



**STANDAR
PELAYANAN
PUSKESMAS
PANGKALAN
KURAS**



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mencapai tujuan pembangunan kesehatan di Kecamatan Pangkalan Kuras diperlukan upaya kesehatan yang dilaksanakan secara merata, bermutu dan berkesinambungan. Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan yang mempunyai fungsi sebagai penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, penggerak masyarakat agar berperilaku hidup bersih dan sehat, serta sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama di wilayah kerjanya, mempunyai peranan yang sangat strategis dalam mencapai tujuan Pembangunan Kesehatan.

Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, yang melaksanakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Upaya kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas terdiri dari Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok dan masyarakat serta Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) yaitu kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perorangan.

Dalam rangka mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan dibutuhkan Pedoman Standar Pelayanan Puskesmas Pangkalan Kuras. Pedoman ini mengatur tentang aspek-aspek penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik di Puskesmas Pangkalan Kuras, dengan demikian diharapkan pelayanan kesehatan yang bermutu dapat tercapai sehingga mewujudkan tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Pangkalan Kuras.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (lembaran negara tahun 1999 Nomor 42 , tambahan lembaran negara Nomor 4125);
4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas Korupsi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 385);
5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara 3866);
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
14. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Sebagai panduan dalam memberikan pelayanan kesehatan

2. Tujuan Khusus

- a. Sebagai pedoman dalam memberikan persyaratan pelayanan
- b. Sebagai pedoman prosedur pelayanan
- c. Sebagai pedoman dalam penetapan biaya pelayanan
- d. Sebagai panduan dalam penetapan kebutuhan sarana, prasarana dan SDM
- e. Sebagai pedoman dalam melakukan evaluasi pelayanan

D. Sasaran

Sasaran pedoman standar pelayanan adalah setiap unit pelayanan pada upaya kesehatan perorangan Puskesmas Pangkalan Kuras.

E. Ruang Lingkup

Meliputi prinsip penyusunan standar pelayanan, komponen standar pelayanan, langkah-langkah penyusunan standar pelayanan, pemantauan dan pengendalian kualitas

pelayanan. Adapun komponen dari standar pelayanan Puskesmas Pangkalan Kuras meliputi:

1. Dasar hukum pelayanan
2. Jenis pelayanan
3. Persyaratan pelayanan
4. Prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan
5. Jangka waktu penyelesaian pelayanan
6. Biaya/tarif pelayanan
7. Sarana dan prasarana
8. Kompetensi sumber daya manusia
9. Produk yang dihasilkan
10. Pelayanan informasi dan penanganan pengaduan masyarakat
11. Pengawasan internal
12. Jaminan mutu pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
14. Evaluasi

BAB II

STANDAR PELAYANAN

1. STANDAR PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; d. Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Retribusi Daerah
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Menunjukkan nomor antrian b. Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain bagi pasien baru c. Menunjukkan kartu berobat bagi pasien lama d. Menunjukkan Kartu JKN KIS / BPJS bagi Peserta e. Membayar retribusi sesuai dengan Perda Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah bagi pasien umum
3	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Nomor antrian manual 2. Sistem antrian online 3. Komputer 4. Ruang rekam medis dan buku registrasi rekam medis 5. Ruang tunggu
4	Kompetensi Petugas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Minimal SMA/ sederajat 2. Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien 3. Mampu mengoperasikan komputer dan dan sistem aplikasi antrian online 4. Mampu mengelola rekam medis 5. Mampu memperbaiki kerusakan ringan - sedang pada sistem antrian
5	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung mengambil nomor antrian 2. Pasien / pengunjung menunggu nomor antriannya dipanggil oleh petugas loket pendaftaran 3. Petugas pendaftaran memeriksa persyaratan pendaftaran dan memproses data pasien 4. Petugas pendaftaran mengambil data rekam medis (bagi pasien lama) atau membuat data rekam medis baru (bagi pasien baru) 5. Rekam medis diantar oleh petugas pendaftaran ke ruang pelayanan terkait 6. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien / pengunjung ke poli / ruangan selanjutnya.
6	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pendaftaran adalah selama 3-5 menit

