



UPT PUSKESMAS BELAKANG PADANG

Jalan Hang Tuah Kelurahan Tanjung Bati Kecamatan Belakang Padang, Kode Pos 29416

Telepon (0778)312494,

Laman : plmbelakangpadang.batam.go.id, Pos-el : plmbelakangpadang@gmail.com

KEPUTUSAN
KEPALA UPT PUSKESMAS BELAKANG PADANG KOTA BATAM
NOMOR : 020 TAHUN 2025

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
UPT PUSKESMAS BELAKANG PADANG

KEPALA UPT PUSKESMAS BELAKANG PADANG,

- Menimbang : a. bahwa sebagai tindak lanjut Peraturan Pemerintah Nomor : 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sesuai azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud pada huruf a diatas, maka perlu menetapkan keputusan tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Belakang Padang.
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
2. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ;
3. Undang - Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah Daerah ;
4. Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan ;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) ;
6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07 / Menkes / 2015 / 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan yang diterapkan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik
- KEDUA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir merupakan acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kesehatan serta sebagai informasi yang dapat diakses oleh penerima layanan;
- KETIGA : Komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009, dibedakan menjadi dua bagian yaitu :
1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point) yang terdiri dari :
 - a. Persyaratan;
 - b. Sistem mekanisme dan prosedur;
 - c. Jangka waktu pelayanan;
 - d. Biaya/tarif;
 - e. Produk pelayanan;
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi;
 2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) yang terdiri dari :
 - a. Dasar hukum;
 - b. Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas;
 - c. Kompetensi pelaksana;
 - d. Pengawasan internal;
 - e. Jumlah pelaksana;
 - f. Jaminan pelayanan;
 - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - h. Evaluasi kinerja pelaksana.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan pada layanan UPT Puskesmas Belakang Padang, sebagaimana DIKTUM KESATU meliputi ruang lingkup pelayanan , yaitu :
1. Standar pelayanan pendaftaran
 2. Standar pelayanan klaster 2 Ibu dan Anak
 3. Standar pelayanan klaster 3 usia dewasa dan lanjut usia
 4. Standar pelayanan klaster penanggulangan penyakit menular
 5. Standar pelayanan kesehatan gigi dan mulut
 6. Standar pelayanan ruangan bersalin
 7. Standar pelayanan lintas klaster laboratorium
 8. Standar pelayanan lintas klaster kefarmasian
 9. Standar pelayanan lintas klaster UGD

- KELIMA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU, wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik ;
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilaksanakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Batam

Pada Tanggal 02 Januari 2025

KEPALA UPT PUSKESMAS BELAKANG PADANG



STANDAR KUALITAS

LAMPIRAN	: Keputusan Kepala UPT Puskesmas Belakang Padang
NOMOR	: 020 Tahun 2025
TANGGAL	: 02 Januari 2025
TENTANG	: Penetapan Standar Pelayanan

**STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS
PADA BAGIAN LAYANAN
UPT PUSKESMAS BELAKANG PADANG**

A. PENDAHULUAN

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan ini, diharapkan masyarakat dapat mengetahui mekanisme dan prosedur pelayanan yang ada di Bagian UPT Puskesmas Belakang Padang yang pada akhirnya dapat ikut serta berpartisipasi aktif dalam memberikan saran dan kritik terhadap pelayanan yang diberikan.

B. STANDAR PELAYANAN

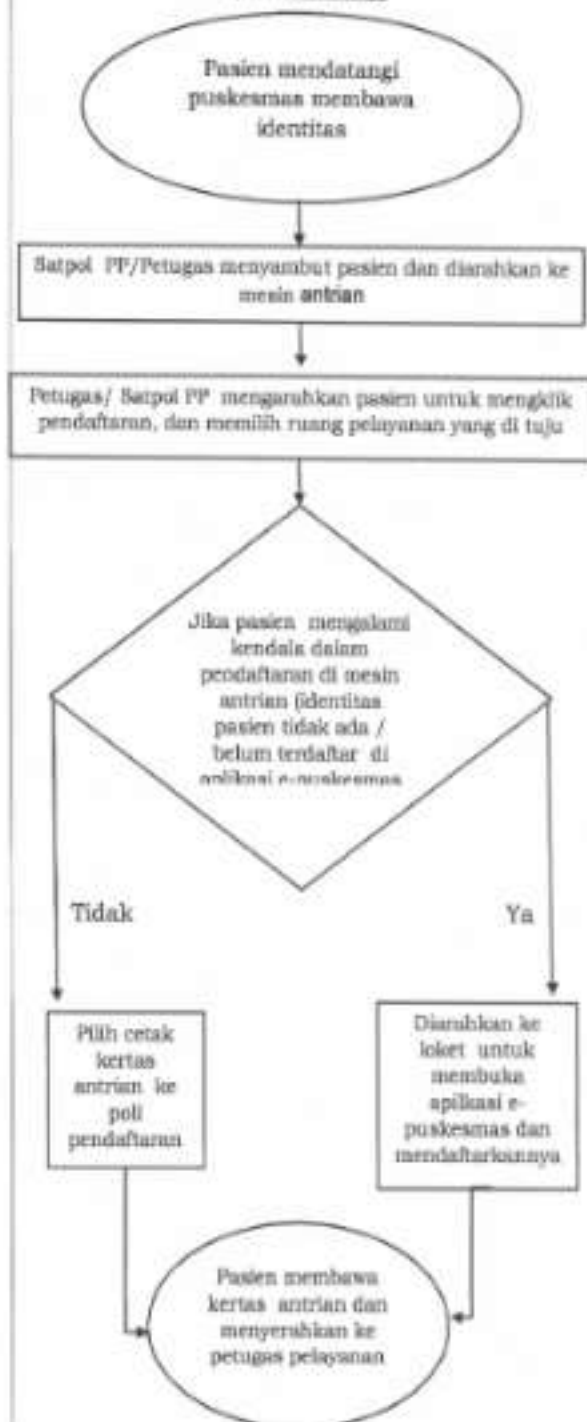
1. Standar Pelayanan Pendaftaran

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) 4. Permen PANRB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis 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 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07 /Menkes / 2015 / 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer

