



**PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA BARAT**  
**DINAS KESEHATAN**  
**PUSKESMAS SIMPANG TERITIP**

Jalan Poros Mentok - Sungailiat Desa Pelangas  
Kecamatan Simpang Teritip Kode Pos 33366  
Email pkmteritip.babar@gmail.com



**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SIMPANG TERITIP**  
**NOMOR : 188.4/ 04 /PKM.03/2024**

**TENTANG**  
**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN KLINIS**  
**PUSKESMAS SIMPANG TERITIP**

**KEPALA PUSKESMAS SIMPANG TERITIP,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa Surat Keputusan Kepala Puskesmas Simpang Teritip Nomor 188.4/ 05 /1.2.1.1.3/2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan Klinis Puskesmas Simpang Teritip perlu diperbaharui dan disesuaikan dengan perkembangan yang ada;
- c. untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan di Puskesmas Simpang Teritip;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam butir a, b, dan c di atas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Simpang Teritip tentang Standar Pelayanan Klinis Puskesmas Simpang Teritip;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah;
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
3. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
4. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 Tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4262;

- Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang
6. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
  7. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan;
  8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor :37 tahun 2012 tentang penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat;
  9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
  10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas;
  11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional;
  12. 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;
  13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan;
  14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei kepuasan masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
  16. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Barat Nomor : 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi;

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SIMPANG TERITIP TENTANG STANDAR PELAYANAN KLINIS PUSKESMAS SIMPANG TERITIP.

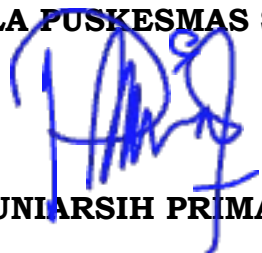
KESATU : Menetapkan pedoman standar pelayanan klinis Puskesmas Simpang Teritip, sebagaimana tercantum dalam lampiran

keputusan ini.

- KEDUA : Komponen-komponen yang menjadi acuan dalam menentukan standar pelayanan klinis di Puskesmas Simpang Teritip merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam lampiran surat keputusan ini.
- KETIGA : Pada saat Keputusan ini berlaku, maka Keputusan Kepala Puskesmas Nomor 188.4/ 05 /1.2.1.1.3/2020 tentang Standar Pelayanan Klinis Puskesmas Simpang Teritip Nomor 188.4/ 05 /1.2.1.1.3/2020 dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Simpang Teritip  
pada tanggal : 02 Mei 2024

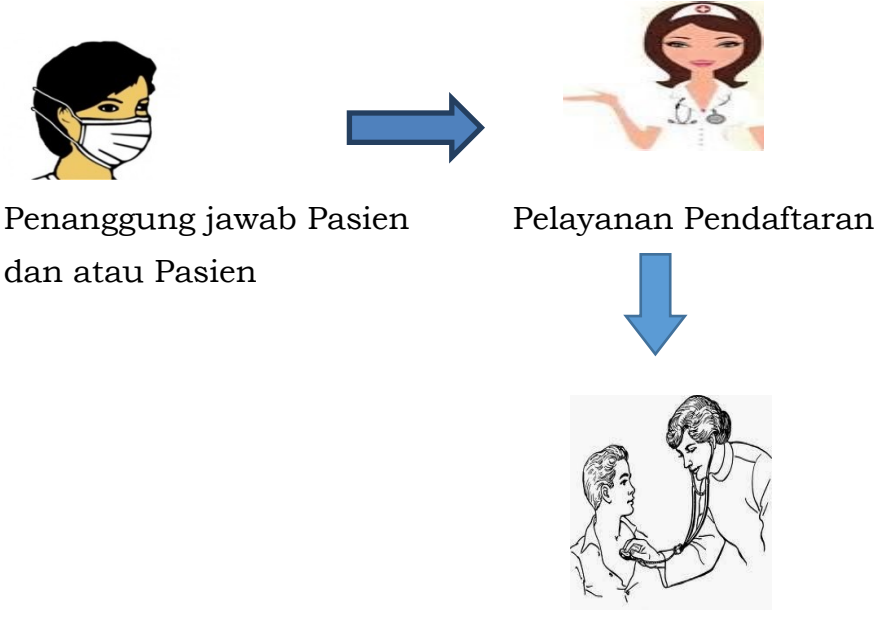
**PLT KEPALA PUSKESMAS SIMPANG TERITIP,**



**YUNIARSIH PRIMA AYU**

LAMPIRAN I  
 KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS  
 SIMPANG TERITIP  
 NOMOR: 188.4/ 04 / PKM.03 / 2024  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN KLINIS  
 PUSKESMAS SIMPANG TERITIP

**1. Standar Pelayanan Pendaftaran Terpadu ( One Stop Servis)**

<b>A. Komponen Standard Pelayanan yang berkaitan dengan informasi pelayanan ( Service Delivery ):</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Keluarga (KK)/KTP/SIM/KARTU PELAJAR 2. Kartu BPJS/JKN KIS, bila peserta BPJS/JKN KIS 3. Surat Kontrol (jika ada) 4. Surat Permintaan Rujukan (jika ada)
2.	Prosedur	1. Pasien Rawat Jalan  <div style="text-align: center;">  <p>Penanggung jawab Pasien dan atau Pasien</p> <p>Pelayanan Pendaftaran</p> <p>Klinik yang Dituju</p> </div> 1. Penanggung jawab pasien dan atau pasien datang 2. Petugas pendaftaran meminta kartu identitas pasien 3. Pasien Baru JKN KIS dan Umum a. Kartu JKN KIS/BPJS ASLI / Fotocopy b. KK/KTP/SIM/KARTU PELAJAR c. Surat Kontrol ( Jika ada ) d. Surat Permintaan Rujukan (jika ada) 4. Pasien Lama Umum a. Menyebutkan Nama dan Alamat

