



PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS PUSAT DAMAI

Jl. Pembangunan No. 5A Desa Pusat Damai Kecamatan Parindu
Kode Pos 78561 Email : puskesmaspusatdamai19@gmail.com

SURAT KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PUSAT DAMAI

NOMOR : 36 TAHUN 2023

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS PUSAT DAMAI

KEPALA PUSKESMAS PUSAT DAMAI

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Puskesmas Pusat Damai;
 - c. bahwa berdasarkan butir a maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Puskesmas tentang standar pelayanan Puskesmas Pusat Damai;
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
 - 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144);
 - 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar pelayanan;
 - 4. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lingkungan Di Puskesmas;
 - 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014, tentang Puskesmas;
 - 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TENTANG STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS PUSAT DAMAI
- KESATU : Standar Pelayanan Puskesmas Pusat Damai sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU keputusan ini meliputi :
- A. Pendahuluan
 1. Visi
 2. Misi
 3. Tupoksi
 4. Jenis Pelayanan
 - B. Standart Pelayanan
 1. Jenis Pelayanan
 2. Persyaratan Pelayanan
 3. Tarif Pelayanan
 4. Jadwal Pelayanan
 5. Waktu Penyelesaian Pelayanan
 6. Produk Pelayanan
 7. Prosedur Pelayanan
 8. Kompetensi Petugas
 9. Sarana dan Prasarana
 10. Petugas yang menangani fungsi
 11. Pelayanan Informasi Publik
 12. Penanganan Pengaduan
 - C. Penutupan
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA keputusan ini dipergunakan sebagai pedoman bagi setiap pelaksana pelayanan publik di Puskesmas Pusat Damai;
- KEDUA : Segala biaya yang keluar akibat diterbitkannya surat keputusan ini dibebankan pada dana operasional puskesmas pusat damai.

KETIGA

: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di Pusat Damai
pada tanggal 06 Januari 2023

KEPALA PUSKESMAS PUSAT DAMAI



AGATA SELABET MORA, A.Md.Kes.

Penata Muda Tk. I

NIP. 19740205 199501 2 001

**LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PUSAT DAMAI TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS**

NOMOR : 36 TAHUN 2023

TANGGAL : 06 JANUARI 2023

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS PUSAT DAMAI

A. Pendahuluan

1. Visi

Adalah suatu kondisi dimana masyarakat yang berada di wilayah kerja Puskesmas Pusat Damai menyadari permasalahan kesehatan yang sedang dihadapi, agar terhindar dari segala yang berkaitan dengan gangguan pada kesehatan, baik yang disebabkan oleh penyakit atau bencana serta pengaruh lingkungan hidup untuk dapat berperilaku hidup yang sehat.

2. Misi

- a. Memberikan kemudahan dalam melayani kesehatan masyarakat parindu.
- b. Meningkatkan pelayanan kesehatan yang adil dan merata serta bermutu.

3. Tugas Pokok & Fungsi

- a. Tugas Pokok Puskesmas Pusat Damai adalah melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah Kecamatan Parindu dalam rangka mendukung terwujudnya Parindu Sehat.
- b. Fungsi adalah menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama di wilayah kerja Puskesmas Pusat Damai.

4. Jenis Pelayanan

- a. Administrasi
- b. Pelayanan UGD 24 jam
- c. Pelayanan Bersalin 24 jam
- d. Poli Umum
- e. Poli Anak
- f. Poli Kesehatan Gigi dan Mulut
- g. Poli KIA/KB
- h. Imunisasi
- i. Apotik
- j. Laboratorium
- k. TB Paru
- l. Kesling
- m. UKS
- n. Kesehatan Usia Lanjut
- o. Pelayanan Gizi
- p. P2PM
- q. Promkes
- r. Kesehatan Jiwa
- s. Ambulan