		9. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang tarif pelayanan kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu identitas : KTP, SIM, KK, Kartu BPJS, Kartu Identitas Anak (KIA)
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1) Pasien mendatangi puskesmas membawa identitas. Petugas mengidentifikasi kebutuhan informasi pasien 2) Satpol PP menyambut pasien dan diarahkan ke mesin antrian 3) Di mesin antrian diarahkan oleh petugas Satpol PP untuk mengklik pendaftaran, dan memilih : 1. Pasien lama BPJS 2. Pasien lama umum 3. Pasien BPJS/Umum Baru – pasien lama BPJS 4) Pasien lama umum/BPJS 1. Masukkan/ketik no BPJS atau NIK 2. Pilih tanda cari (Q) 3. Pilih lanjut pendaftaran (ya) 4. Pilih ruang pemeriksaan pelayanan yang dituju 5. Pilih Lanjut Pendaftaran (ya) 6. Kemudian pilih cetak kertas antrian 7. Pasien membawa kertas ke ruang klaster tujuan dan serahkan kertas ke petugas di ruangan tujuan 8. Pasien menunggu dipanggil oleh petugas untuk dilakukan pemeriksaan 5) Jika pasien mengalami kendala dalam pendaftaran di mesin antrian (identitas pasien tidak ada / belum terdaftar di aplikasi e-puskesmas, maka pasien diarahkan ke loket pendaftaran untuk ditindaklanjuti oleh petugas pendaftaran) 6) Jika pasien baru umum/BPJS : 1. Pilih cetak kertas antrian ke poli pendaftaran 2. Pasien menunggu di ruang tunggu pendaftaran 3. Setelah dipanggil oleh petugas pendaftaran pasien memberikan informasi/keterangan yang diminta oleh petugas. 7) Di loket pendaftaran : 1. Petugas membuka aplikasi e-puskesmas 2. Petugas memanggil pasien sesuai no antrian loket pendaftaran 3. Petugas pendaftaran mengklik pendaftaran, pilih pasien /KK 4. Jika pasien baru, petugas pilih buat baru, kemudian memasukkan data identitas pasien 5. Jika pasien lama, petugas memasukkan NIK pasien kemudian pilih cari 6. Setelah data identitas pasien dentry/ditemukan, kemudian petugas pendaftaran pilih menu Pendaftaran

7. Petugas pendaftaran mendaftarkan pasien sesuai dengan ruang pemeriksaan pelayanan yang dituju

BAGAN ALIR



4. **Jangka Waktu Penyelesaian**
1. Pasien lama : 3 menit
 2. Pasien baru : 5 menit

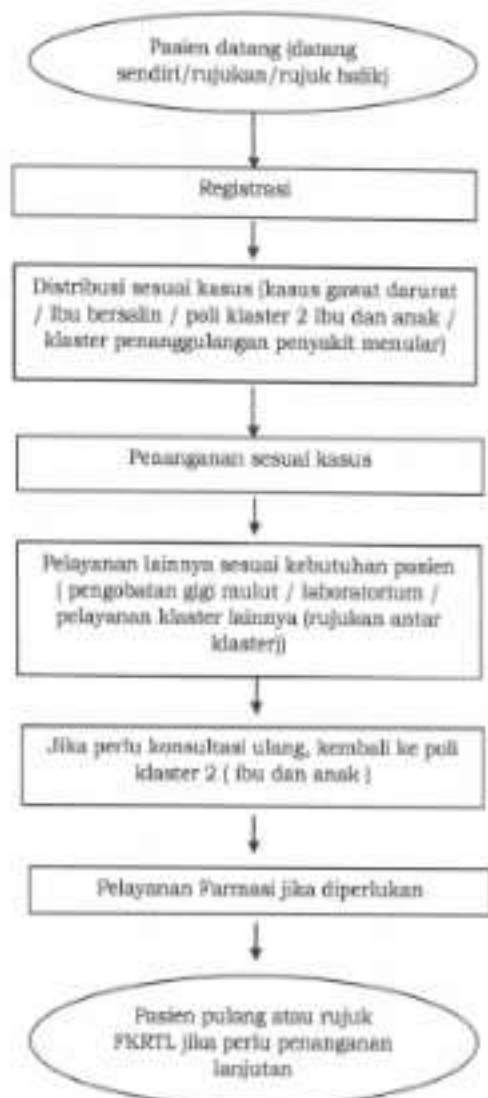
5.	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis 2. Pasien Umum: sesuai Perwako Kota Batam Nomor 70 Tahun 2024
6.	Produk Layanan	Rekam medis elektronik pasien dalam aplikasi E Puskesmas
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	1. Ruang Tunggu Pasien 2. Kursi tunggu 3. Mesin Antrian 4. Komputer/Laptop 5. Jaringan internet dan Aplikasi 6. Alat kesehatan (Farmakoes) 7. Logistik 8. ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Diploma III Kesehatan / Rekam Medik 2. SMA Sederajat 3. Mampu mengoperasikan komputer beserta sarana pendukung 4. Memahami aturan yang berlaku 5. Mampu berkomunikasi dengan baik dan menerapkan pelayanan prima
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : a. Disampaikan secara langsung ke petugas b. Kotak saran/scan barcode survei kepuasan c. No SMS/Whatsapp : 085264071730 d. Email: pkmbelakangpadang@gmail.com e. Website: https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/ 2. Petugas mencatatat semua pengaduan dan akan dibahas oleh tim pengaduan.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Pendaftaran pasien khusus : 1 orang 2. Pendaftaran pasien non khusus : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan) 2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup tenaga dokter sesuai dengan Undang - Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang praktik dokter dan Undang - Undang Nomor 38 tahun 2014 tentang keperawatan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokarya mini bulanan Puskesmas 2. Survei kepuasan masyarakat 3. Rapat tinjauan manajemen 6 bulan sekali 4. Pelaporan Penilaian Kinerja Puskesmas