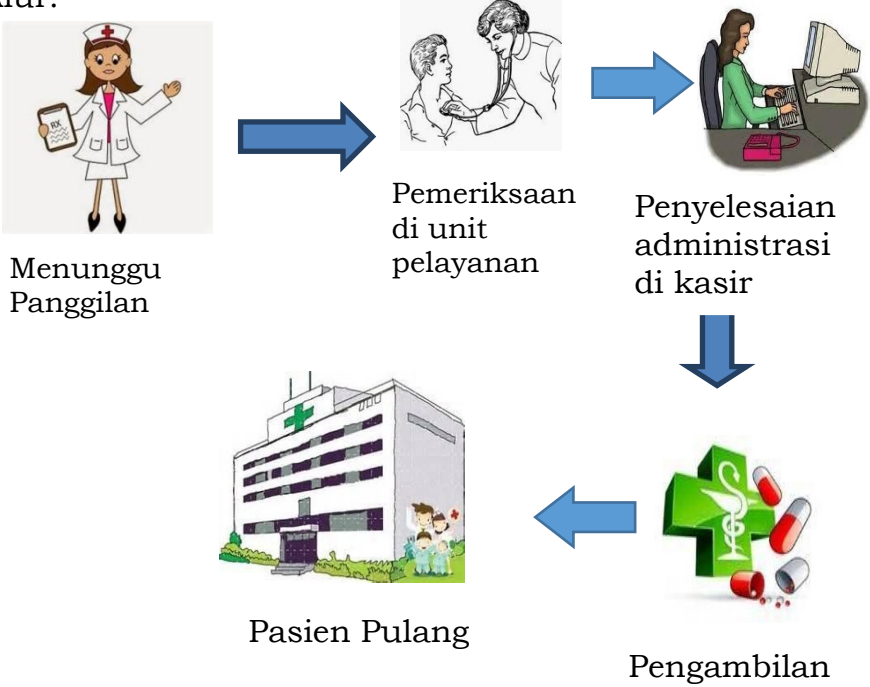
		b. Surat Kontrol (Jika ada) c. Surat Permintaan Rujukan (jika ada) 5. Pasien Lama BPJS / JKN KIS a. Menyebutkan Nama dan Alamat b. Surat Kontrol (Jika ada) Surat Permintaan Rujukan (jika ada) 6. Menginput di Aplikasi Epuskesmas 7. Catat dibuku register 8. Ruang pelayanan yang dituju 9. Ruang tunggu
3.	Waktu dan Jam Pelayanan	≤10 Menit Senin – Kamis pukul 07.45 WIB – 11.45 WIB Jumat pukul 07.45 WIB – 10.30 WIB Sabtu pukul 07.45 WIB – 10.45 WIB
4.	Biaya Tarif	Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Barat Nomor : 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Layanan	Pelayanan Pendaftaran
6	Pengelolaan pengaduan	E-MAIL : <a href="mailto:pkmteritip.babar@gmail.com">pkmteritip.babar@gmail.com</a> Facebook : Puskesmas Simpang Teritip Whatsapp : 082269218872 Scan Barcode, dan Kotak saran

<b>B</b> <b>Komponen Standar Pelayanan yang berkaitan dengan Pengelolaan pelayanan ( Manufacturing ) :</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik

		<p>Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>5. 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> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei kepuasan masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Barat Nomor : 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan /atau Fasilitas	<p>1 A T K</p> <p>2 Buku Register</p> <p>3 Komputer</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Kualifikasi pendidikan : minimal D-III Rekam Medis</p> <p>2. Menguasai komputer; ( Memahami pengoperasian aplikasi Epuskesmas).</p> <p>3. Menguasai tata bahasa yang baik</p>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standaryang telah ditetapkan</p> <p>2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</p> <p>3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat agar tercapai hasil yang sesuai yang diinginkan</p>
7.	Jaminan Keamanan dan	1. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan merupakan tanggung jawab pihak Puskesmas

	Keselamatan Pelayanan	2. Menggunakan masker selama pelayanan 3. Identifikasi pasien dilakukan dengan benar
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring setiap bulan dan evaluasi kinerja minimal satubulan sekali.

