur mekanisme pengaduan a. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan mengisi nama dan no handphone

		b. Puskesmas melakukan umpan balik terhadap komplain pelanggan dan memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut dari keluhan pelanggan
--	--	--

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Peraturan Daerah Kabupaten Lingga Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Reribusi Jasa Umum
2.	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang UGD 2. Jaringan Internet Wifi 3. Peralatan medis pendukung 4. Handphone
3.	Kompetisi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum yang memiliki surat izin praktek 2. DIII/S1 Keperawatan yang memiliki surat izin praktek dan sesuai dengan kewenangannya 3. DII/DIV Kebidanan yang memiliki surat izin praktek dan sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : 1 orang per shift jaga atau on call</p> <p>Perawat : minimal 1 orang per shift jaga</p> <p>Bidan : minimal 1 orang per shift jaga</p>
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi kinerja berdasarkan Tim Audit Internal dan Tim Mutu Puskesmas2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali
----	----------------------------	--

Pancur, 02 Januari 2023
Plt. Kepala UPT Puskesmas Pancur



HERLI MARLINA, AM.Keb
NIP. 19840405 201001 2 015



**PEMERINTAH KABUPATEN LINGGA
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS PANCUR
KECAMATAN LINGGA UTARA**

Jalan Matang Desa Duara Kecamatan Lingga Utara, Kode Pos 29172
Email:Puskesmaspancur.lingga@yahoo.com

STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

Komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas/KTP 2. Kartu BPJS/JKN/KIS (Pasien dengan Jaminan) 3. Persetujuan rawat inap
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	1. Penanggung jawab pasien melakukan pendaftaran rawat inap 2. Diterima petugas dan dijelaskan tentang jenis pelayanan rawat inap dan menandatangani persetujuan rawat inap 3. Pasien mendapatkan pelayanan rawat inap sesuai kebutuhan pasien
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
4.	Biaya/tarif	1. Peserta JKN/KIS (Gratis) 2. Peserta Umum Sesuai PERDA Kabupaten Lingga Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Retribusi Jasa Umum
5.	Produk Pelayanan	1. Pelayanan Ruang Rawat Inap 2. Resep 3. Surat Keterangan 4. Rujukan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Sarana pengaduan yang disediakan <ul style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung keruang pengaduan b. Melalui Telp/SMS/ WhatsApp : 0821-7072-9344 c. Melalui Email : puskesmaspancur.lingga@yahoo.com d. Melalui Facebook : Puskesmas Pancur Lingga e. Melalui Kotak Saran f. Melalui Web : puspancur.linggakab.go.id 2. Prosedur mekanisme pengaduan <ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan mengisi nama dan no handphone b. Puskesmas melakukan umpan balik terhadap komplain pelanggan dan memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut dari keluhan pelanggan

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Peraturan Daerah Kabupaten Lingga Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Retribusi Jasa Umum
2.	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rawat inap 2 Ruangan dengan kapasitas masing-masing 3 tempat tidur 2. Ruang paska persalinan 3. Peralatan medis pendukung 4. Ambulan untuk rujukan pasien
3.	Kompetisi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum yang memiliki surat tanda register dan surat izin praktek 2. DIII/DIV Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek sesuai dengan kewenangannya 3. DII/DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter umum : 1 orang per shift jaga atau on call</p> <p>Perawat : minimal 1 orang per shift jaga</p> <p>Bidan : minimal 1 orang per shift</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p>
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat 3. Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi kinerja dilakukan Tim Audit Internal dan Tim Mutu.2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali
----	----------------------------	---

Pancur, 02 Januari 2023
Plt. Kepala UPT Puskesmas Pancur



HERLI MARLINA, AM.Keb
NIP. 19840405 201001 2 015



**PEMERINTAH KABUPATEN LINGGA
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS PANCUR
KECAMATAN LINGGA UTARA**

Jalan Matang Desa Duara Kecamatan Lingga Utara, Kode Pos 29172
Email: Puskesmaspancur.lingga@yahoo.com