2. Standar pelayanan klaster 2 Kesehatan Ibu dan Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 66 Tahun 2014 tentang Pemantauan Pertumbuhan, perkembangan, dan gangguan tumbuh kembang anak 7. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 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 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas 9. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07 /Menkes / 2015 / 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer 10. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang tarif pelayanan kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Persyaratan Pelayanan	Telah mendaftar di bagian pendaftaran dan memenuhi standar administrasi
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Pasien datang ke puskesmas (datang sendiri / rujukan / rujuk balik) 2. Pasien melakukan registrasi di bagian pendaftaran puskesmas. 3. Petugas pendaftaran melakukan distribusi sesuai kasus (kasus gawat darurat / ibu bersalin / poli klaster 2 ibu dan anak / klaster penanggulangan penyakit menular). 4. Tenaga kesehatan melakukan penanganan pasien sesuai kasus. 5. Tenaga kesehatan memberikan pelayanan lainnya sesuai kebutuhan pasien (pengobatan gigi mulut / laboratorium / pelayanan klaster lainnya [rujukan antar klaster].

6. Pasien mendapatkan pelayanan Farmasi jika diperlukan.
7. Jika perlu konsultasi ulang, pasien diarahkan kembali ke poli klaster 2 (ibu dan anak).
8. Pasien dipersilahkan pulang jika pelayanan sudah selesai atau dirujuk ke FKRTL jika perlu penanganan lanjutan.

BAGAN ALIR



4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Anamnesa : 3 menit 2. Pemeriksaan fisik : 5 menit 3. Terapi : 2 menit 4. KIE : 2 menit 5. Rujukan internal : 1 menit 6. Rujukan eksternal/RS : 10 menit
5.	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis 2. Pasien Umum: sesuai sesuai Perwako Kota Batam Nomor 70 Tahun 2024

6.	Produk Layanan	1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan 3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis 4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan 5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Printer 3. Jaringan internet dan Aplikasi 4. Alat kesehatan (Farmalkes) 5. Tempat tidur pasien 6. ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter umum S1 yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya 2. DIII Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya 3. DIII/S1 keperawatan Profesi yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi Atasan Langaung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : a. Disampaikan secara langsung ke petugas b. Kotak saran / scan barcode survei kepuasan c. No SMS/Whatsapp : 085264071730 d. Email: pkmbelakangpedang@gmail.com e. Website: https://pkmbelakangpedang.batam.go.id/ 2. Petugas mencatatat semua pengaduan dan akan dibahas oleh tim pengaduan.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum : 1 orang 2. Perawat/Bidan : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup tenaga dokter sesuai dengan Undang- Undang nomor 29 tahun 2004 tentang praktik dokter dan Undang- Undang nomor 38 tahun 2014 tentang keperawatan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokarya mini bulanan Puskesmas 2. Survei kepuasan masyarakat 3. Rapat tinjauan manajemen 6 bulan sekali 4. Pelaporan Penilaian Kinerja Puskesmas

3. Standar pelayanan Klaster 3 usia dewasa dan lanjut usia

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 43 tahun 2004 pelaksanaan upaya peningkatan kesejahteraan sosial lanjut usia 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2015 Tentang penyelenggaraan pelayanan kesehatan lanjut usia di pusat kesehatan masyarakat 7. Peraturan Menteri Kesehatan 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 8. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas. 9. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07 /Menkes / 2015 / 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer 10. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tarif pelayanan kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Persyaratan Pelayanan	Telah mendaftar dibagian pendaftaran dan memenuhi standar administrasi
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Satpol PP menyambut pasien dengan ramah 2. Satpol PP mengukur tinggi badan dan berat badan pasien serta mencatat di kertas antrian kunjungan 3. Satpol PP mengarahkan pasien ke mesin pendaftaran 4. Petugas pendaftaran memanggil dan menyapa pasien 5. Petugas pendaftaran melakukan penilaian pasien sesuai Klaster (Klaster 3 terdiri dari Usia Dewasa dan Lanjut Usia) a. Bila pasien emergensi maka Petugas pendaftaran mengarahkan pasien dengan kondisi gawat darurat, seperti kegawatdaruratan maternal dan neonatal serta kasus kegawatdaruratan pada anak ke ruang tindakan/gawat darurat atau ruang bersalin untuk mendapatkan

	penanganan segera menuju ke Lintas Klaster b. Bila pasien tidak emergensi maka Petugas mendaftarkan pasien ke ruang pelayanan klaster 3 (Usia Dewasa dan Lanjut Usia) untuk mendapatkan pemeriksaan (anamnesis dan pemeriksaan fisik) serta penanganan yang komprehensif (promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif) sesuai paket layanan pada klaster) 6. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke ruangan Skrining untuk dilakukan skrining 7. Pasien menunggu di Ruang Tunggu skrining 8. Petugas Medis memanggil pasien untuk dilakukan pemeriksaan skrining sesuai Klaster (Klaster 3), skrining P care, dan penginputan ASIK. Pengisian Skrining dapat melalui website Puskesmas atau E-Puskesmas. Skrining Klaster 3 (Usia Dewasa dan Lanjut Usia) terdiri dari : a. Skrining Obesitas b. Skrining Hipertensi c. Skrining Diabetes d. Skrining Faktor Resiko Stroke e. Skrining Faktor Resiko Penyakit Jantung f. Skrining Kanker Payudara g. Skrining Kanker Serviks h. Skrining Kanker Usus i. Skrining Kanker Paru j. Skrining Kesehatan Jiwa k. Skrining Thalasemia l. Skrining PPOK m. Skrining TBC n. Skrining Malaria o. Skrining Kesehatan Indra Penglihatan dan Indra Pendengaran p. Skrining Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak (KiPA) 9. Petugas Medis melakukan penjadwalan pelayanan pada waktu dan tempat yang disepakati bersama pasien apabila pelayanan tidak dapat diberikan secara lengkap pada saat kunjungan karena kondisi pasien atau hal lainnya 10. Pasien diarahkan untuk menunggu di Ruang Tunggu sesuai Klaster (Klaster 3) 11. Petugas Medis memanggil pasien untuk dilakukan Pemeriksaan TTV (Tekanan Darah, Nadi, Pernafasan, Saturasi) sesuai Klaster (Klaster 3) 12. Petugas Medis melanjutkan anamnesis dan pemeriksaan sesuai keluhan. 13. Petugas Medis melakukan rujukan internal untuk diberikan pelayanan yang diperlukan seperti tindakan medis, laboratorium dan
--	--