## 2. Standar Pelayanan Unit Rawat Jalan

<b>A. Komponen Standard Pelayanan yang berkaitan dengan informasi pelayanan ( Service Delivery ):</b>		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Kontrol (jika ada)
2.	Prosedur	<p>Alur:</p>  <p><b>A. Pelayanan Umum</b></p> <p>Alur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perawat memanggil pasien, menanyakan keluhan dan memeriksa tanda vital serta menginput di aplikasi Epuskesmas</li> <li>2. Dokter melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik. Bilamana diperlukan pemeriksaan penunjang yaitu pemeriksaan laboratorium, pasien diarahkan untuk melakukan pemeriksaan tersebut.</li> <li>3. Dokter memberikan terapi dan resep obat <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelesaian administrasi di kasir jika pasien umum</li> <li>2. Pengambilan obat di apotek</li> <li>3. Pasien pulang</li> </ol> </li> </ol> <p>Keterangan</p>

1. Pasien menunggu panggilan di ruang tunggu
2. Perawat memanggil pasien, menanyakan keluhan dan memeriksa tanda vital serta menginput di aplikasi Epuskesmas
3. Dokter melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik. Bilamana diperlukan pemeriksaan penunjang yaitu pemeriksaan laboratorium, pasien diarahkan untuk melakukan pemeriksaan tersebut
4. Dokter memberikan terapi dan resep obat
5. Penyelesaian administrasi di kasir
6. Pengambilan obat di apotek
7. Pasien pulang

### **B. Pelayanan MTBS**

Alur :

1. Pasien menunggu panggilan di ruang tunggu
2. Perawat memanggil pasien, menanyakan keluhan dan memeriksa tanda vital serta menginput di aplikasi Epuskesmas
1. Dokter melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik. Bilamana diperlukan pemeriksaan penunjang yaitu pemeriksaan laboratorium, pasien diarahkan untuk melakukan pemeriksaan tersebut
4. Dokter memberikan terapi dan resep obat
5. Penyelesaian administrasi di kasir jika pasien umum
6. Pengambilan obat di apotek
7. Pasien pulang

### **C. Pelayanan KIA/KB/USG**

Alur :

1. Pasien menunggu panggilan di ruang tunggu
2. Bidan memanggil pasien, menanyakan keluhan dan memeriksa tanda vital serta menginput di aplikasi Epuskesmas
3. Pemeriksaan oleh dokter (bila diperlukan)
4. Pemeriksaan penunjang (bila diperlukan)
5. Penyelesaian administrasi dikasir jika pasien umum

6. Pengambilan obat di apotek

7. Pasien pulang

#### **D. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut**

Alur:

1. Pasien menunggu di ruang tunggu rawat jalan

2. Anamnesa

a. Rujukan Internal

- Poli umum

- Poli KIA

b. Rujukan RSUD

3. pemberian terapi

4. Penyelesaian administrasi dikasir

5. Pengambilan obat

6. Pasien pulang

Keterangan:

1. Penanggungjawab pasien dan atau pasien melakukan pendaftaran pelayanan pendaftaran terpadu

2. Pasien menunggu pemanggilan di depan poliklinik yang dituju

3. petugas melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik sebelum dilakukan terapi atau rujukan internal maupun eksternal serta menginput di aplikasi Epuskesmas

4. pasien menandatangani Informed consent untuk persetujuan tindakan yang akan dilakukan oleh dokter gigi/ perawat gigi.

5. dokter gigi/perawat gigi memberikan terapi (selama tindakan berlangsung, dokter gigi dan perawat gigi mengisi lembar monitoring anestesi dan surgical safety checklist) dan resep obat

6. Penyelesaian administrasi di kasir jika pasien umum

7. Pengambilan obat di apotek

8. Pasien pulang

#### **E. Pelayanan Konseling**

Alur :

1. Penerimaan rekam medis dari pendaftaran atau


		<p>           klinik yang merujuk            2. Pemanggilan pasien            3. Anamnesa            4. Tindakan atau pelayanan konseling            5. Rujukan ke Klinik Umum ( bila di perlukan )            6. Penyelesaian administrasi dikasir            7. Pengambilan obat ( bila di perlukan )            8. Pasien pulang            Keterangan            1. Penanggungjawab pasien dan atau pasien melakukan pendaftaran pelayanan pendaftaran terpadu            2. Pasien menunggu pemanggilan di depan poliklinik yang dituju            3. Dokter melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik. Bilamana diperlukan pemeriksaan penunjang akan diarahkan untuk melakukan pemeriksaan laboratorium terlebih dahulu sebelum diberikan terapi medikasi         </p>
3	Waktu pelayanan	<p>           10-60 Menit            Setiap hari kerja 08. 00 WIB - selesai         </p>
4.	Biaya / Tarif	<p>           Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Barat Nomor : 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah         </p>
5.	Produk layanan	<p>           Surat keterangan sehat, surat keterangan sakit, surat keterangan cuti hamil / melahirkan, surat keterangan hamil, sertifikat layak nikah, surat keterangan tidak buta warna         </p>
6.	Pengelola Pengaduan	<p>           E-MAIL : <a href="mailto:pkmteritip.babar@gmail.com">pkmteritip.babar@gmail.com</a>            Facebook : Puskesmas Simpang Teritip            Whatsapp : 082269218872            Scan barcode dan Kotak saran         </p>






<b>B</b>	<b>Komponen Pelayanan yang berkaitan dengan Pengelolaan pelayanan ( Manufacturing ) :</b>	
<b>N</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
<b>o</b>		
1	Dasar Hukum	<p>           1 Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan            2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36         </p>