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN LABORATORIUM

Komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat pengantar permintaan pemeriksaan laboratorium (Persyaratan teknis berdasarkan kebutuhan pemeriksaan)
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pasien rawat jalan <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien atau keluarga pasien melakukan registrasi pendaftaran b. Permintaan pemeriksaan laboratorium oleh dokter rawat jalan c. Menunggu panggilan untuk pengambilan spesimen/sampling d. Pengambilan spesimen/sampling e. Pemeriksaan laboratorium f. Validasi oleh analisis, apabila hasil kritis dilakukan pelaporan hasil kritis g. Pencatatan dan cetak hasil dan melakukan validasi oleh analisis h. Penyerahan hasil laboratorium 2. Pelayanan Pasien IGD dan Rawat Inap: <ol style="list-style-type: none"> a. Permintaan pemeriksaan laboratorium oleh dokter IGD dan rawat inap b. Menunggu panggilan untuk pengambilan spesimen/sampling c. Pengambilan spesimen/ sampling d. Pemeriksaan laboratorium e. Validasi oleh analisis, apabila hasil kritis dilakukan pelaporan hasil kritis f. Pencatatan dan cetak hasil dan melakukan validasi oleh analisis g. Penyerahan hasil laboratorium
3.	Waktu Pelayanan	Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta JKN/KIS (Gratis) 2. Peserta Umum Sesuai PERDA Kabupaten Lingga Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Retribusi Jasa Umum
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Darah rutin 2. Pemeriksaan Asam Urat, Kolesterol, Glukosa darah, HB <i>stick</i>, Golongan Darah 3. Pemeriksaan Malaria, DBD (NS1), HBSAG, HIV, WIDAL 4. Pemeriksaan TCM

		5. Pemeriksaan BTA 6. Pemeriksaan <i>Swab</i> Antigen
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Sarana pengaduan yang disediakan a. Datang Langsung keruang pengaduan b. Melalui Telp/SMS/WhatsApp : 0821-7072-9344 c. Melalui Email : puskesmaspancur.lingga@yahoo.com d. Melalui Facebook : Puskesmas Pancur Lingga e. Melalui Kotak Saran f. Melalui Web : puspancur.linggakab.go.id 2. Prosedur mekanisme pengaduan a. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan mengisi nama dan no handphone b. Puskesmas melakukan umpan balik terhadap complain pelanggan dan memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut dari keluhan pelanggan

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 364/MENKES/SK/III/2003 tentang laboratorium kesehatan 2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 657/MENKES/SK/VII/2009 tentang pengiriman penggunaan specimen klinis, materi biologi dan muatan informasinya 3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan laboratorium kesehatan masyarakat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
2.	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	1. Ruang Pengambilan sampel 2. Ruang pemeriksaan laboratorium 3. Peralatan laboratorium pendukung 4. Komputer dan Jaringannya 5. Ruang Tunggu Pasien
3.	Kompetisi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki surat izin Praktik dan sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 Orang

6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat 3. Reagen dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan Tim Audit Internal dan Tim Mutu Puskesmas 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

Pancur, 02 Januari 2023
 Plt. Kepala UPT Puskesmas Pancur



HERLI MARLINA, AM.Keb
 NIP. 19840405 201001 2 015



**PEMERINTAH KABUPATEN LINGGA
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS PANCUR
KECAMATAN LINGGA UTARA**

Jalan Matang Desa Duara Kecamatan Lingga Utara, Kode Pos 29172
Email:Puskesmaspancur.lingga@yahoo.com

STANDAR PELAYANAN RUANG FARMASI

Komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Resep dari Poli
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menyerahkan resep di Ruang Farmasi 2. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan 3. Petugas mengambil resep 4. Petugas melakukan screening resep 5. Peracikan obat 6. Penyerahan obat sesuai nomor urut disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Penyiapan resep racikan : 10-15 menit per 1 lembar resep • Penyiapan resep non Racikan : 5-10 menit per 1 lembar • Penyerahan dan pemberian Informasi obat dan konseling (PIO): Maksimal 15 menit per pasien
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta JKN/KIS (Gratis) 2. Peserta Umum Sesuai PERDA Kabupaten Lingga Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Retribusi Jasa Umum
5.	Produk Pelayanan	Penyediaan obat racikan dan non racikan, pemberian informasi obat (PIO)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana pengaduan yang disediakan <ol style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung keruang pengaduan b. Melalui Telp/SMS/ WhatsApp : 0821-7072-9344 c. Melalui Email : puskesmaspancur.lingga@yahoo.com d. Melalui Facebook @puskesmas pancur Lingga e. Melalui Kotak Saran 2. Prosedur mekanisme pengaduan <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan mengisi nama dan no handphone b. Puskesmas melakukan umpan balik terhadap complain pelanggan dan memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut dari keluhan pelanggan