		elayanan di klaster lainnya dan lintas klaster apabila pasien membutuhkan pelayanan lainnya. a. Bila pasien membutuhkan penanganan lebih lanjut ke FKTL maka pasien akan diberikan rujukan/pengantar ke FKTL dan di arahkan ke meja informasi b. Bila pasien membutuhkan penanganan lebih lanjut ke FKTL maka Pasien dapat menuju pelayanan farmasi (jika ada resep dokter) dan pulang setelah menyelesaikan seluruh pelayanan. 14. Pasien kembali ke klaster 3 setelah mendapatkan pelayanan yang sesuai untuk konsultasi kembali jika diperlukan 15. Petugas Klaster 3 mencatat seluruh pelayanan yang dilakukan ke dalam sistem informasi (E-Puskesmas) dan melakukan PWS melalui analisis beban penyakit yang meliputi morbiditas dan cakupan pelayanan dengan memanfaatkan dashboard situasi kesehatan (ASDK) 16. Petugas Klaster 3 menginformasikan ke Petugas di Pustu bila ada hasil PWS yang membutuhkan tindak lanjut di tingkat desa/ kelurahan.
--	--	---

BAGAN ALIR



4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Anamnesa : 2 menit 2. Skrining : 15 – 25 menit 3. Pemeriksaan fisik : 2 menit 4. Terapi : 2 menit 5. KIE : 2 menit 6. Rujukan internal : 1 menit 7. Rujukan eksternal/RS : 10 menit
5.	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis 2. Pasien Umum: sesuai sesuai Perwako Kota Batam Nomor 70 Tahun 2024
6.	Produk Layanan	1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan 3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis 4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan 5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Jaringan internet dan Aplikasi 3. Alat kesehatan (Farmakes) 4. Logistik 5. ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter umum S1 yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya 2. DIII/S1 keperawatan Profesi yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi Atasan Langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal
10.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : a. Disampaikan secara langsung ke petugas b. Kotak saran/scan barcode survei kepuasan c. No SMS/Whatsapp : 085264071730 d. Email: pkmbelakangpadang@gmail.com e. Website: https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/ 2. Petugas mencatatat semua pengaduan dan akan dibahas oleh tim pengaduan.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum : 1 orang 2. Perawat : 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup tenaga dokter sesuai dengan Undang- Undang nomor 29 tahun 2004 tentang praktik dokter dan Undang - Undang nomor 38 tahun 2014 tentang keperawatan

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokarya mini bulanan Puskesmas 2. Survei kepuasan masyarakat 3. Rapat tinjauan manajemen 6 bulan sekali 4. Pelaporan Penilaian Kinerja Puskesmas
-----	----------------------------	--

4. Standar pelayanan Klaster Penanggulangan Penyakit Menular

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 949/Menkes/SK/VIII/2004 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Kewaspadaan Dini KLB 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1501/Menkes/Per/X/2010 Tentang Jenis Penyakit Menular Tertentu yang dapat menimbulkan Wabah dan Upaya Penanggulangan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 45 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Surveilans Kesehatan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2014 Tentang Penanggulangan Penyakit Menular 6. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 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 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar teknis pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas 9. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07 /Menkes / 2015 / 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer
2.	Persyaratan Pelayanan	Telah mendaftar di bagian pendaftaran dan memenuhi standar administrasi
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Petugas memantau data PWS : Morbiditas dan mortalitas penyakit menular dan cakupan pelayanan di wilayah kerja Puskesmas 2. Petugas menilai setiap kasus penyakit menular apakah berpotensi KLB atau bukan; 3. Petugas surveilans melaporkan ke dalam aplikasi sistem kewaspadaan dini dan respon (SKDR) untuk Penyakit berpotensi KLB/wabah 4. Petugas memantau sinyal KLB yang terdapat di dalam sistem SKDR, jika jumlah kasus melebihi

parameter yang tertangkap oleh petugas surveilans di tingkat kabupaten/kota, provinsi maupun pusat

5. Petugas berkoordinasi dengan Dinas kesehatan kabupaten/kota untuk segera melakukan verifikasi dan melakukan tindak lanjut penyelidikan epidemiologi dalam waktu <24 jam, penelusuran kontak erat, pengendalian faktor risiko dan lingkungan/vektor/binatang pembawa penyakit termasuk pemeriksaan laboratorium serta pemberian imunisasi (untuk KLB Penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi/PD31)

BAGAN ALIR



- | | | |
|----|---------------------------|---|
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian | Waktu menyesuaikan dengan kebutuhan Pemeriksaan |
|----|---------------------------|---|