		<p>Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</p> <p>3 Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 Tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4262</p> <p>4 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 37 tahun 2012 tentang penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>6 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>7. 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 PraktikMandiri Dokter Gigi</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei kepuasan masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>9. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Barat Nomor 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>
2	Sarana dan Prasarana dan /atau Fasilitas	<p>1. bed, tensi digital/manual, timbangan digital, pen light, stetoscope, masker, handscoon disposable, otoscope, palu perkusi, kaca pembesar, termometer, oximetri, dental unit, instrumen gigi dan mulut, USG, komputer, dan formulir penunjang</p> <p>2. Formulir rekam medis pasien</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Kualifikasi pendidikan : minimal S1 profesi / DIII perawat / DIII Kebidanan</p> <p>2. Melaksanakan pelayanan medis umum konsul Pertama</p> <p>3. Melakukan tindakan khusus oleh dokter/drg</p>

		<p>umum tingkat sederhana dan sedang</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>melakukan pemeliharaan kesehatan ibu, bayi dan balita</li> <li>membuat catatan medik pasien rawat jalan</li> <li>menguji kesehatan individu dan panggilan on call</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan layanan sesuai dengan standaryang telah ditetapkan</li> <li>Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>Pelayanan diberikan secara cepat, tepat agar tercapai hasil yang sesuai yang diinginkan</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Keamanan dan keselamatan pengguna layanan merupakan tanggung jawab pihak Puskesmas</li> <li>Menggunakan APD selama tindakan</li> <li>melakukan hand hygiene sebelum dan sesudah tindakan</li> <li>Identifikasi pasien dengan benar</li> <li>petugas bekerja sesuai dengan SOP</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

### 3. Standar Pelayanan Unit Gawat Darurat

<b>A. Komponen Standard Pelayanan yang berkaitan dengan informasi pelayanan( Service Delivery ):</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Form Data Pasien</li> <li>Kartu Keluarga (KK) / KTP/SIM/KARTU PELAJAR</li> <li>Kartu BPJS/KIS, bila peserta BPJS/KIS</li> <li>Surat Kontrol (jika ada)</li> </ol>
2.	Prosedur	<p>Alur :</p> 

		<p>Pendaftaran</p> <p>Asuhan Medis dan <u>keperawa</u></p>      <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran</li> <li>2. Asuhan Medis dan keperawatan</li> <li>3. Kasir</li> <li>4. Pengambilan Obat</li> <li>5. Pasien Pulang</li> </ol> <p>Keterangan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang</li> <li>2. Keluarga atau penanggung jawab pasien mendaftarkan pasien</li> <li>3. Dilakukan tindakan kegawatdaruratan sesuai dengan triase</li> <li>4. Penyelesaian administrasi di kasir jika pasien umum</li> <li>5. Pengambilan obat</li> </ol> <p>Catatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diprioritaskan pada penanganan pasien</li> <li>2. Pendaftaran dapat dilakukan secara simultan dengan penanganan pasien</li> </ol>
3	Waktu dan jam pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respon tindakan oleh petugas ± 5 menit</li> <li>2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien</li> </ol> <p>Setiap hari, 24 jam</p>
4	Biaya / tarif	<p>Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Barat Nomor :1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>
5	Produk	<p>Surat keterangan visum, surat rujukan, surat kontrol</p>

.	layanan	
6	Pengelolaan pengaduan	E-MAIL : <a href="mailto:pkmteritip.babar@gmail.com">pkmteritip.babar@gmail.com</a> Facebook : Puskesmas Simpang Teritip Whatsapp : 082269218872 Scan barcode dan Kotak saran

<b>B</b>		
<b>Komponen Pelayanan Pelayanan yang berkaitan dengan Pengelolaan pelayanan( Manufacturing ) :</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>3 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional</li> <li>4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>6 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</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei kepuasan masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan</li> </ol>

		<p>pasien</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman pencegahan dan pengendalian infeksi</p> <p>10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan kegawadaruratan</p>
2	Sarana dan Prasarana dan /atau Fasilitas	<p>1. sesuai standar peralatan minimal unit gawat darurat yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 tahun 2019</p> <p>2. Formulir penunjang rekam medis</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Kualifikasi pendidikan : minimal S1 Dokter, DIII PERAWAT</p> <p>2. Melakukan pengkajian keperawatan dasar pada individu</p> <p>3. Memfasilitasi penggunaan alat-alat pengaman atau pelindung fisik pada pasien untuk mencegah risiko cedera pada individu</p> <p>4. Memantau perkembangan pasien sesuai dengan kondisinya (melakukan pemeriksaan fisik, mengamati keadaan pasien) pada individu</p>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 Orang petugas jaga per shift
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan</p> <p>2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</p> <p>3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat agar tercapai hasil yang sesuai yang diinginkan</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan merupakan tanggung jawab pihak Puskesmas</p> <p>2. Petugas bekerja sesuai SOP</p> <p>3. melakukan hand hygiene sebelum dan sesudah tindakan</p>

		<p>4. menggunakan APD selama tindakan</p> <p>5. tidak terjadi pasien jatuh</p> <p>6. identifikasi pasien dengan benar</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu ) bulan sekali