B. Standar Pelayanan

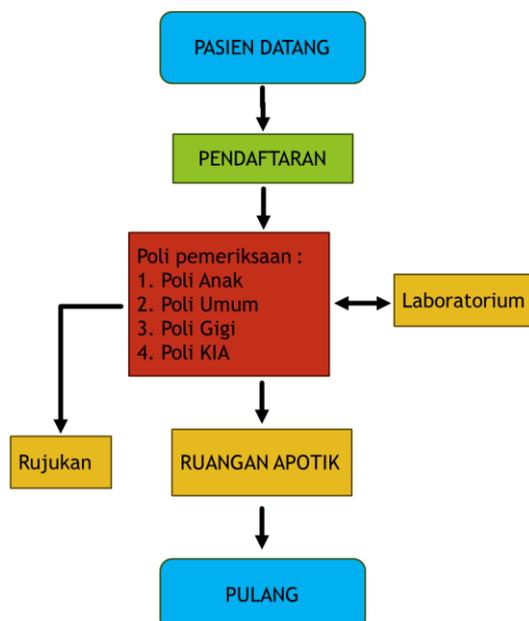
1. Standar Pelayanan

- a. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM)
 - Pelayanan Promosi Kesehatan (Promkes)
 - Pelayanan Kesehatan lingkungan
 - Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (P2P)
 - Pelayanan Kesehatan ibu anak & KB

- Pelayanan gizi
 - Pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat (Perkesmas)
 - Pelayanan kesehatan lansia
- b. Upaya Kesehatan Perseorangan
- Pelayanan pemeriksaan umum
 - pelayanan pemeriksaan lansia
 - pelayanan kesehatan ibu anak- keluarga berencana (KIA-KB) dan Imunisasi
 - Pelayanan kesehatan gigi dan mulut
 - pelayanan kefarmasian
 - pelayanan laboratorium
 - pelayanan konsultasi terpadu
2. Persyaratan Pelayanan
- a. Pasien baru wajib membawa Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Jaminan Kesehatan (BPJS/Askes).
 - b. Pasien lama wajib membawa Kartu Berobat Puskesmas dan KTP/Kartu Jaminan Kesehatan (BPJS/Askes).
3. Tarif Pelayanan
- a. Peserta Jamkesmas, Jamsostek, Bahteramas, Permata tidak dipungut bayaran
 - b. Pasien umum dikenakan biaya 6.000 sesuai Peraturan Bupati Nomor 06 Tahun 2020 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan.
4. Jadwal Pelayanan
- a. Pelayanan dilaksanakan setiap hari kerja
 - b. Jangka waktu pelayanan
 - Senin-Kamis : Pkl. 07.30 – 15.00 WIB
 - Jumat : Pkl. 07.30 – 13.00 WIB
 - UGD/Rawat Inap/PONEK : Buka 24 Jam
5. Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan
- a. Telepon/SMS/WA
 - b. Email : puskesmaspusatdamai19@gmail.com
 - c. Secara tertulis melalui form pengaduan
 - d. Kotak Saran
6. Waktu Penyelesaian Pelayanan
- | No. | Jenis Pelayanan | Waktu Penyelesaian |
|-----|-------------------------------------|--------------------|
| | Pendaftaran | ≤ 3 – 5 Menit |
| | Rekam Medik | ≤ 5 Menit |
| | Pemeriksaan Dokter dan Pengobatan | ≤ 15 – 20 Menit |
| | Surat Keterangan Kesehatan | ≤ 15 – 20 Menit |
| | Surat Rujukan | ≤ 15 – 20 Menit |
| | Waktu Tunggu Pelayanan Obat | ≤ 30 – 60 Menit |
| | Waktu Tunggu Pelayanan Laboratorium | ≤ 20 Menit |
7. Produk Pelayanan
- a. Pelayanan Pemeriksaan Umum
 - Pemeriksaan Umum
 - Pemeriksaan Anak
 - Konsultasi Kesehatan
 - b. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
 - Pemeriksaan Gigi
 - Pencabutan Gigi
 - Scalling Gigi
 - Pengobatan Gigi dan Mulut