5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Produk Layanan	1. Pelayanan pengobatan dasar 2. Edukasi Penyakit menular 3. Inspeksi Kesehatan Lingkungan /IKL 4. Intervensi kesehatan Lingkungan 5. Penemuan kasus 6. Survey kontak (tracing) 7. Penyelidikan epidemiologi 8. Imunisasi
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	1. Perangkat komputer 2. Meja dan Kursi Kerja 3. Alat Tulis kantor 4. Senter, Timer, Alat Fogging, Abate, Obat Program 5. Alat penunjang lainnya (pot dahak, reagen TB/HIV)
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter umum S1 yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya 2. S1 Kesehatan Masyarakat / Kesehatan Lingkungan yang memiliki surat tanda registrasi 3. DIII Kesehatan Lingkungan yang memiliki surat tanda registrasi 4. DIII/S1 keperawatan Profesi yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi Atasan Langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : a. Disampaikan secara langsung ke petugas b. Kotak saran / scan barcode survei kepuasan c. No SMS/Whatsapp : 085264071730 d. Email: plmbelakangpadang@gmail.com e. Website: https://plmbelakangpadang.batam.go.id/ 2. Petugas mencatatat semua pengaduan dan akan dibahas oleh tim pengaduan.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum : 1 orang 2. Sanitarian : 1 orang 3. Perawat/Bidan : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan standar pelayanan 2. Bila pasien tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standar maka pasien akan mendapat perlakuan khusus berupa pendampingan oleh petugas yang berkompeten selama pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data-data pasien atau hasil rekaman data akan di jamin sepenuhnya dari segi kerahasiaan data pasien 2. Alat/Instrumen yang digunakan telah tersterilisasi dengan baik dan benar, 3. Alat ukur yang digunakan telah di kalibrasi dan dinyatakan aman untuk pelayanan para pasien

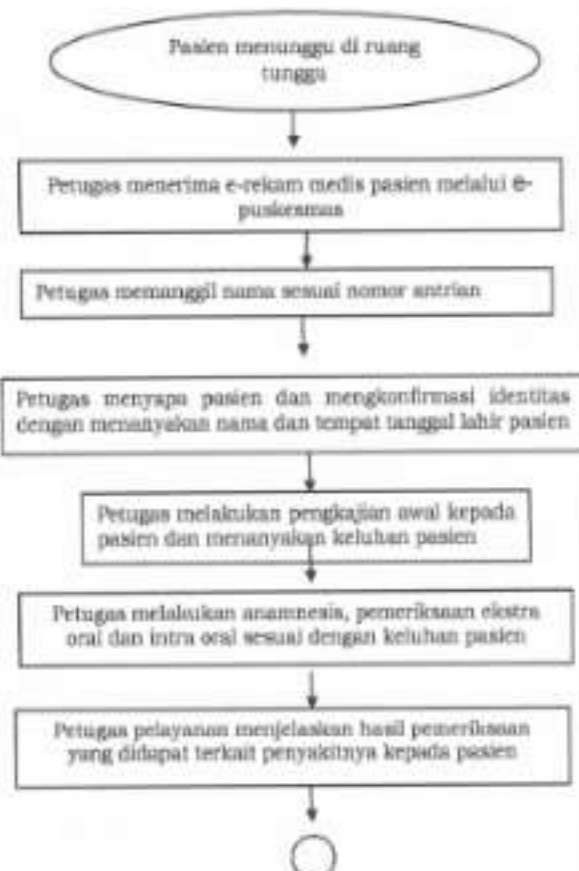
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokarya mini bulanan Puskesmas 2. Survei kepuasan masyarakat 3. Rapat tinjauan manajemen 6 bulan sekali 4. Pelaporan Penilaian Kinerja Puskesmas
-----	----------------------------	--

5. Standar Pelayanan Kesehatan Gigi dan mulut

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1.Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2.Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. 3.Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan 4.Peraturan Menteri Kesehatan 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 5.Peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas 6.Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1513/2022 tentang Standar Kompetensi Kerja bidang Terapi Gigi dan Mulut 7.Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07 /Menkes / 2015 / 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer 8.Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 Tentang tarif pelayanan kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Persyaratan Pelayanan	Telah mendaftar dibagian pendaftaran dan memenuhi standar administrasi
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Pasien menunggu di ruang tunggu untuk panggilan ke ruang pemeriksaan yang di tuju 2. Petugas menerima e-rekam media pasien melalui e-puskesmas 3. Petugas memanggil nama sesuai nomor antrian 4. Petugas menyapa pasien dan mengkonfirmasi identitas dengan menanyakan nama dan tempat tanggal lahir pasien 5. Petugas melakukan pengkajian awal kepada pasien dan menanyakan keluhan pasien. 6. Petugas melakukan pemeriksaan ekstra oral dan intra oral sesuai dengan keluhan pasien. 7. Petugas pelayanan menjelaskan hasil pemeriksaan yang didapat terkait penyakitnya kepada pasien 8. Petugas pelayanan menegaldkan diagnosa dan melakukan rencana penatalaksanaan sesuai SOP di ruang pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut. 9. Petugas pelayanan menuliskan semua keterangan yang didapat dari pemeriksaan

- pasien di e-rekam medis
10. Petugas pelayanan membuat resep obat dan menginput resep obat di e-puskesmas
 11. Petugas pelayanan dapat merujuk internal ke ruang pemeriksaan pelayanan lain sesuai dengan kebutuhannya
 12. Petugas pelayanan dapat merujuk eksternal ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut bila sesuai indikasi berdasarkan hasil pemeriksaan dokter
 13. Petugas pelayanan mengedukasi pasien sesuai dengan penyakitnya
 14. Petugas pelayanan menanyakan pada pasien apakah penjelasan mengenai penyakit sudah jelas dan dimengerti oleh pasien dan apakah ada pertanyaan tentang penyakitnya
 15. Petugas pelayanan menuliskan semua keterangan yang didapat dari pemeriksaan pasien di e-rekam medis.
 16. Petugas mempersilakan pasien ke ruang farmasi untuk mengambil obat.