#### 4. Standar Pelayanan Persalinan

A. Komponen Standard Pelayanan yang berkaitan dengan informasi pelayanan ( Service Delivery ):		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Form Data Pasien</p> <p>2. Kartu Keluarga (KK)/KTP/SIM/KARTU PELAJAR</p> <p>3. Kartu BPJS/KIS, bila peserta BPJS/KIS</p> <p>4. Surat Rujukan (bila ada)</p>
2.	Prosedur	<p>Alur :</p> <p>Pendaftaran</p> <p>Rg. Kebidanan</p> <p>Ruang VK</p> <p>Rujukan</p> <p>Ruang Rawat Inap</p> <p>Penyelesaian administrasi di kasir</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran</li> <li>2. Ruang observasi persalinan</li> <li>3. Ruang VK</li> <li>4. Ruang rawat inap</li> <li>5. Rujukan (bila diperlukan)</li> <li>6. Penyelesaian administrasi di kasir jika pasien umum</li> <li>7. Pengambilan Obat</li> <li>8. Pasien Pulang</li> </ol>
3	Waktu dan jam pelayanan	± 2-6 jam Setiap hari 24 jam
4	Biaya / tarif	Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Barat Nomor : 1 tahun 2024 tentang pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk layanan	Surat keterangan lahir, surat rujukan
6	Pengelolaan pengaduan	E-MAIL : <a href="mailto:pkmteritip.babar@gmail.com">pkmteritip.babar@gmail.com</a> Facebook : Puskesmas Simpang Teritip Whatsapp : 082269218872 Scan barcode dan Kotak saran

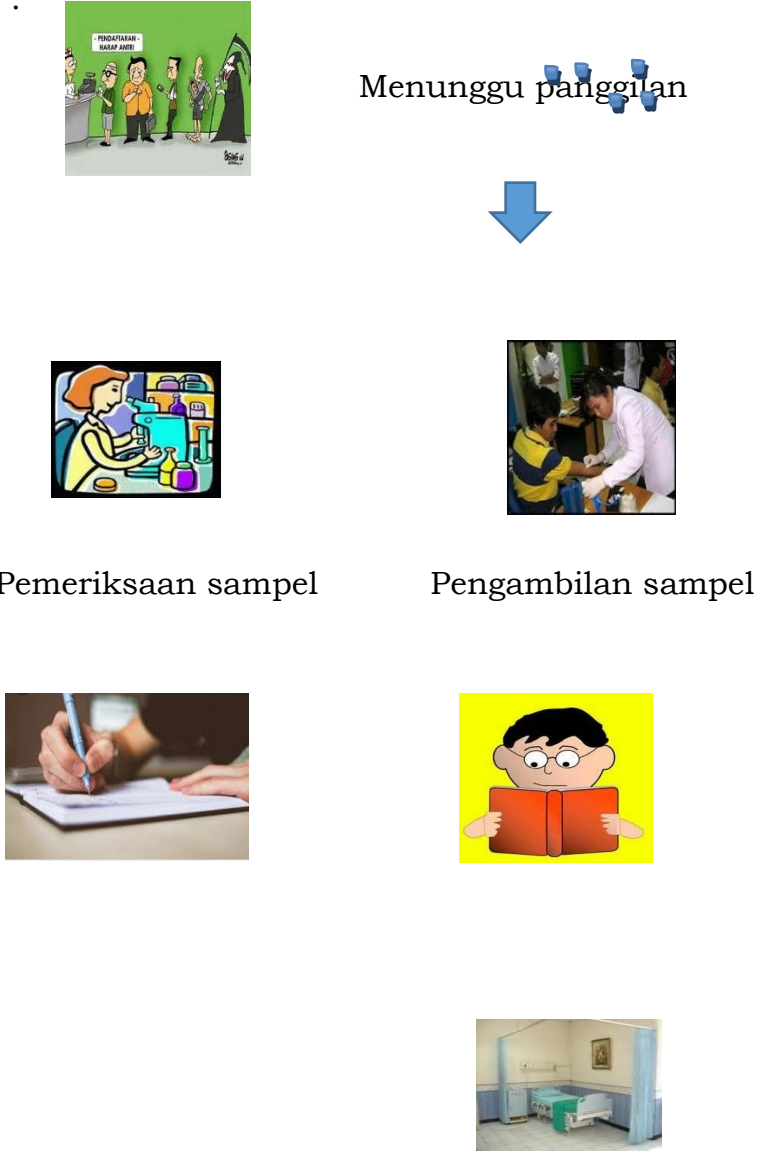
<b>B</b> <b>Komponen Pelayanan Pelayanan yang berkaitan dengan Pengelolaan pelayanan ( Manufacturing ) :</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Undang-undang Nomor 17 Tahun 2024 tentang Kesehatan</li> <li>2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>3 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional</li> <li>4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur</li> </ol>

		<p>Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>5 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>6 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> <p>7 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas</p> <p>8 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei kepuasan masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>9 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan pasien</p> <p>10 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman pencegahan dan pengendalian infeksi</p> <p>11 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan kegawadaruratan</p> <p>12 Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Barat Nomor : 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan retribusi Daerah.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan /atau Fasilitas	Sesuai standar minimal peralatan kesehatan yang tercantum dalam peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
3.	Kompetensi	1. Kualifikasi pendidikan minimal d3 kebidanan d4