7	Biaya / tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah
8	Produk Pelayanan	1. Pendaftaran ke poli / ruangan berikutnya 2. Kartu berobat
9	Pengawasan Internal	Audit, Rapat Tinjauan Manajemen
10	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
11	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
12	Penanganan pengaduan, masukan dan saran	1. Kotak saran 2. Survei Kepuasan Pelanggan 3. Media sosial 4. Aduan langsung 5. <i>Call center</i>

2. STANDAR PELAYANAN UNIT GAWAT DARURAT

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; d. Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Retribusi Daerah
2	Persyaratan	a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran b. Pasien melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda c. Pasien memiliki rekam medis d. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
3	Sarana dan Prasarana	1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 2. Bed pasien 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya 4. Ruang
4	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum: sesuai dengan standar kompetensi Puskesmas Pangkalan Kuras yaitu berdasarkan Perkonsil Standar Kompetensi Dokter Indonesia oleh KKI Tahun 2012 2. Perawat a. Sesuai dengan standar kompetensi Puskesmas Pangkalan Kuras yaitu sesuai dengan Kepmenkes Nomor 01.07/Menkes/425/2020 Tentang Standar Profesi Perawat dan Standar Kompetensi Perawat Indonesia oleh PPNI Tahun 2005

		<ul style="list-style-type: none"> b. Dapat mengoperasikan komputer dan membuat rujukan online <p>3. Bidan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sesuai dengan standar kompetensi Puskesmas Pangkalan Kuras yaitu berdasarkan Kepmenkes Nomor 320 Tahun 2020 Tentang Standar Profesi Bidan b. Dapat mengoperasikan komputer dan membuat rujukan online
5	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu panggilan dari ruang yang dituju 2. Petugas melakukan anamnesis dan pemeriksaan terhadap pasien 3. Petugas memberikan pelayanan kepada pasien baik berupa pengobatan, tindakan medis maupun rujukan sesuai dengan ketentuan 4. Pasien menyelesaikan kewajiban administratif berupa retribusi (pasien umum) 5. Petugas mencatat semua hasil pemeriksaan dan pelayanan yang diberikan ke dalam rekam medis 6. Petugas mencatat ringkasan rekam medis ke dalam buku register ruangan 7. Petugas mengembalikan rekam medis
6	Jangka waktu	30 – 45 menit
7	Biaya / tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah
8	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resep obat 2. Pelayanan tindakan medis 3. Rujukan
9	Pengawasan Internal	Audit, Rapat Tinjauan Manajemen
10	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
11	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
12	Penanganan pengaduan, masukan dan saran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Survei Kepuasan Pelanggan 3. Media sosial 4. Aduan langsung 5. <i>Call center</i>

3. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

		<p>c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>d. Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Retribusi Daerah</p>
2	Persyaratan	<p>a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</p> <p>b. Pasien melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</p> <p>c. Pasien memiliki rekam medis</p> <p>d. Pasien membawa rujukan bila diperlukan</p>
3	Sarana dan Prasarana	<p>1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</p> <p>2. Bed pasien</p> <p>3. Buku rekam medis dan ATK lainnya</p> <p>4. Ruangan</p>
4	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Dokter Umum: sesuai dengan standar kompetensi Puskesmas Pangkalan Kuras yaitu berdasarkan Perkonsil Standar Kompetensi Dokter Indonesia oleh KKI Tahun 2012</p> <p>2. Perawat</p> <p>a. Sesuai dengan standar kompetensi Puskesmas Pangkalan Kuras yaitu sesuai dengan Kepmenkes Nomor 01.07/Menkes/425/2020 Tentang Standar Profesi Perawat dan Standar Kompetensi Perawat Indonesia oleh PPNI Tahun 2005</p> <p>b. Dapat mengoperasikan komputer dan membuat rujukan online</p>
5	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pasien menunggu panggilan dari ruang yang dituju</p> <p>2. Petugas melakukan anamnesis dan pemeriksaan terhadap pasien</p> <p>3. Petugas memberikan pelayanan kepada pasien baik berupa pengobatan, tindakan medis maupun rujukan sesuai dengan ketentuan</p> <p>4. Pasien menyelesaikan kewajiban administratif berupa retribusi (pasien umum)</p> <p>5. Petugas mencatat semua hasil pemeriksaan dan pelayanan yang diberikan ke dalam rekam medis</p> <p>6. Petugas mencatat ringkasan rekam medis ke dalam buku register ruangan</p> <p>7. Petugas mengembalikan rekam medis</p>
6	Jangka waktu	5 – 15 menit
7	Biaya / tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah
8	Produk Pelayanan	<p>1. Resep obat</p> <p>2. Tindakan medis</p> <p>3. Rujukan</p>
9	Pengawasan Internal	Audit, Rapat Tinjauan Manajemen
10	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