- Konsultasi Kesehatan Gigi dan Mulut
- c. Pelayanan Kesehatan ibu dan Anak (KIA) – Keluarga Berencana (KB) yang bersifat UKP
- Pemeriksaan Kehamilan
 - Pemeriksaan Calon Pengantin
 - Pelayanan MTBS (Menejemen Terpadu Bayi Sakit)
 - Imunisasi Dasar
 - Pelayanan KB (Suntik, Pil, Kondom, Implan, IUD)
 - Pelayanan Tindik dan SIDTK
- d. Pelayanan Gizi
- Konsultasi Gizi
 - Pemeriksaan Status Gizi
 - Penyuluhan Makanan Bergizi
 - Pelayanan Gizi Pada Ibu Hamil
 - Pelayanan Gizi Pada Anak
- e. Pelayanan Gawat Darurat
- Pertolongan Pertama Gawat Darurat
 - Rawat Luka
- f. Pelayanan Laboratorium
- Pemeriksaan Darah Rutin
 - Pemeriksaan Widal
 - Pemeriksaan Gula Darah Sewaktu
 - Pemeriksaan GD 2PP
 - Pemeriksaan Kolesterol
 - Pemeriksaan Asam Urat
 - Pemeriksaan BTA
 - Pemeriksaan Golongan Darah
 - Pemeriksaan Urine Lengkap
 - Pemeriksaan Protein Urine
 - Pemeriksaan Hemoglobin (HB)
 - Pemeriksaan HBS AG
 - Pemeriksaan VCT
 - Pemeriksaan Rapid test
- g. Pelayanan Kefarmasian
- Pelayanan Obat
 - Konsultasi Obat
- h. Pelayanan Klinik Sanitasi

8. Prosedur Pelayanan



Ket :

Pasien datang menuju ke bagian pendaftaran, setelah dilakukan proses pendaftaran kemudian pasien menuju poli yang dituju, di poli pasien melakukan pemeriksaan oleh dokter, pasien dianjurkan melakukan cek laboratorium apabila dianggap perlu pemeriksaan tambahan dan setelah mendapatkan hasil laboratorium pasien kembali ke ruang periksa, pasien dirujuk apabila diperlukan penanganan lebih lanjut di faskes lanjutan, jika pasien bisa ditangani di puskesmas maka pasien dibuatkan resep untuk mengambil obat ke apotik, setelah mendapat obat pasien dinyatakan boleh pulang.

9. Kompetensi Petugas

No.	Nama Jabatan	Jumlah
1.	Dokter Umum	2 Orang
2.	Dokter Gigi	1 Orang
3.	Perawat	13 Orang
4.	Perawat Gigi	3 Orang
5.	Bidan	24 Orang
6.	Sanitarian	2 Orang
7.	Analisis Laboratorium	2 Orang
8.	Apoteker	1 Orang
9.	Ass. Apoteker	1 Orang
10.	Pengelola Keuangan	1 Orang
11.	Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku	3 Orang

10. Sarana dan Prasarana

- a. Ruangan periksa
- b. Tempat tidur
- c. Meja dan kursi periksa
- d. Tensi Meter & Steteskop
- e. Alat timbangan BB dan TB
- f. Poliklinik set
- g. Kertas Resep
- h. Blangko Rujukan
- i. Obat-obatan dan perbekalan farmasi
- j. Alat penunjang dan BHP
- k. Ambulance

11. Petugas Yang Menangani Fungsi

- a. Pelayanan Informasi Publik
Petugas yang menangani pelayanan informasi Publik dilaksanakan oleh satu orang staf Puskesmas Pusat Damai.
- b. Penanganan Pengaduan
Penanganan pengaduan ditangani oleh satu orang staf Puskesmas Pusat Damai.

12. Pelayanan Informasi Publik

- a. Petugas menerima pengunjung atau pelanggan atau keluarga pasien yang datang dengan ramah, senyum dan sopan.
- b. Sampaikan "Selamat pagi / siang / sore / malam"
- c. Petugas menanyakan kepada pengunjung atau keluarga pasien "Ada yang bisa kami bantu Bapak/ibu?"
- d. Untuk pasien rawat inap :
 - Pengunjung atau keluarga pasien menanyakan tentang pasien yang akan dibesuk.
 - Petugas mempersilahkan pengunjung atau keluarga pasien duduk dan menunggu, kemudian menanyakan nama dan alamat pasien sementara petugas melihat di billing sistem daftar nama pasien rawat inap.