	Pelaksana	<p>kebidanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Melakukan pengkajian, anamnesa sampai evaluasi kebidanan</li> <li>3. Menggunakan APD</li> <li>4. Melakukan Persiapan Alat &amp; Steril Alat</li> <li>5. Memberikan Asuhan kebidanan sesuai Kebutuhan</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 Orang (1 Dokter, 2 bidan)
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standaryang telah ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat agar tercapai hasil yang sesuai yang diinginkan</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan merupakan tanggung jawab pihak Puskesmas</li> <li>2. Petugas bekerja sesuai SOP</li> <li>3. Tidak terjadi pasien jatuh</li> <li>4. Menggunakan APD selama tindakan persalinan</li> <li>5. melakukan hand hygiene sebelum dan sesudah tindakan</li> <li>6. identifikasi pasien dengan benar</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimalminimal 1 (satu ) bulan sekali

## 5. Standar Pelayanan Laboratorium

<b>A. Komponen Standard Pelayanan yang berkaitan dengan informasi pelayanan( Service Delivery ):</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Persyaratan Teknis

2.	Prosedur	<p>Alur :</p>  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menunggu panggilan</li> <li>2. Pengambilan sampel</li> <li>3. Pemeriksaan sampel</li> <li>4. Penginputan hasil</li> <li>5. Menunggu panggilan ke klinik yang merujuk</li> </ol> <p>Keterangan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menunggu panggilan</li> <li>2. Petugas laboratorium memanggil pasien</li> <li>3. Petugas laboratorium mengambil sampel</li> <li>4. Petugas laboratorium memeriksa sampel</li> <li>5. Petugas laboratorium menginput hasil ke aplikasi Epuskesmas</li> <li>6. Pasien menunggu pasien ke klinik yang merujuk</li> </ol>
3	Waktu dan jam pelayanan	<p>≤ 5 –120 menit</p> <p>Selama jam pelayanan rawat jalan</p> <p>Senin – Kamis pukul 08.00 WIB – selesai</p> <p>Jumat pukul 08.00 WIB – selesai</p> <p>Sabtu pukul 08.00 WIB – selesai</p> <p>Diluar jam pelayanan rawat jalan, mengikuti jam</p>

		pelayanan 24 jam di unit masing – masing / on Call
4	Biaya / tarif	Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Barat Nomor : 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk layanan	Pelayanan laboratorium
6	Pengelolaan pengaduan	E-MAIL : <a href="mailto:pkmteritip.babar@gmail.com">pkmteritip.babar@gmail.com</a> Facebook : Puskesmas Simpang Teritip Whatsapp : 082269218872 Scan barcode dan Kotak saran

<b>B</b>		
<b>Komponen Pelayanan Pelayanan yang berkaitan dengan Pengelolaan pelayanan( Manufacturing ) :</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>5. 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</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan pasien</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei kepuasan masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman</li> </ol>

		<p>pengecegan dan pengendalian infeksi</p> <p>9. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Barat Nomor : 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei kepuasan masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional</p>
2	sarana dan prasarana dan /atau fasilitas	Komputer, Alat Sismex, Sentrifuge, Microscope , Alat Tg, Cardio Check, Alat GDS Benectiek,Spritus, Botol Semprot. Haemoglobin Set, Alat Periksa Teriglisericid Digital,pipet mikro 200-1000 1, Hematology Analizer (HA), Microscope Binokuler (dengan lensa Obyektif Plan), sentifuse Listrik, PH Meter Digital, Alat Periksa Kolesterol, HB Digital, urinalizer.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. DIII Analis Kesehatan</li> <li>2. melakukan pengambilan sampel/ spesimen</li> <li>3. memfasilitasi penggunaan alat-alat pengaman atau pelindung fisik pada pasien untuk mencegah resiko cedera pada individu</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standaryang telah ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> </ol>

		3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat agar tercapai hasil yang sesuai yang diinginkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Keamanan dan keselamatan pengguna layanan merupakan tanggung jawab pihak Puskesmas</li> <li>Identifikasi pasien dengan benar</li> <li>menggunakan APD selama tindakan</li> <li>melakukan hand hygiene sebelum dan sesudah tindakan</li> <li>petugas bekerja sesuai SOP</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu ) bulan sekali

## 6. Standar Pelayanan Farmasi

### A. Komponen Standard Pelayanan yang berkaitan dengan informasi pelayanan( Service Delivery ):

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. lembar resep ( Individual Prescription )
2.	Prosedur	<p>Alur :</p> <pre> graph TD     A[Menunggu panggilan] --&gt; B[Penyiapan obat]     B --&gt; C[Pengecekan obat]     C --&gt; D[Penyerahan obat &amp; PIO] </pre> <p>The flowchart illustrates the pharmacy service process. It begins with 'Menunggu panggilan' (Waiting for call), represented by an illustration of a pharmacist at a counter. This leads to 'Penyiapan obat' (Preparation of medicine), shown with a pharmacist handling various pills. The next step is 'Pengecekan obat' (Medicine check), depicted by a pharmacist in a green coat examining a shelf of medicine bottles. The final step is 'Penyerahan obat &amp; PIO' (Medicine handover &amp; PIO), shown with a pharmacist in a white coat holding a document. Blue arrows indicate the downward and leftward flow between these steps.</p>