11	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
12	Penanganan pengaduan, masukan dan saran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Survei Kepuasan Pelanggan 3. Media sosial 4. Aduan langsung 5. <i>Call center</i>

4. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; d. Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Retribusi Daerah
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran b. Pasien melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda c. Pasien memiliki rekam medis d. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dental unit, set diagnostik, alat pencabutan gigi, alat penambalan gigi, alat pembersihan karang gigi dan alat medis gigi lainnya 2. Buku rekam medis dan ATK lainnya 3. Ruangan
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi: sesuai dengan standar kompetensi Puskesmas Pangkalan Kuras yaitu berdasarkan Perkonsil Kedokteran Gigi Nomor 40 Tahun 2015 Tentang Standar Kompetensi Dokter Gigi Indonesia 2. Perawat Gigi <ol style="list-style-type: none"> a. Sesuai dengan standar kompetensi Puskesmas Pangkalan Kuras yaitu berdasarkan Kepmenkes Nomor 378 Tahun 2007 Tentang Standar Profesi Perawat Gigi b. Dapat mengoperasikan komputer dan membuat rujukan online
5	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu panggilan dari ruang yang dituju 2. Petugas melakukan anamnesis dan pemeriksaan terhadap pasien 3. Petugas memberikan pelayanan kepada pasien baik berupa pengobatan, tindakan medis maupun rujukan sesuai dengan ketentuan

		<p>4. Pasien menyelesaikan kewajiban administratif berupa retribusi (pasien umum)</p> <p>5. Petugas mencatat semua hasil pemeriksaan dan pelayanan yang diberikan ke dalam rekam medis</p> <p>6. Petugas mencatat ringkasan rekam medis ke dalam buku register ruangan</p> <p>7. Petugas mengembalikan rekam medis</p>
6	Jangka waktu	10 – 30 menit
7	Biaya / tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah
8	Produk Pelayanan	<p>1. Resep obat</p> <p>2. Tindakan medis gigi</p> <p>3. Rujukan</p>
9	Pengawasan Internal	Audit, Rapat Tinjauan Manajemen
10	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
11	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
12	Penanganan pengaduan, masukan dan saran	<p>1. Kotak saran</p> <p>2. Survei Kepuasan Pelanggan</p> <p>3. Media sosial</p> <p>4. Aduan langsung</p> <p>5. <i>Call center</i></p>

5. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN IBU DAN ANAK

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>b. 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>c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>d. Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Retribusi Daerah</p>
2	Persyaratan	<p>a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</p> <p>b. Pasien melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</p> <p>c. Pasien memiliki rekam medis dan buku KIA (bagi ibu hamil)</p> <p>d. Pasien membawa rujukan bila diperlukan</p>