- Jika ada, petugas memberikan jawaban nama ruangan pasien tersebut kepada pengunjung atau keluarga pasien dan menunjukkan arah ruangan.
- e. Petugas menawarkan bantuan kembali “Apakah masih ada yang bisa kami bantu Bapak/ibu?”
- f. Jika tidak, petugas menyampaikan salam penutup “Selamat pagi / siang / sore / malam”.

13. Penanganan Pengaduan



Ket :

Pengadu dapat menggunakan beberapa opsi dalam melakukan pengaduan, yang pertama melalui kotak saran, kedua melalui wa/sms/telp dan yang ketiga datang secara langsung ke bagian informasi di puskesmas, setelah aduan diterima oleh tim pengaduan maka akan diadakan pembahasan, hasil pembahasan tim akan disampaikan secara langsung atau melalui wa/sms/telp/ dalam waktu maksimal 2x24 jam. Ketika pengadu menerima hasil maka permasalahan dianggap selesai.

14. Standar Pelayanan Pendaftaran

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Pasien datang dengan membawa : a. Kartu identitas (pasien baru) b. Kartu Berobat Puskesmas (pasien lama) c. Kartu BPJS (bagi yang memiliki)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Pasien Lama a. Pasien datang b. Pasien melakukan pendaftaran melalui Loker pendaftaran sesuai poli yang akan dituju c. mendapatkan nomor antrian d. Pasien masuk ke ruang tunggu e. Pasien menunggu panggilan poli B. Pasien Baru a. Pasien datang

		<ul style="list-style-type: none"> b. Pasien melakukan pendaftaran melalui Loker pendaftaran sesuai poli yang akan dituju c. Pasien mendapatkan nomor antrian d. Pasien masuk ke ruang tunggu e. Pasien menunggu panggilan poli
3.	Jangka waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien Baru : 5 Menit b. Pasien Lama : 3 Menit
4.	Biaya Tarif	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien BPJS Gratis b. Pasien Umum dikenakan tarif sesuai Peraturan Bupati Nomor 06 Tahun 2020 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan.
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendaftaran Pasien b. Pelayanan Rekam Medis pasien
6.	Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Telepon/SMS/WA (081349320069) Roberta, A.Md.Kep. (Pelaksana Tim Pengaduan) b. Email: puskesmaspusatdamai19@gmail.com c. Secara tertulis melalui form pengaduan Kotak Saran
7.	Jam Kerja	<ul style="list-style-type: none"> a. Senin –Kamis : Pkl. 07.30-15.00 WIB b. Jumat : Pkl. 07.30-13.00 WIB c. Sabtu/Minggu/Libur : Tutup
8.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
9.	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruangan Pelayanan b. Komputer c. Jaringan Internet d. Printer e. Lemari Arsip Rekam Medis
10.	Jumlah Pelaksana	3 Orang

11.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Mempunyai Standar Operasional Prosedur c. Memiliki kemampuan mengoperasikan Komputer d. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik
12.	Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung
13.	Jaminan Pelayanan	Sanggup melakukan pelayanan sesuai maklumat pelayanan yaitu: Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, akan melakukan perbaikan secara terus menerus serta bersedia menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai.
14.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Adanya hak dan kewajiban pasien b. Prioritas bagi kelompok rentan Jaminan Kerahasiaan data Rekam Medis
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi Rutin di laksanakan setiap satu bulan sekali dalam Loka Karya Mini Bulanan b. Evaluasi dapat di laksanakan sewaktu - waktu apabila ada aduan dari pasien disaat pelayanan.

15. Standar Pelayanan Pengaduan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui Form Pengaduan, surat, kotak saran, telepon, SMS, email, Whatsapp, Telegram, Messenger Facebook.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Masyarakat melayangkan keluhan atau masukan melalui media yang sudah disiapkan (SMS, WA, TELP), kotak saran, Media Sosial, web) b. Tim pengelola komunikasi informasi menerima keluhan atau masukan dari masyarakat c. Hasil rekapitulasi pengaduan dan saran disampaikan kepada Tim pengelola untuk dianalisis dan dikelompokkan sesuai pengaduan tentang pelayanan kesehatan, pelayanan tenaga kesehatan, dan sarana prasarana di Puskesmas