		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rawat jalan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menunggu panggilan</li> <li>- Penyiapan obat</li> <li>- Pengecekan obat</li> <li>- Penyerahan obat</li> </ul> </li> </ol> <p>KETERANGAN</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien dan atau penanggung jawab pasien menunggu panggilan</li> <li>b. Petugas farmasi mengecek resep yang masuk di aplikasi Epuskesmas</li> <li>c. Petugas farmasi menyiapkan obat</li> <li>d. Petugas farmasi melakukan pengecekan obat</li> <li>e. Petugas farmasi memanggil nama pasien dan menyerahkan obat</li> </ol>
3.	Waktu pelayanan	<p>Waktu tunggu obat : &lt; 15 menit dihitung dari resep masuk ke aplikasi Epuskesmas</p> <p>Pelayanan obat racikan : &lt; 30 menit dihitung dari resep masuk ke aplikasi Epuskesmas</p>
4.	Biaya / tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Barat Nomor : 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5.	Produk layanan	Obat – obatan
6.	Pengelolaan pengaduan	<p>E-MAIL : <a href="mailto:pkmteritip.babar@gmail.com">pkmteritip.babar@gmail.com</a></p> <p>Facebook : Puskesmas Simpang Teritip</p> <p>Whatsapp : 082269218872</p> <p>Scan barcode dan Kotak saran</p>

<b>B</b>	<b>Komponen Pelayanan Pelayananyang berkaitan dengan Pengelolaan pelayanan ( Manufacturing ) :</b>	
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>2. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. 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</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Puskesmas</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan pasien</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei kepuasan masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman pencegahan dan pengendalian infeksi</li> <li>9. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Barat Nomor : 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Distribusi daerah</li> <li>10. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan /atau fasilitas	Rak Obat , kartu stok obat, Komputer, AC Alat Farmasi Lain-Lain,
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. S1 apoteker dan DIII farmasi</li> <li>2. Mengumpulkan data-data perbekalan kefarmasian dan Merekapitulasi data-data perbekalan farmasi</li> </ol>

		3.	Menerima dan memeriksa perbekalan farmasi
		4.	Menyimpan perbekalan farmasi
		5.	Menerima dan menyeleksi persyaratan administrasi resep
		6.	Menyiapkan obat dan memberi etiket
		7.	menyusun laporan kegiatan farmasi klinik
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang	
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang	
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat agar tercapai hasil yang sesuai yang diinginkan</li> </ol>	
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan merupakan tanggung jawab pihak Puskesmas</li> <li>2. Melakukan kajian selama proses peresepan</li> <li>3. Hand hygiene sebelum dan sesudah pelayanan</li> <li>4. Petugas bekerja sesuai SOP</li> </ol>	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 ( satu ) bulan sekali	

## 7. Standar Pelayanan Rawat Inap

<b>A. Komponen Standard Pelayanan yang berkaitan dengan informasi pelayanan( Service Delivery ):</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan Pelayanan	- Rekam Medis Pasien
2	Prosedur	<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;">  <div style="margin: 0 20px;">  </div>  </div> <p>Menerima rekam medis pasien</p> <p>Perawatan pasien di ruang Rawat Inap</p>



		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran</li> <li>2. Intruksi Rawat Inap</li> <li>3. Pengambilan Obat</li> <li>4. Penyelesaian administrasi di kasir</li> <li>5. Pasien Pulang</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	1 - 5 hari
4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Barat Nomor : 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Layanan	Pelayanan Rawat Inap
6	Pengelolaan Pengaduan	E-MAIL : <a href="mailto:pkmteritip.babar@gmail.com">pkmteritip.babar@gmail.com</a> Facebook : Puskesmas Simpang Teritip Whatsapp : 082269218872 Scan barcode dan Kotak saran

<b>B</b> <b>Komponen Pelayanan Pelayanan yang berkaitan dengan Pengelolaan pelayanan ( Manufacturing ) :</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>

		<p>6. 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> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei kepuasan masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan pasien</p> <p>10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman pencegahan dan pengendalian infeksi</p> <p>11. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Barat Nomor : 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>	
2	sarana dan prasarana dan /atau fasilitas	1	Bed Pasien, Tensimeter, Timbangan, Termometer, Rekam medis penderita, obat dan bahan habis pakai
3.	Kompetensi Pelaksana	1	S1 Profesi dokter
		2	D3 Perawat
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang	
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang petugas jaga per shift	
6.	Jaminan Pelayanan	1.	Melaksanakan layanan sesuai dengan standaryang telah ditetapkan

		2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
		3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat agar tercapai hasil yang sesuai yang diinginkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Keamanan dan keselamatan pengguna layanan merupakan tanggung jawab pihak Puskesmas</li> <li>menggunakan APD selama tindakan</li> <li>melakukan hand hygiene sebelum dan sesudah tindakan</li> <li>identifikasi pasien dengan benar</li> <li>petugas bekerja sesuai SOP</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

## 8. Standar Pelayanan Pengaduan

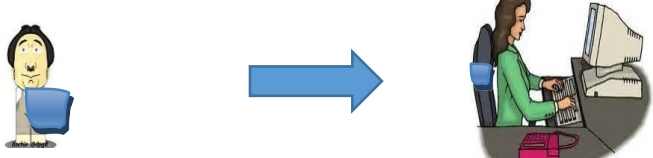
A. Komponen Standard Pelayanan yang berkaitan dengan informasi pelayanan ( Service Delivery ):		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pengaduan secara tertulis</li> <li>-Identitas resmi pengadu</li> </ul>
2	Prosedur	<p>Alur:</p> <p>The flowchart illustrates the complaint procedure. It starts with 'Pengaduan tertulis' (written complaint), represented by a cartoon character with a lightning bolt above his head. An arrow points to 'Telaah pengaduan' (complaint review), shown as a red folder. Another arrow points to 'Koordinasi dengan unit terkait' (coordination with related units), depicted with a group of people. A final arrow points to another 'Telaah pengaduan' (complaint review), shown as a man talking on a phone. A large blue arrow at the bottom points to a cartoon character reading a book, which is also labeled 'Telaah pengaduan'.</p>