3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan, meteran ukur dan alat medis lainnya 2. Bed pasien 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya 4. Alat USG 5. Ruangan
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum: sesuai dengan standar kompetensi Puskesmas Pangkalan Kuras yaitu berdasarkan Perkonsil Standar Kompetensi Dokter Indonesia oleh KKI Tahun 2012 2. Bidan <ol style="list-style-type: none"> a. Sesuai dengan standar kompetensi Puskesmas Pangkalan Kuras yaitu berdasarkan Kepmenkes Nomor 320 Tahun 2020 Tentang Standar Profesi Bidan b. Dapat mengoperasikan komputer dan membuat rujukan online
5	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu panggilan dari ruang yang dituju 2. Petugas melakukan anamnesis dan pemeriksaan terhadap pasien 3. Petugas memberikan pelayanan kepada pasien baik berupa pengobatan, tindakan medis maupun rujukan sesuai dengan ketentuan 4. Pasien menyelesaikan kewajiban administratif berupa retribusi (pasien umum) 5. Petugas mencatat semua hasil pemeriksaan dan pelayanan yang diberikan ke dalam rekam medis dan buku KIA bagi pasien ibu hamil 6. Petugas mencatat ringkasan rekam medis ke dalam buku register ruangan 7. Petugas mengembalikan rekam medis
6	Jangka waktu	30 – 45 menit
7	Biaya / tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah
8	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resep obat 2. Pelayanan tindakan medis 3. Hasil USG/pemeriksaan kehamilan 4. Rujukan
9	Pengawasan Internal	Audit, Rapat Tinjauan Manajemen
10	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
11	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
12	Penanganan pengaduan, masukan dan saran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Survei Kepuasan Pelanggan 3. Media sosial 4. Aduan langsung 5. <i>Call center</i>

6. STANDAR PELAYANAN IMUNISASI

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; d. Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Retribusi Daerah
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran b. Pasien melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda c. Pasien memiliki rekam medis d. Pasien membawa rujukan bila diperlukan e. Pasien lolos screening imunisasi
3	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 2. Vaksin, jarum suntik dan bahan medis lainnya 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya 4. Ruang
4	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Perawat <ul style="list-style-type: none"> a. Sesuai dengan standar kompetensi Puskesmas Pangkalan Kuras yaitu sesuai dengan Kepmenkes Nomor 01.07/Menkes/425/2020 Tentang Standar Profesi Perawat dan Standar Kompetensi Perawat Indonesia oleh PPNI Tahun 2005 b. Dapat mengoperasikan komputer dan membuat rujukan online 2. Bidan <ul style="list-style-type: none"> a. Sesuai dengan standar kompetensi Puskesmas Pangkalan Kuras yaitu berdasarkan Kepmenkes Nomor 320 Tahun 2020 Tentang Standar Profesi Bidan b. Dapat mengoperasikan komputer dan membuat rujukan online
5	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu panggilan dari ruang yang dituju 2. Petugas melakukan anamnesis dan pemeriksaan terhadap pasien 3. Petugas memberikan pelayanan imunisasi kepada pasien 4. Petugas memberikan penanganan apabila terjadi KIPI 5. Pasien menyelesaikan kewajiban administratif berupa retribusi (pasien umum) 6. Petugas mencatat semua hasil pemeriksaan dan pelayanan yang diberikan ke dalam rekam medis dan buku catatan imunisasi

		<ul style="list-style-type: none"> 7. Petugas mencatat ringkasan rekam medis ke dalam buku register ruangan 8. Petugas mengembalikan rekam medis
6	Jangka waktu	10 – 15 menit
7	Biaya / tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah
8	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan imunisasi 2. Resep obat apabila diperlukan 3. Catatan/keterangan post-imunisasi
9	Pengawasan Internal	Audit, Rapat Tinjauan Manajemen
10	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
11	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
12	Penanganan pengaduan, masukan dan saran	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Survei Kepuasan Pelanggan 3. Media sosial 4. Aduan langsung 5. <i>Call center</i>

7. STANDAR PELAYANAN KELUARGA BERENCANA

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; d. Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Retribusi Daerah
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran b. Pasien melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda c. Pasien memiliki rekam medis d. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
3	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 2. IUD, implant dan alat kontrasepsi lainnya 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya 4. Ruangan