		<p>d. Ketua tim pengelola melaporkan hasil analisis dan rekomendasi kepada Kepala Puskesmas</p> <p>e. Kepala Puskesmas menginstruksikan rekomendasi tim pengelola kepada penanggungjawab terkait untuk segera menindaklanjuti keluhan dan saran dari pengguna puskesmas selambat-lambatnya dalam waktu 3 hari atau lebih yang disesuaikan dengan tingkat kesulitan penanganan tindak lanjut.</p> <p>f. Penanggung jawab menindaklanjuti instruksi Kepala Puskesmas dan melaporkan hasil tindak lanjut</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	Maksimal 3x 24 jam
4.	Biaya Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	<p>a. Pengaduan pelayanan Puskesmas</p> <p>b. Penerimaan Saran, Kritik, dan Masukan</p> <p>c. Permohonan informasi program Puskesmas</p>
6.	Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Telepon/SMS/WA (081349320069) Roberta, A.Md.Kep. (Pelaksana Tim Pengaduan)</p> <p>b. Email: puskesmaspusatdamai19@gmail.com</p> <p>c. Secara tertulis melalui form pengaduan Kotak Saran</p>
7.	Jam kerja	<p>a. Senin –Kamis : Pkl. 07.30-15.00 WIB</p> <p>b. Jumat : Pkl. 07.30-13.00 WIB</p> <p>c. Sabtu/Minggu/Libur : Tutup</p>
8.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Penyelenggaraan Negara;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>

9.	Sarana dan Prasarana	a. Ruangan Pelayanan b. Komputer c. Jaringan Internet d. Printer e. Buku Register
10.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
11.	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Mempunyai Standar Operasional Prosedur c. Memiliki kemampuan mengoperasikan Komputer d. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik
12.	Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung
13.	Jaminan Pelayanan	Sanggup melakukan pelayanan sesuai maklumat pelayanan yaitu: Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, akan melakukan perbaikan secara terus menerus serta bersedia menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai.
14.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Pemilik Aduan dilindungi UU ITE tentang hak dan Privasi atas data diri sehingga dapat melakukan aduan tanpa disebarluaskan identitasnya.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi Rutin di laksanakan setiap satu bulan sekali dalam Loka Karya Mini Bulanan b. Evaluasi dapat di laksanakan sewaktu - waktu apabila ada aduan dari pasien disaat pelayanan.

16. Standar Pelayanan Poli

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran b. Rekam Medis c. Lembar Resep

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien menunggu panggilan dari poli/ruangan yang dituju. b. Pasien akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas. c. Setelah selesai diperiksa Pasien akan diberikan resep/rujukan internal/rujukan eksternal d. Pasien Umum Menuju Kasir untuk pembayaran, Pasien BPJS langsung menuju Apotek. e. Menyerahkan resep ke Apotek f. Mengambil Obat dan Pulang
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10-15 menit
4.	Biaya/ Tarif	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien BPJS Gratis b. Pasien Umum dikenakan tarif sesuai Peraturan Bupati Nomor 06 Tahun 2020 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan.
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Poli : Diagnose penyakit, tindakan medis, dan terapi.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Telepon/SMS/WA (081349320069) Roberta, A.Md.Kep. (Pelaksana Tim Pengaduan) b. Email: puskesmaspusatdamai19@gmail.com c. Secara tertulis melalui form pengaduan Kotak Saran
7.	Jam Kerja	<ul style="list-style-type: none"> a. Senin –Kamis : Pkl. 07.30-15.00 WIB b. Jumat : Pkl. 07.30-13.00 WIB c. Sabtu/Minggu/Libur : Tutup
8.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