BAGAN ALIR



		<pre> graph TD Start(()) --> A[Petugas pelayanan menetapkan diagnosa dan melakukan rencana penatalaksanaan sesuai dengan SOP di ruang pelayanan gigi dan mulut] A --> B[Petugas pelayanan membuat resep obat] B --> C[Petugas pelayanan dapat merujuk internal ke ruang pemeriksaan pelayanan lain sesuai dengan kebutuhannya] C --> D[merujuk eksternal ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut bila sesuai indikasi berdasarkan hasil pemeriksaan dokter] D --> E[Petugas pelayanan menuliskan semua keterangan yang didapat dari pemeriksaan pasien di e-rekam medis] E --> F([Petugas mempersiapkan pasien ke ruang farmasi untuk mengambil obat]) </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Anamnesa : 5 menit 2. Tumpatan sementara : 30 menit 3. Tumpatan tetap : 30 menit 4. Pencabutan gigi sedang : 20 menit 5. Pencabutan gigi tetap : 30 – 45 menit 6. KIE : 5 menit 7. Rujukan internal : 1 menit 8. Rujukan eksternal/RS : 2 menit
5.	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis 2. Pasien Umum: sesuai Perwako Kota Batam Nomor 70 Tahun 2024
6.	Produk Layanan	1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan 3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis 4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan 5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	1. Dental unit 2. Komputer/Laptop

		3. Jaringan internet dan Aplikasi 4. Alat kesehatan (Farmakes) 5. Logistik 6. ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	1. SI Profesi Kedokteran Gigi yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya 2. DIII Therapis gigi dan mulut yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya 3. DIII Keperawatan + Profesi yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi Atasan Langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : a. Disampaikan secara langsung ke petugas b. Kotak saran / scan barcode survei kepuasan c. No SMS/Whatsapp : 085264071730 d. Email: pkmbelakangpadang@gmail.com e. Website: https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/ 2. Petugas mencatatat semua pengaduan dan akan dibahas oleh tim pengaduan.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Gigi : 1 orang 2. Terapis Gigi dan mulut / Perawat : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup tenaga dokter sesuai dengan Undang- Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan dan Undang - Undang nomor 38 tahun 2014 tentang keperawatan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokarya mini bulanan Puskesmas 2. Survei kepuasan masyarakat 3. Rapat tinjauan manajemen 6 bulan sekali 4. Pelaporan Penilaian Kinerja Puskesmas

6. Standar Pelayanan Ruang Bersalin

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan

		4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi dan Pelayanan Kesehatan Seksual (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 853) 5. Peraturan Menteri Kesehatan 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 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis pemenuhan standar pelayanan minimal Kesehatan 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas 8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07 /Menkes / 2015 / 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer 9. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 Tentang tarif pelayanan kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien umum a. Pasien baru menyerahkan identitas pasien (KTP) b. Pasien lama menyerahkan kartu identitas dan kartu berobat yang dimiliki 2. Pasien BPJS/KIS a. Pasien baru menyerahkan identitas pasien (KTP) b. Pasien lama menyerahkan kartu identitas dan kartu berobat yang dimiliki 3. Buku KIA / Buku pemeriksaan kehamilan (jika memiliki)
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Pasien dengan tanda2 inpartu, dipersilahkan masuk ruang persalinan 2. Petugas melakukan anamnesis secara lengkap 3. Petugas melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital, pemeriksaan fisik, pemeriksaan Obstetri/ginekologi, pemeriksaan lab (jika dibutuhkan). 4. Melaporkan semua hasil anamnesis dan pemeriksaan di Epus , untuk pasien inpartu mencatat hasil pemeriksaan obstetri di partograf 5. Menjelaskan hasil pemeriksaan dan menjelaskan tindakan selanjutnya yang akan dilakukan 6. Melakukan persiapan rujukan, jika pasien membutuhkan untuk dirujuk 7. Memimpin persalinan, jika pembukaan sudah lengkap 8. Melakukan penanganan bayi baru lahir 9. Melakukan tindakan pasca persalinan

(jahit luka, membersihkan ibu, observasi)

10. Melakukan rujukan jika terjadi komplikasi pasca persalinan baik pada Ibu maupun pada bayi baru lahir
11. Observasi pasca persalinan dan memberikan obat-obatan yang dibutuhkan oleh ibu

BAGAN ALIR



4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Anamnesa : 3 menit 2. Pemeriksaan fisik : 15 menit 3. Observasi persalinan : 8 jam 4. Observasi postpartum : 24 jam 5. Terapi : 2 menit 6. KIE : 5 menit 7. Rujukan internal : 5 menit 8. Rujukan eksternal/RS : 10 menit
5.	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis 2. Pasien Umum: sesuai Perwako Kota Batam Nomor 70 Tahun 2024
6.	Produk Layanan	1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang keluhan 2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan 3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis 4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan 5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	1. Tempat tidur obstetri Gynekologi (Bed Obgyn) 2. Tempat tidur bayi 3. Alat-alat kesehatan (kebidanan dan reproduksi) 4. Alat antropometri 5. Logistik / BMHP 6. Lampu sorot 7. Oksigen 8. Obat-obatan gawat darurat kebidanan
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum S1 yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya 2. DIII / S1 kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya 3. DIII/S1 + Profesi keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi Atasan Langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : a. Disampaikan secara langsung ke petugas b. Kotak saran / scan barcode c. No SMS/Whatsapp : 085264071730 d. Email: plcmbelakangpadang@gmail.com e. Website: https://plcmbelakangpadang.batam.go.id/ 2. Petugas mencatatat semua pengaduan dan akan dibahas oleh tim pengaduan.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum : 1 orang 2. Bidan : 1 orang 3. Perawat : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar

		sterilitas masing-masing alat 3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
13.	Jaminan Keselamatan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup Tenaga dokter sesuai dengan Undang- Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang praktik dokter, Undang - Undang Nomor 38 tahun 2014 tentang keperawatan dan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 938/Menkes/SK/VIII/2007 tentang standar asuhan kebidanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1. Lokarya mini bulanan Puskesmas 2. Survei kepuasan masyarakat 3. Rapat tinjauan manajemen 6 bulan sekali 4. Pelaporan Penilaian Kinerja Puskesmas