4	Kompetensi Pelaksana	Bidan <ul style="list-style-type: none"> a. Sesuai dengan standar kompetensi Puskesmas Pangkalan Kuras yaitu berdasarkan Kepmenkes Nomor 320 Tahun 2020 Tentang Standar Profesi Bidan b. Dapat mengoperasikan komputer dan membuat rujukan online
5	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien menunggu panggilan dari ruang yang dituju b. Petugas melakukan anamnesis dan pemeriksaan terhadap pasien c. Petugas memberikan pelayanan KB kepada pasien berdasarkan indikasi dan kehendak pasien sesuai dengan aturan yang berlaku d. Pasien menyelesaikan kewajiban administratif berupa retribusi (pasien umum) e. Petugas mencatat semua hasil pemeriksaan dan pelayanan yang diberikan ke dalam rekam medis f. Petugas mencatat ringkasan rekam medis ke dalam buku register ruangan g. Petugas mengembalikan rekam medis
6	Jangka waktu	15 – 20 menit
7	Biaya / tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah
8	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Jasa pemasangan KB meliputi implant dan IUD 2. Alat kontrasepsi meliputi pil KB dan kondom 3. Jasa pelepasan KB 4. Resep obat apabila diperlukan
9	Pengawasan Internal	Audit, Rapat Tinjauan Manajemen
10	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
11	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
12	Penanganan pengaduan, masukan dan saran	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Survei Kepuasan Pelanggan 3. Media sosial 4. Aduan langsung 5. <i>Call center</i>

8. STANDAR PELAYANAN GIZI

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

		d. Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Retribusi Daerah
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran b. Pasien melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda c. Pasien memiliki rekam medis d. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
3	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Alat pengukur tinggi dan berat badan, instrumen penilaian gizi 2. Media KIE 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya 4. Ruangan
4	Kompetensi Pelaksana	Sesuai dengan Standar Kompetensi Puskesmas Pangkalan Kuras berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 374 Tahun 2007 Tentang Standar Profesi Gizi
5	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Rawat jalan <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien menunggu panggilan dari ruang yang dituju b. Petugas melakukan anamnesis dan pemeriksaan terhadap pasien c. Petugas memberikan konseling gizi terkait kondisi pasien d. Pasien menyelesaikan kewajiban administratif berupa retribusi (pasien umum) e. Petugas mencatat semua hasil pemeriksaan dan pelayanan yang diberikan ke dalam rekam medis f. Petugas mencatat ringkasan rekam medis ke dalam buku register ruangan g. Petugas mengembalikan rekam medis b. Rawat Inap <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas melakukan pemeriksaan kondisi pasien rawat inap b. Petugas menentukan rekomendasi menu makanan yang dikonsumsi oleh pasien c. Petugas menuliskan rekomendasi menu makanan yang diberikan di rekam medis rawat inap d. Rekomendasi menu makanan bagi pasien rawat inap dilakukan pada setiap jam makan pasien, setiap hari selama dirawat inap
6	Jangka waktu	10 – 15 menit
7	Biaya / tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah
8	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Jasa konsultasi gizi 2. Rekomendasi menu gizi
9	Pengawasan Internal	Audit, Rapat Tinjauan Manajemen
10	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
11	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

12	Penanganan pengaduan, masukan dan saran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Survei Kepuasan Pelanggan 3. Media sosial 4. Aduan langsung 5. <i>Call center</i>
----	---	---

9. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP DAN RUANG PERSALINAN

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; d. Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Retribusi Daerah
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran b. Pasien melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda (pasien umum) c. Pasien memiliki rekam medis d. Pasien memiliki indikasi untuk dirawat inap e. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tensimeter, stetoskop, alat infus, jarum suntik dan alat medis lainnya 2. Kassa, obat-obatan emergency, bahan pembersih luka, benang jahit dan sebagainya 3. Bed pasien 4. Pembatas ruangan 5. Buku rekam medis dan ATK lainnya 6. Ruangan yang disertai garis triase
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum: sesuai dengan standar kompetensi Puskesmas Pangkalan Kuras yaitu berdasarkan Perkonsil Standar Kompetensi Dokter Indonesia oleh KKI Tahun 2012 2. Perawat <ol style="list-style-type: none"> a. Sesuai dengan standar kompetensi Puskesmas Pangkalan Kuras yaitu sesuai dengan Kepmenkes Nomor 01.07/Menkes/425/2020 Tentang Standar Profesi Perawat dan Standar Kompetensi Perawat Indonesia oleh PPNI Tahun 2005 b. Dapat mengoperasikan komputer dan membuat rujukan online 3. Bidan <ol style="list-style-type: none"> a. Sesuai dengan standar kompetensi Puskesmas Pangkalan Kuras yaitu berdasarkan Kepmenkes Nomor 320 Tahun 2020 Tentang Standar Profesi Bidan