9.	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruangan Pelayanan b. Komputer c. Jaringan Internet d. Printer e. Lemari Arsip Rekam Medis
10.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokter 1 Orang b. Perawat 1 Orang c. Petugas E-Sikda 1 Oang d. Petugas Antrean Online 1 Orang e. Petugas P-Care 1 Orang
11.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokter : <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Medik Umum • Konsultasi • Mampu mendiagnosa penyakit • Pemulihan Kesehatan akibat penyakit • Menguji kesehatan pasien • Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi • Membuat catatan medik pasien rawat jalan • Pengobatan rasional • MTBS • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima b. Perawat <ul style="list-style-type: none"> • Keperawatan minimal D 3 • Mampu memberikan asuhan ke perawatan individu/keluarga/kelompok/masyarakat • Memahami dan memberikan pelayanan prima • Evaluasi Keperawatan • Penyuluhan • Melakukan Anmnesa • Vital Sign c. Petugas PCare <ul style="list-style-type: none"> • Membuat surat rujukan • Mampu mengoperasikan P-Care • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
12.	Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung
13.	Jaminan Pelayanan	Sanggup melakukan pelayanan sesuai maklumat pelayanan yaitu: Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, akan melakukan perbaikan secara terus menerus serta bersedia menerima

		sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai.
14.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	a. Adanya hak dan kewajiban pasien b. Prioritas bagi kelompok rentan Jaminan Kerahasiaan data Rekam Medis
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi Rutin di laksanakan setiap satu bulan sekali dalam Loka Karya Mini Bulanan b. Evaluasi dapat di laksanakan sewaktu - waktu apabila ada aduan dari pasien disaat pelayanan.

17. Standar Pelayanan Poli KIA/KB

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran b. Rekam Medis c. Lembar Resep d. Buku KIA
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pasien menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. b. Pasien akan dilayani oleh petugas yang bertugas. c. Setelah selesai diperiksa Pasien akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal d. Menerima Resep dari Poli KIA e. Pasien Menuju Kasir untuk pembayaran, Pasien BPJS langsung menuju Apotek f. Menyerahkan resep ke Apotek g. Mengambil Obat dan Pulang
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10-15 menit
4.	Biaya/ Tarif	a. Pasien BPJS Gratis b. Pasien Umum dikenakan tarif sesuai Peraturan Bupati Nomor 06 Tahun 2020 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan.
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Poli KIA/KB : Pelayanan KIA, KB, Kesehatan Reproduksi, Pemeriksaan Catin, Diagnose dan Terapi
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Telepon/SMS/WA (081349320069) Roberta, A.Md.Kep. (Pelaksana Tim Pengaduan) b. Email: puskesmaspusatdamai19@gmail.com c. Secara tertulis melalui form pengaduan Kotak Saran

7.	Jam Kerja	<ul style="list-style-type: none"> a. Senin –Kamis : Pkl. 07.30-15.00 WIB b. Jumat : Pkl. 07.30-13.00 WIB c. Sabtu/Minggu/Libur : Tutup
8.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
9.	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruangan Pelayanan b. Komputer c. Jaringan Internet d. Printer e. Lemari Arsip Rekam Medis
10.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokter 1 Orang b. Perawat 1 Orang c. Petugas E-Sikda 1 Oang d. Petugas Antrean Online 1 Orang e. Petugas P-Care 1 Orang
11.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak Balita b. Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan c. Mampu melakukan pelayanan KB d. Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS e. Mampu melakukan tindak bayi perempuan f. MTBS g. Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti h. Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI i. Mampu melakukan dokumentasi kebidanan j. Melakukan sterilisasi k. Mengajar Kelas Ibu dan Balita

		1. Mampu mengoperasikan Aplikasi P- care m. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
12.	Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung
13.	Jaminan Pelayanan	Sanggup melakukan pelayanan sesuai maklumat pelayanan yaitu: Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, akan melakukan perbaikan secara terus menerus serta bersedia menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai.
14.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan Kerahasiaan data Pasien b. Peralatan Medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing- masing alat.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi Rutin di laksanakan setiap satu bulan sekali dalam Loka Karya Mini Bulanan b. Evaluasi dapat di laksanakan sewaktu - waktu apabila ada aduan dari pasien disaat pelayanan.