7. Standar Pelayanan Lintas Klaster Laboratorium

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 567/MENKES/SK/VII/2009 tentang Pengiriman Penggunaan Specimen Klinis, Materi Biologi dan muatan informasinya 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Kesehatan Masyarakat 6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07 /Menkes / 2015 / 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer 7. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 Tentang tarif pelayanan kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Tersedianya rekam medis pasien 2. Adanya permintaan pemeriksaan penunjang dari unit lain
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Petugas menerima permintaan pemeriksaan laboratorium melalui aplikasi Epuskesmas 2. Pasien dilakukan pengambilan specimen sesuai urutan antrian pada aplikasi E Puskesmas 3. Petugas memeriksa ulang dan menanyakan identitas pasien/pemilik spesimen sesuai dengan permintaan pemeriksaan

		laboratorium Epuskesmas - Petugas laboratorium menjelaskan tujuan pemeriksaan dan cara pengambilan spesimen yang akan dilakukan secara singkat kepada pasien jika dilakukan tindakan pengambilan spesimen - Petugas memberi identitas pasien pada wadah spesimen - Petugas mempersiapkan peralatan untuk pengambilan spesimen selanjutnya dilakukan pengambilan spesimen - Petugas membawa spesimen yang sudah diambil untuk dilakukan pemeriksaan - Apabila hasil pemeriksaan laboratorium sudah selesai, petugas menginput hasil pada Epuskesmas - Pasien dipersilakan untuk kembali ke unit layanan awal <u>BAGAN ALIR</u> <pre> graph TD A([Permintaan pemeriksaan Laboratorium]) --> B[Penerimaan Spesimen] B --> C[Pengambilan Spesimen] C --> D[Pemeriksaan Spesimen] D --> E([Pasien kembali ke unit layanan awal]) </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium < 60 menit
5.	Biaya/Tarif	- Pasien BPJS : tidak dipungut biaya/gratis - Pasien Umum: sesuai Perwako Kota Batam Nomor 70 Tahun 2024
6.	Produk Layanan	Urinalisa meliputi : protein urin, tes kehamilan dan urine lengkap

		2. Immunologi-Serologi meliputi : HIV/AIDS, Syphilis, Hepatitis B, Dengue IgG, Typhoid, IgM dan Covid19 3. Mikrobiologi meliputi : BTA, Malaria dan IMS 4. Kimia Klinik meliputi : Glukosa, Asam Urat dan Kolesterol
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	1. Pot Sputum 2. Pot Urine 3. Tabung EDTA 4. Alkohol swab 5. Lancet 6. Sputum 7. Komputer/Laptop 8. Jaringan internet dan Aplikasi 9. Alat kesehatan (Farmakes) 10. Logistik/BMHP 11. ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	Dili. Ahli Teknik Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi Atasan Langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : a. Disampaikan secara langsung ke petugas b. Kotak saran/ scan barcode survei kepuasan c. No SMS/Whatsapp : 085264071730 d. Email: pkmbelakangpadang@gmail.com e. Website: https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/ 2. Petugas mencatatat semua pengaduan dan akan dibahas oleh tim pengaduan.
11.	Jumlah Pelaksana	Pranata Laboratorium : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alatObat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup praktik ahli teknologi laboratorium medik sesuai dengan PMK no 43 tahun 2015
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokarya mini bulanan Puskesmas 2. Survei kepuasan masyarakat 3. Rapat tinjauan manajemen 6 bulan sekali 4. Pelaporan Penilaian Kinerja Puskesmas

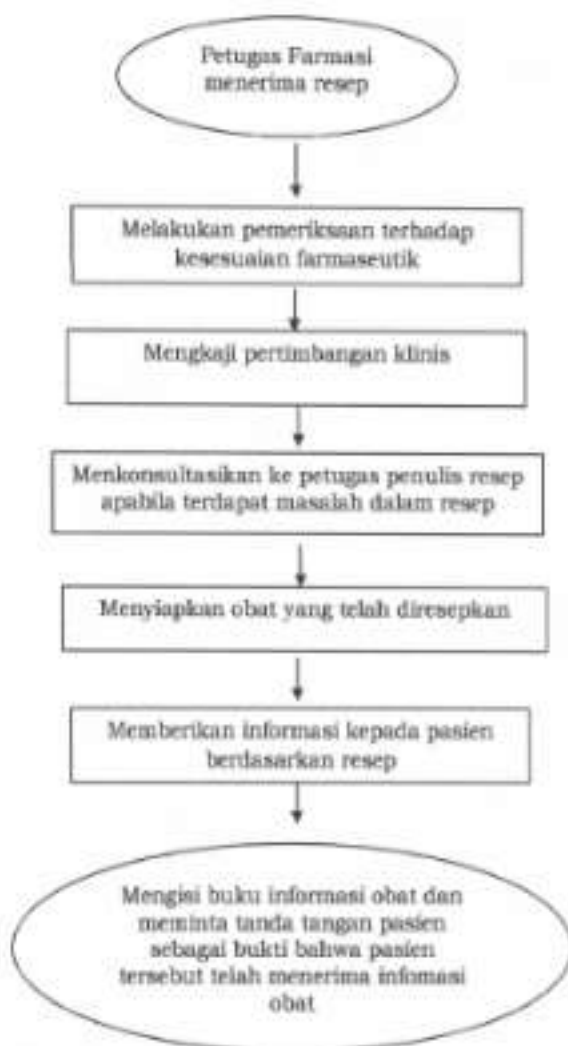
8. Standar Pelayanan Lintas Kluster Farmasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1332/Menkes/SK/X/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek 8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07 /Menkes / 2015 / 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer 9. Perka BPOM No. 7 Tahun 2016 tentang pengelolaan Obat-Obat Tertentu (OOT) 10. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07 /Menkes / 2015 / 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer 11. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya resep melalui Aplikasi E Puskesmas.
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Petugas Farmasi menerima resep 2. Petugas Farmasi melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan administrasi yaitu nama dokter, nomor izin praktek dokter, tanda tangan atau paraf dokter, tanggal berobat, poli yang dikunjungi, alergi obat, nama , umur, dan alamat pasien 3. Petugas Farmasi melakukan pemeriksaan terhadap kesesuaian farmaseutik yaitu bentuk sediaan, stabilitas, inkompatibilitas, cara dan lama pemberian obat 4. Petugas Farmasi mengkaji pertimbangan klinis yaitu adanya alergi, efek samping, kesesuaian dalam durasi dan jumlah obat 5. Petugas Farmasi menkonsultasikan ke petugas penulis resep apabila terdapat masalah dalam resep 6. Petugas Farmasi menyiapkan obat yang telah diresepkan 7. Petugas Farmasi memberikan informasi kepada pasien berdasarkan resep atau catatan

pengobatan pasien atau kondisi kesehatan pasien lisan maupun tertulis

8. Petugas farmasi mengisi buku informasi obat dan meminta tandatangan pasien sebagai bukti bahwa pasien tersebut telah menerima informasi obat