		b. Dapat mengoperasikan komputer dan membuat rujukan online
5	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien masuk ke ruang yang dituju 2. Petugas melakukan anamnesis dan pemeriksaan terhadap pasien 3. Petugas menentukan status rawat inap pasien (bagi pasien rawat inap) 4. Petugas menentukan status pembukaan jalan lahir (bagi pasien persalinan) 5. Petugas memberikan pelayanan medis sesuai dengan indikasi 6. Petugas melakukan observasi terhadap hasil tindakan/pengobatan medis 7. Petugas menentukan status pulang bagi pasien 8. Pasien menyelesaikan kewajiban administratif berupa retribusi (pasien umum) 9. Petugas mencatat semua hasil pemeriksaan dan pelayanan yang diberikan ke dalam rekam medis 10. Petugas mencatat ringkasan rekam medis ke dalam buku register ruangan 11. Petugas mengembalikan rekam medis
6	Jangka waktu	1 – 5 hari
7	Biaya / tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah
8	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jasa pengobatan rawat inap 2. Jasa persalinan 3. Resep obat 4. Rujukan sesuai indikasi
9	Pengawasan Internal	Audit, Rapat Tinjauan Manajemen
10	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
11	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
12	Penanganan pengaduan, masukan dan saran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Survei Kepuasan Pelanggan 3. Media sosial 4. Aduan langsung 5. <i>Call center</i>

10. STANDAR PELAYANAN TB

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

		d. Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Retribusi Daerah
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran b. Pasien memiliki rekam medis c. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masker N95 2. Handscoon 3. Kartu kendali pengobatan 4. Rekam medis dan ATK lainnya 5. Ruang khusus pengobatan TB
4	Kompetensi Pelaksana	Perawat: sesuai dengan standar kompetensi Puskesmas Pangkalan Kuras yaitu sesuai dengan Kepmenkes Nomor 01.07/Menkes/425/2020 Tentang Standar Profesi Perawat dan Standar Kompetensi Perawat Indonesia oleh PPNI Tahun 2005
5	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu panggilan untuk masuk ke ruang TB di ruang tunggu khusus (bagi pasien lama dan suspek penderita TB) 2. Bagi pasien baru yang merupakan suspek penderita TB, petugas melakukan anamnesis dan pemeriksaan lab terhadap pasien 3. Petugas menegakkan diagnosis TB 4. Petugas memberikan obat-obatan TB dan edukasi kepada pasien maupun keluarga pasien 5. Petugas mengarahkan agar keluarga pasien di screening TB 6. Obat diberikan kepada pasien untuk dosis selama 1 bulan 7. Petugas melakukan pemantauan minum obat (PMO) 8. Petugas mencatat semua hasil pemeriksaan dan pelayanan yang diberikan ke dalam rekam medis 9. Petugas mencatat ringkasan rekam medis ke dalam buku register ruangan 10. Petugas mengembalikan rekam medis
6	Jangka waktu	10 – 20 menit
7	Biaya / tarif	Tidak dikenakan tarif oleh karena biaya pengobatan TB berasal dari program pengentasan TB nasional
8	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obat TB 2. Hasil pemeriksaan TB
9	Pengawasan Internal	Audit, Rapat Tinjauan Manajemen
10	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
11	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

12	Penanganan pengaduan, masukan dan saran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Survei Kepuasan Pelanggan 3. Media sosial 4. Aduan langsung 5. <i>Call center</i>
----	---	---

11. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; d. Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Retribusi Daerah
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran b. Pasien membawa rujukan dari ruang pemeriksaan umum/gigi/KIA/KB ataupun rujukan dari sarana kesehatan lain di luar Puskesmas
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. APD set: masker N95, lab gown dan handscoon 2. Alat swab, alat pengambil darah, alat TCM untuk TB dan alat uji laboratorium lainnya 3. Alat dan bahan aseptik meliputi kasa, alkohol dan alat bahan lain 4. Lembar hasil pemeriksaan lab dan ATK lainnya 5. Ruangan disertai ruang tunggu khusus
4	Kompetensi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Kesehatan: sesuai dengan standar kompetensi Puskesmas Pangkalan Kuras yaitu berdasarkan Kepmenkes Nomor 370 Tahun 2007 Tentang Standar Profesi Ahli Teknologi Laboratorium Kesehatan
5	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu panggilan untuk masuk ke ruang lab 2. Petugas melakukan pengambilan sample dan pemeriksaan laboratorium sesuai dengan rujukan 3. Petugas menuliskan hasil pemeriksaan lab di lembar hasil pemeriksaan 4. Petugas mengarahkan pasien untuk kembali ke ruang pemeriksaan terkait 5. Petugas menuliskan resume tindakan pada buku registrasi
6	Jangka waktu	10 – 15 menit
7	Biaya / tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah
8	Produk Pelayanan	Lembar hasil pemeriksaan laboratorium
9	Pengawasan Internal	Audit, Rapat Tinjauan Manajemen

10	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
11	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
12	Penanganan pengaduan, masukan dan saran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Survei Kepuasan Pelanggan 3. Media sosial 4. Aduan langsung 5. <i>Call center</i>

12. STANDAR PELAYANAN FARMASI

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; d. Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Retribusi Daerah
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pasien membawa resep obat dari dokter/dokter gigi di ruang pemeriksaan b. Pasien melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lemari penyimpanan obat 2. Obat-obatan 3. Peralatan farmasi meliputi mortar, pestle, timbangan digital dan lain-lain 4. Lemari pendingin 5. Buku inventaris obat masuk dan obat keluar 6. Ruangan
4	Kompetensi Pelaksana	Apoteker: sesuai dengan standar kompetensi Puskesmas Pangkalan Kuras berdasarkan SK Pengurus Pusat Ikatan Apoteker Indonesia Nomor 58 Tahun 2011 Tentang Standar Kompetensi Apoteker Indonesia
5	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menyerahkan resep obat ke ruang farmasi 2. Pasien diminta untuk menyelesaikan kewajiban administrasi berupa retribusi (pasien umum) 3. Pasien diminta untuk menunggu petugas mempersiapkan obat 4. Petugas melakukan konfirmasi kepada dokter/dokter gigi yang meresepkan obat sesuai dengan kebutuhan 5. Petugas mempersiapkan obat sesuai dengan yang diresepkan

		<ul style="list-style-type: none"> 6. Petugas memanggil pasien 7. Petugas melakukan konfirmasi identitas pasien 8. Petugas memberikan informasi mengenai jenis obat, cara mengkonsumsi, cara penyimpanan dan hal-hal terkait lainnya 9. Pasien dipersilahkan pulang 10. Petugas menuliskan catatan obat keluar sesuai dengan ketentuan
6	Jangka waktu	10 – 15 menit
7	Biaya / tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Retribusi Daerah
8	Produk Pelayanan	Obat
9	Pengawasan Internal	Audit, Rapat Tinjauan Manajemen
10	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
11	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
12	Penanganan pengaduan, masukan dan saran	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran 2. Survei Kepuasan Pelanggan 3. Media sosial 4. Aduan langsung 5. <i>Call center</i>

BAB III

MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat diartikan sebagai pengumuman, sedangkan maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang diumumkan, berisi keseluruhan rincian dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Adanya maklumat pelayanan bertujuan untuk membukukan komitmen penyelenggaraan pelayanan agar petugas melaksanakan tugasnya dengan baik dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Dengan demikian menjadi jaminan mutu pelayanan bagi pasien, sekaligus menjadi jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan bagi petugas. Maklumat pelayanan Puskesmas Pangkalan Kuras yaitu sebagai berikut:

Maklumat Pelayanan
Puskesmas Pangkalan Kuras

Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku

BAB IV

PENUTUP

Dalam rangka mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan dibutuhkan Pedoman Standar Pelayanan Puskesmas Pangkalan Kuras. Pedoman ini mengatur tentang aspek-aspek penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik di Puskesmas Pangkalan Kuras, dengan demikian diharapkan pelayanan kesehatan yang bermutu dapat tercapai sekaligus menjamin keamanan dan keselamatan pasien maupun petugas dalam pelayanan kesehatan, dengan demikian mewujudkan tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Pangkalan Kuras.