18. Standar Pelayanan Poli Gigi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran b. Rekam Medis c. Lembar Resep
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pasien menunggu panggilan dari poli/ruangan yang dituju. b. Pasien akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas. c. Setelah selesai diperiksa Pasien akan diberikan resep/rujukan internal/rujukan eksternal d. Menerima Resep e. Pasien Menuju Kasir untuk pembayaran, Pasien BPJS langsung menuju Apotek f. Menyerahkan resep ke Apotek g. Mengambil Obat dan Pulang
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10-15 menit
4.	Biaya/ Tarif	a. Pasien BPJS Gratis b. Pasien Umum dikenakan tarif sesuai Peraturan Bupati Nomor 06 Tahun 2020 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan.
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Poli Gigi : Diagnosa, Terapi, dan Konsultasi.

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Telepon/SMS/WA (081349320069) Roberta, A.Md.Kep. (Pelaksana Tim Pengaduan)</p> <p>b. Email: puskesmaspusatdamai19@gmail.com</p> <p>c. Secara tertulis melalui form pengaduan Kotak Saran</p>
7.	Jam Kerja	<p>a. Senin –Kamis : Pkl. 07.30-15.00 WIB</p> <p>b. Jumat : Pkl. 07.30-13.00 WIB</p> <p>c. Sabtu/Minggu/Libur : Tutup</p>
8.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Penyelenggaraan Negara;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
9.	Sarana dan Prasarana	<p>a. Ruang Pelayanan</p> <p>b. Komputer</p> <p>c. Jaringan Internet</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Lemari Arsip Rekam Medis</p>
10.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Dokter Gigi 1 Orang</p> <p>b. Perawat Gigi 1 Orang</p>
11.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Dokter Gigi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan gigi mulut Mampu mendiagnosa penyakit • Pencabutan gigi • Melakukan Tindakan medis dan terapi • Pencabutan dan penumpatan gigi • Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis • Mampu melakukan anastesi lokal • Mengadakan /menerima rujukan medis • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima

		b. Perawat Gigi : <ul style="list-style-type: none"> • Mampu mempersiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan gigi • Mampu membantu dokter gigi dalam pelayanan dan pengobatan pasien • Mampu melakukan pencabutan gigi sulung • Mampu melakukan penumpatan sementara • Mampu melakukan Tindakan scaling • Melakukan sterilisasi • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
12.	Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung
13.	Jaminan Pelayanan	Sanggup melakukan pelayanan sesuai maklumat pelayanan yaitu: Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, akan melakukan perbaikan secara terus menerus serta bersedia menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai.
14.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan Kerahasiaan data Pasien b. Peralatan Medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing- masing alat.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi Rutin di laksanakan setiap satu bulan sekali dalam Loka Karya Mini Bulanan b. Evaluasi dapat di laksanakan sewaktu - waktu apabila ada aduan dari pasien disaat pelayanan.

19. Standar Pelayanan Laboratorium

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Lembar permintaan pemeriksaan laboratorium
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran b. Masuk ke Poli Umum dan di skrining oleh perawat dan dilakukan pemeriksaan c. Menuju Laboratorium atas dasar Rujukan Dokter untuk pemeriksaan penunjang. d. Pasien Menuju Poli Umum untuk pembacaan Hasil Cek Laboratorium dan pemberian terapi oleh Dokter. e. Pasien Menerima Resep. f. Pasien Umum Menuju Kasir untuk pembayaran, Pasien BPJS langsung menuju Apotek g. Menyerahkan resep ke Apotek h. Mengambil Obat dan Pulang

3.	Jangka Waktu Pelayanan	≥ 20 Menit
4.	Biaya/ Tarif	a. Pasien BPJS Gratis b. Pasien Umum dikenakan tarif sesuai Peraturan Bupati Nomor 06 Tahun 2020 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan.
5.	Produk Pelayanan	Hematologi, Urinalisis, Kimia Darah, Darah Rutin, Imunologi, Serologi, Syphilis, IMS
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Telepon/SMS/WA (081349320069) Roberta, A.Md.Kep. (Pelaksana Tim Pengaduan) b. Email: puskesmaspusatdamai19@gmail.com c. Secara tertulis melalui form pengaduan Kotak Saran
7.	Jam Kerja	a. Senin –Kamis : Pkl. 07.30-15.00 WIB b. Jumat : Pkl. 07.30-13.00 WIB c. Sabtu/Minggu/Libur : Tutup
8.	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
9.	Sarana dan Prasarana	a. Alat hematology analyzer, reagen dan alat medis lainnya b. Komputer dan printer c. Buku rekam medis dan ATK lainnya
10.	Jumlah Pelaksana	2 Orang
11.	Kompetensi Pelaksana	a. Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium b. Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/menerima spesimen c. Mampu membuat / mempersiapkan sediaan d. Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium e. Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan f. Mampu mengoperasikan P-Care