		<p style="text-align: center;">Penyampaian tanggapan</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pengaduan menerima pengaduan yang datang langsung dari internal dan eksternal.</li> <li>2. Petugas pengaduan mencatat, mendata nama, identitas, nomor kontak dan masalah yang diadukan dalam form pengaduan dan ditandatangani oleh pelapor.</li> <li>3. Petugas pengaduan segera menindaklanjuti informasi atau permasalahan yang dapat diselesaikan, atau menghubungi unit yang terkait apabila permasalahan berhubungan dengan unit yang dimaksud.</li> <li>4. Apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan secara langsung maka pengaduan akan ditampung dan dibahas dalam rapat.</li> </ol>
3	Waktu dan jam Pelayanan	1 – 6 hari kerja
4	Biaya/Tarif	-
5	Produk Layanan	Surat pemberitahuan tindak lanjut pengaduan
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>E-MAIL : <a href="mailto:pkmteritip.babar@gmail.com">pkmteritip.babar@gmail.com</a></p> <p>Facebook : Puskesmas Simpang Teritip</p> <p>Whatsapp : 082269218872</p> <p>Scan barcode dan Kotak saran</p>

<b>B</b>	<b>Komponen Pelayanan Pelayanan yang berkaitan dengan Pengelolaan pelayanan ( Manufacturing ) :</b>	
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur</li> </ol>

		<p>Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat praktik Mandiri dokter, dan tempat praktik mandiri dokter gigi</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei kepuasan masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik</p>
2	sarana dan prasarana dan /atau fasilitas	<p>ATK</p> <p>Kotak saran</p> <p>Meja dan kursi</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	Minimal SMA atau sederajat
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat agar tercapai hasil yang sesuai yang diinginkan</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. identifikasi pelanggan dengan benar</li> <li>2. petugas bekerja sesuai SOP</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

### 9. Standar Pelayanan Kasir

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Rawat jalan :</p> <p>a. Nota Pelayanan Kesehatan</p>
2	Prosedur	<p>A. RawatJalan</p> <div style="text-align: center;">  </div>

Pasien / Keluarga pasien

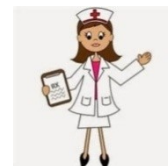
Penyelesaian administrasi pelayanan di kasir



Keterangan :

1. Pasien / penanggung jawab pasien menyerahkan nota pelayanan kesehatan ke kasir
2. Petugas kasir mengkonfirmasi tindakan kepada pasien
3. Petugas kasir menghitung total biaya
4. Pasien membayar biaya
5. Pasien pulang

B. Pelayanan diluar jam pelayanan rawat jalan



Keterangan :

1. Perawat atau bidan di masing – masing ruangan merekapitulasi biaya pelayanan di nota pelayanan kesehatan
2. Perawat atau bidan memberitahukan total biaya kepada keluarga atau penanggungjawab

		<p>pasien</p> <p>3. Keluarga dan atau penanggungjawab pasien membayar biaya</p> <p>4. Pasien pulang</p>
3	Waktu dan Jam Pelayanan	<p>≤ 5 Menit</p> <p>Mengikuti jam pelayanan rawat jalan</p> <p>Retribusi pelayanan diluar jam pelayanan rawat jalan akan dilakukan keesokan harinya</p>
4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Barat Nomor : 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Layanan	Nota pelayanan kesehatan
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>E-MAIL : <a href="mailto:pkmteritip.babar@gmail.com">pkmteritip.babar@gmail.com</a></p> <p>Facebook : Puskesmas Simpang Teritip</p> <p>Whatsapp : 082269218872</p> <p>Scan barcode dan Kotak saran</p>

<b>B</b>	<b>Komponen Pelayanan Pelayanan yang berkaitan dengan Pengelolaan pelayanan ( Manufacturing ) :</b>	
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2024 tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Peratama tempat praktek Mandiri dokter, dan tempat praktek mandiri dokter gigi</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur</li> </ol>

		<p>Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei kepuasan masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Barat Nomor : 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah, dan Retribusi Daerah</p>	
2	sarana dan prasarana dan /atau fasilitas	Meja, kursi, ATK	
3.	Kompetensi Pelaksana	Minimal SMA atau sederajat	
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang	
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang	
6.	Jaminan Pelayanan	1.	Melaksanakan layanan sesuai dengan standaryang telah ditetapkan
		2.	Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan menerapkan etika pelayanan 3S.
		3.	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat agar tercapai hasil yang sesuai yang diinginkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan merupakan tanggung jawab pihak Puskesmas</p> <p>2. melakukan hand hygiene sebelum dan sesudah tindakan</p> <p>3. identifikasi pasien dengan benar</p> <p>4. petugas bekerja sesuai SOP</p>	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali	

Mengetahui,  
 PLT. KEPALA PUSKESMAS SIMPANG TERITIP,



YUNIARSIH PRIMA AYU