BAGAN ALIR



4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Penyiapan resep non racikan < 15 menit per 1 lembar resep 2. Penyiapan resep racikan < 30 menit per 1 lembar resep
5.	Biaya/Tarif	Gratis

6.	Produk Layanan	1. Mendapatkan penjelasan tentang obat yang diberikan 2. Mendapatkan obat sesuai dengan resep obat yang diberikan oleh ruang pemeriksaan
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	1. Buku PIO 2. Etiket 3. KARTU STOK Obat 4. Komputer/Laptop 5. Jaringan internet dan Aplikasi 6. Alat kesehatan (Farmalkes) 7. Logistik/BMHP 8. ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	1. SI Apoteker + Profesi yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya 2. DIII Tenaga teknis kefarmasian (TTK) yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi Atasan Langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal
10.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : a. Disampaikan secara langsung ke petugas b. Kotak saran c. No SMS/Whatsapp : 085264071730 d. Email: pkmbelakangpadang@gmail.com e. Website: https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/ 2. Petugas mencatatat semua pengaduan dan akan dibahas oleh tim pengaduan.
11.	Jumlah Pelaksana	Apoteker : 1 orang Tenaga Teknis Kefarmasian : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup Tenaga Kefarmasian menurut PMK Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokarya mini bulanan Puskesmas 2. Survei kepuasan masyarakat 3. Rapat tinjauan manajemen 6 bulan sekali 4. Pelaporan Penilaian Kinerja Puskesmas 5. Pelaporan indikator mutu

9. Standar Pelayanan Lintas Klaster UGD

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Kesehatan Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Panduan Praktek klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. 4. Peraturan Menteri Kesehatan 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 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2023 Tentang Puskesmas 6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07 /Menkes / 2015 / 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer 7. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas (KTP/Kartu Keluarga) 2. Kartu BPJS/KIS
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Petugas menerima pasien 2. Petugas melakukan hand hygiene (mencuci tangan/handrub) 3. Petugas memakai alat pelindung diri (APD) sesuai kebutuhan (seperti : handscoen, masker) 4. Petugas memeriksa kesadaran pasien 5. Petugas melakukan pemeriksaan pasien, meliputi: a. Airway (jalan nafas) b. Breathing (pernafasan) c. Circulation (sirkulasi darah) d. Drugs (obat-obatan) 6. Petugas melakukan identifikasi pasien (nama, tempat tanggal lahir) 7. Petugas meminta keluarga melakukan pendaftaran di loket (bila pasien datang pada jam pelayanan puskesmas) bila di luar jam pelayanan, petugas UGD mendaftarkan melalui e-puskesmas rekam medis) 8. Petugas melakukan triase 9. Petugas melakukan pengkajian awal klinis (singkat dan cepat) 10. Petugas mencatat hasil pemeriksaan dan tindakan yang dilakukan ke Rekam Medis 11. Petugas menegakkan diagnosa 12. Petugas menentukan apakah pasien rawat jalan, observasi, atau perlu di rujuk.

13. Petugas memberikan terapi
14. Petugas memastikan pasien dalam kondisi stabil
15. Petugas melakukan rujukan ke fasilitas kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (PKRTL) apabila diperlukan
16. Petugas mencatat hasil pemeriksaan dan tindakan yang dilakukan ke Rekam Medis

BAGAN ALIR



4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai dengan kasus
5.	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS : Tidak dipungut biaya/gratis 2. Pasien umum : Sesuai Perwako Kota Batam Nomor 70 Tahun 2024
6.	Produk Layanan	1. Mendapatkan pelayanan Gawat Darurat dan Tindakan yang diperlukan 2. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis 3. Mendapatkan surat sakit apabila

		diperlukan 4. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan Mendapatkan layanan ambulans apabila diperlukan
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	1. Emergency kit 2. Pulse Oxymetry 3. Stetoskop 4. Tensimeter 5. Senter 6. Termometer 7. Timbangan badan 8. Komputer/Laptop 9. Jaringan internet (Aplikasi)
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter umum yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik 2. DIII/S1 keperawatan * Profesi yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik dan sesuai dengan kewenangannya 3. DIII/S1 Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktik dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi Atasan Langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : a. Disampaikan secara langsung ke petugas b. Kotak saran/barcode survei kepuasan c. No SMS/Whatsapp : 085264071730 d. Email: plnbelakangpadang@gmail.com e. Website: https://pkmbelakangpadang.batam.go.id/ 2. Petugas mencatatat semua pengaduan dan akan dibahas oleh tim pengaduan
11.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter umum : 1 orang 2. Perawat : 1 orang 3. Bidan : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Diwujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal-hal yang tidak sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku di lingkup Tenaga Dokter menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran, lingkup Tenaga Perawat menurut PMK Nomor 38 tahun 2014 tentang Keperawatan dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawadaruratan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokarya mini bulanan Puskesmas 2. Survei kepuasan masyarakat 3. Rapat tinjauan manajemen 6 bulan sekali 4. Pelaporan Penilaian Kinerja Puskesmas 5. Pelaporan indikator mutu