		g. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu h. Memahami dan memberikan pelayanan prima
12.	Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung
13.	Jaminan Pelayanan	Sanggup melakukan pelayanan sesuai maklumat pelayanan yaitu: Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, akan melakukan perbaikan secara terus menerus serta bersedia menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai.
14.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan Kerahasiaan data Pasien b. Peralatan Medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing- masing alat.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi Rutin di laksanakan setiap satu bulan sekali dalam Loka Karya Mini Bulanan b. Evaluasi dapat di laksanakan sewaktu - waktu apabila ada aduan dari pasien disaat pelayanan.

20. Standar Pelayanan Apotik

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pasien membawa resep dari unit pelayanan sebelumnya
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pasien Menerima Resep dari ruang Pelayanan. b. Pasien Umum Menuju Kasir untuk pembayaran, Pasien BPJS langsung menuju Apotek c. Menyerahkan resep ke Apotek. d. Menunggu untuk pengambilan obat. e. Pasien Menerima Pemberian Informasi Obat f. Pasien Menandatangani bukti pengambilan obat. g. Pasien Pulang
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. Resep Obat Jadi <30 Menit b. Resep Obat Racikan <60 Menit
4.	Biaya/ Tarif	a. Pasien BPJS Gratis b. Pasien Umum dikenakan tarif sesuai Peraturan Bupati Nomor 06 Tahun 2020 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan.
5.	Produk Pelayanan	a. Pemberian Obat Racikan dan Non Racikan b. Pemberian Informasi Obat (PIO)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Telepon/SMS/WA (081349320069) Roberta, A.Md.Kep. (Pelaksana Tim Pengaduan) b. Email: puskesmaspusatdamai19@gmail.com c. Secara tertulis melalui form pengaduan Kotak Saran

7.	Jam Kerja	<p>a. Senin –Kamis : Pkl. 07.30-15.00 WIB</p> <p>b. Jumat : Pkl. 07.30-13.00 WIB</p> <p>c. Sabtu/Minggu/Libur : Tutup</p>
8.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Penyelenggaraan Negara;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
9.	Sarana dan Prasarana	<p>a. Obat obatan</p> <p>b. Komputer dan printer</p> <p>c. ATK</p> <p>d. Lemari Obat</p>
10.	Jumlah Pelaksana	2 Orang
11.	Kompetensi Pelaksana	<p>Apoteker/Asisten Apoteker/ sederajat yang telah terlatih :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyusun rencana kebutuhan obat • Mampu melakukan pelayanan obat • Mampu membaca resep • Mampu memberi etiket pada obat • Mampu melakukan pengelolaan obat • Pelaporan • Mampu mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
12.	Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung
13.	Jaminan Pelayanan	Sanggup melakukan pelayanan sesuai maklumat pelayanan yaitu: Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, akan melakukan perbaikan secara terus menerus serta bersedia menerima

		sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai.
14.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan Kerahasiaan data Pasien b. Peralatan Medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing- masing alat.
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi Rutin di laksanakan setiap satu bulan sekali dalam Loka Karya Mini Bulanan b. Evaluasi dapat di laksanakan sewaktu - waktu apabila ada aduan dari pasien disaat pelayanan.

C. Penutup

Demikian SK Kepala Puskesmas Pusat Damai Nomor : 36 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Puskesmas Pusat Damai ini dibuat untuk memenuhi tuntutan aspek legalitas sesuai Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, sehingga Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pusat Damai dapat berjalan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat luas.

Ditetapkan di Pusat Damai
pada tanggal 05 Januari 2023
KEPALA PUSKESMAS PUSAT DAMAI



AGATA SELABET MORA, A.Md.Kes.
Perata Muda Tk. I
NIP. 19740205 199501 2 001