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – undang Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3637) 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1997 tentang psikotropika 3. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang standar pelayanan Kefarmasian 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
2.	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Penyimpanan Obat 2. Gudang Penyimpanan Obat
3.	Kompetisi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker yang memiliki Surat izin Praktek 2. Asisten Apoteker yang memiliki Surat izin Praktek dan sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 Orang tenaga Farmasi
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan Resep Pasien Terjaga 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan Tim Audit Internal dan Tim Mutu Puskesmas 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

Pancur, 02 Januari 2023
 Plt. Kepala UPT Puskesmas Pancur



HERLI MARLINA, AM.Keb
 NIP. 19840405 201001 2 015



**PEMERINTAH KABUPATEN LINGGA
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS PANCUR
KECAMATAN LINGGA UTARA**

Jalan Matang Desa Duara Kecamatan Lingga Utara, Kode Pos 29172
Email: Puskesmaspancur.lingga@yahoo.com

STANDAR PELAYANAN RUANG BERSALIN

Komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas/KTP 2. Kartu BPJS /KIS
2.	Prosedur/ mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Datang Langsung keruang pengaduan ke Kamar bersalin Puskesmas Pancur 2. Pasien atau keluarga pasien melakukan registrasi 3. Pasien masuk ke ruang kebidanan kemudian dokter dan bidan melakukan pemeriksaan ibu dan janin. 4. Pasien / Keluarga Pasien mengisi persetujuan medik di catatan medik dibantu oleh petugas. 5. Setelah ibu melahirkan, akan dilakukan observasi kemudian setelah kondisi stabil ibu dan bayi akan dipindah ke ruang perawatan. 6. Dipindah ke ruang rawat inap, untuk ibu hamil atau melahirkan. 7. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter, perawat dan bidan. 8. Jika dokter sudah memberikan ijin untuk pulang, maka pasien atau keluarga kemudian melakukan pembayaran administrasi ke kasir (Pasien Umum) dengan membawa surat pengantar dari petugas rawat inap. 9. Petugas memberikan Surat keterangan lahir dan obat untuk pasien.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon tindakan oleh petugas disesuaikan dengan kondisi pasien 2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta JKN/KIS (Gratis) 2. Peserta Umum Sesuai PERDA Kabupaten Lingga Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Retribusi Jasa Umum
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Rawat Persalinan 2. Imunisasi HB0

6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana pengaduan yang disediakan <ol style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung keruang pengaduan b. Melalui Telp/SMS/ WhatsApp : 0821-7072-9344 c. Melalui Email : puskesmaspancur.lingga@yahoo.com d. Melalui Facebook :Puskesmas Pancur Lingga e. Melalui Kotak Saran f. Melalui Web : puspancur.linggakab.go.id 2. Prosedur mekanisme pengaduan <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan mengisi nama dan no handphone b. Puskesmas melakukan umpan balik terhadap keluhan pelanggan dan memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut dari keluhan pelanggan
----	-----------------------	---

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan menteri kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan praktis klinis bagi dokter di fasilitas kesehatan primer 2. Peraturan menteri kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan perilaku pelayanan publik 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
2.	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang bersalin 2. Ruang paska persalinan 3. Peralatan medis pendukung 4. Ambulan untuk rujukan pasien
3.	Kompetisi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum yang memiliki surat tanda register dan surat izin praktek 2. DIII Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : 1 Orang</p> <p>Bidan : Minimal 2 Orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten</p>

7.	<p>Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat 3. Reagen dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8.	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan Tim Audit Internal dan Tim Mutu Puskesmas 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

Pancur, 02 Januari 2023

Plt. Kepala UPT Puskesmas Pancur



HERLI MARLINA, AM.Keb

NIP. 19840405 201001 2 015



**PEMERINTAH KABUPATEN LINGGA
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS PANCUR
KECAMATAN LINGGA UTARA**

Jalan Matang Desa Duara Kecamatan Lingga Utara, Kode Pos 29172
Email:Puskesmaspancur.lingga@yahoo.com

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN KHUSUS (DOTS)

Komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pasien Baru a. Kartu identitas/KTP b. Kartu BPJS /KIS (Jika Ada) 2. Pasien Lama (Kontrol) a. Kartu Berobat b. Kartu BPJS/KIS (Jika Ada) c. Kartu obat TB-02
2.	Prosedur/ mekanisme	Pasien baru : 1. Petugas menerima hasil pemeriksaan dahak (form TB-05) 2. Apabila hasil TCM positif petugas memberikan konseling di poli TB Dots dan menginstruksikan kepada penderita untuk minum obat pertama kali didepan petugas untuk melihat apakah ada efek samping obat 3. Petugas memberikan edukasi dan konseling tentang cara minum obat kepada penderita dan PMO (Pengawas Minum Obat) 4. Petugas memberikan kartu obat TB-02 Pasien kontrol : 1. Petugas meminta kartu obat TB-02 dan menanyakan apakah ada keluhan lain 2. Petugas memberikan obat sesuai dengan jadwal 3. Jika ada keluhan lain, petugas berkoordinasi dengan dokter
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Skrining pasien TB (15 menit) 2. Pengobatan pasien TB (20 menit) 3. Edukasi dan konseling (15 menit)
4.	Biaya/tarif	1. Gratis.
5.	Produk Pelayanan	1. Skrining pasien TB 2. Pengobatan pasien TB 3. Edukasi dan konseling

6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana pengaduan yang disediakan <ol style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung keruang pengaduan b. Melalui Telp/SMS/ WhatsApp : 0821-7072-9344 c. Melalui Email : puskesmaspancur.lingga@yahoo.com d. Melalui Facebook : Puskesmas Pancur Lingga e. Melalui Kotak Saran f. Melalui Web : puspancur.linggakab.go.id 2. Prosedur mekanisme pengaduan <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan mengisi nama dan no handphone b. Puskesmas melakukan umpan balik terhadap komplain pelanggan dan memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut dari keluhan pelanggan
----	-----------------------	---

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2016 Tentang Penanggulangan Tuberkulosis; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

		<p>10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2017 Tentang Eliminasi Penularan Human Immunodeficiency Virus, Sifilis dan Hepatitis B dari Ibu ke Anak;</p> <p>11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2022 Tentang Penanggulangan Human Immunodeficiency Virus, Acquired Immuno-Deficiency Syndrome;</p> <p>13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi.</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>1. Ruang Pemeriksaan Khusus</p> <p>2. Peralatan Pendukung Lainnya</p>
3.	Kompetisi Pelaksana	<p>1. Dokter Umum</p> <p>a. Pendidikan : S-1 Kedokteran Umum,</p> <p>b. Surat Tanda Register</p> <p>c. Surat Izin Praktik</p> <p>2. Petugas Pengelola Program</p> <p>a. Pendidikan : S-1 SKM</p> <p>b. Surat Tanda Register</p> <p>3. Analis Laboratorium</p> <p>a. Pendidikan : DIII Analis Kesehatan</p> <p>b. Surat Tanda Register</p> <p>c. Surat Izin Praktik</p> <p>4. Perawat</p> <p>a. Pendidikan : DIII/ S1 Keperawatan</p> <p>b. Surat Tanda Register</p> <p>c. Surat Tanda Izin Praktik</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Dokter Umum</p> <p>2. Perawat</p> <p>3. Pengelola Program</p> <p>4. Analis Laboratorium</p>

6.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat 3. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggung jawabkan (Sesuai dengan Standar Layanan)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan Tim Audit Internal dan Tim Mutu Puskesmas 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

Pancur, 02 Januari 2023
Plt. Kepala UPT Puskesmas Pancur



HERLI MARLINA, AM.Keb
NIP. 19840405 201001 2 015