



**PEMERINTAH KOTA BIMA**  
**DINAS KESEHATAN**  
**BLUD UPTD PUSKESMAS JATIBARU**

Jl. Datuk Dibanta No. 71, Jatibaru Kota Bima, 84119  
e-mail : pkmjatibarukotabima@gmail.com



---

KEPUTUSAN KEPALA BLUD UPTD PUSKESMAS JATIBARU  
Nomor : 188.4/015/PKM-06/II/2025  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN BLUD UPTD PUSKESMAS JATIBARU

KEPALA BLUD UPTD PUSKESMAS JATIBARU,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di BLUD UPTD Puskesmas Jatibaru, diperlukan Standar Pelayanan Publik sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan;

b. bahwa untuk menjamin kepastian, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik di BLUD UPTD Puskesmas Jatibaru;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut di atas, perlu ditetapkan dalam suatu Surat Keputusan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;

3. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;
9. Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Walikota Kota Bima Nomor 27 Tahun 2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BLUD UPTD PUSKESMAS JATIBARU TENTANG STANDAR PELAYANAN BLUD UPTD PUSKESMAS JATIBARU.
- Kesatu : Standar Pelayanan Publik di BLUD UPTD Puskesmas Jatibaru sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu meliputi Syarat, Prosedur, Waktu, Biaya, Produk, Pengelolaan Pengaduan, Dasar Hukum, Sarana Dan Prasarana/ Fasilitas, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan, Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan dan Evaluasi Kinerja Pelaksana.
- Ketiga : Standar ini menjadi pedoman bagi seluruh tenaga kesehatan di BLUD UPTD Puskesmas Jatibaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Keempat : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : di Kota Bima  
pada tanggal : 28 Februari 2025  
KEPALA BLUD UPTD PUSKESMAS JATIBARU,



THORIQATILHAQ, S.T.  
Pembina/ IV A  
NIP. 19700810 19903 1 012

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA BLUD UPTD  
PUSKESMAS JATIBARU  
NOMOR 188.4/ 015/PKM-06/II/2025  
TENTANG STANDAR PELAYANAN BLUD  
UPTD PUSKESMAS JATIBARU

A. STANDAR PELAYANAN PUBLIK KLAS TER 1  
PELAYANAN PENDAFTARAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Layanan	Terdaftar di RME atau rekam medis.
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nomor antrian pendaftaran</li> <li>b. KTP/ Kartu Keluarga/ Kartu BPJS/ Identitas Lainnya</li> <li>c. Bukti Pendaftaran <i>Online</i>.</li> </ul>
3	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> </ul>
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien mengambil nomor antrian dan duduk diruang tunggu untuk menunggu panggilan</li> <li>b. Pasien menuju tempat pendaftaran sesuai nomor antrian pendaftaran</li> <li>c. Pasien menjawab pertanyaan petugas terkait identitas dan pelayanan yang dibutuhkan</li> <li>d. Pasien memberikan bukti identitas</li> <li>e. Petugas melakukan identifikasi dan verifikasi identitas pasien</li> <li>f. Petugas melakukan penginputan data pasien untuk pendaftaran</li> <li>g. Petugas menjelaskan peraturan umum yang berlaku di Puskesmas Jatibaru</li> </ul>

		h. Petugas mengembalikan kartu identitas pasien dan diarahkan menuju unit pelayanan yang dituju.
5	Jangka Waktu Pelayanan	5-7 Menit
6	Tarif/Biaya	Gratis
7	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Langsung pada petugas</li> <li>2) Kotak Saran</li> <li>3) Web : <a href="http://pkm-jatibaru.bimakota.go.id">pkm-jatibaru.bimakota.go.id</a></li> <li>4) <i>Facebook</i>: Puskesmas Jatibaru</li> </ol> <p>b. Petugas mencatat pengaduan dari pengguna layanan</p> <p>c. Pengaduan/ saran dari pelanggan Puskesmas Jatibaru akan diolah dan ditangani oleh Tim Pengaduan dan akan dilakukan umpan balik baik langsung maupun tidak langsung kepada pengirim saran yang mencantumkan identitas. Bila masalah aduan tidak bisa diatasi oleh Puskesmas Jatibaru, akan dilakukan koordinasi dengan pihak Dinas Kesehatan Kota Bima.</p>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Meja Loker Pendaftaran</li> <li>b. Meja Loker Prioritas</li> <li>c. Komputer</li> <li>d. Printer</li> <li>e. Nomor Antrian</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	Perekam Medis ( D-3 Rekam Medis)
10	Jumlah Pelaksana	1 Perekam Medis
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Penanggung Jawab Klaster</li> <li>c. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>d. Tim Audit Internal</li> </ol>

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Lokakarya Mini Bulanan b. Survei Kepuasan Masyarakat

## B. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN KLASTER 2

### PELAYANAN ANAK DAN REMAJA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien, penyakit, serta penyuluhan/ KIE</li> <li>2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan</li> <li>3. Mendapatkan resep oleh petugas sesuai dengan diagnosis</li> <li>4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan</li> <li>5. Mendapatkan surat keterangan sehat sesuai dengan kebutuhan</li> <li>6. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan</li> <li>7. Mendapatkan surat keterangan diagnosis untuk keperluan mengurus BPJS.</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran Pasien membawa identitas KTP/ KK
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</li> <li>3. Permenkes No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>4. Permenkes Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> </ol>
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian</li> <li>2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien</li> <li>3. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan</li> <li>5. Petugas memberikan rujukan ke Faskes</li> </ol>

		<p>Lanjutan (rumah sakit) apabila diperlukan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Petugas memberi resep obat</li> <li>7. Pasien dipersilakan mengantri obat di Apotek Puskesmas Jatibaru.</li> </ol>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	5-10 Menit
6.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien BPJS dengan Faskes Puskesmas Jatibaru ditanggung BPJS</li> <li>2. Pasien Umum sesuai dengan Perda Kota Bima Nomor 01 Tahun 2024 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ol>
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Langsung pada petugas</li> <li>b. Kotak Saran</li> <li>c. Web : <a href="http://pkm-jatibaru.bimakota.go.id">pkm-jatibaru.bimakota.go.id</a></li> <li>d. Facebook: Puskemas Jatibaru</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat pengaduan dari pengguna layanan.</li> <li>3. Pengaduan/ saran dari pelanggan Puskesmas Jatibaru akan diolah dan ditangani oleh Tim Pengaduan dan akan dilakukan umpan balik baik langsung maupun tidak langsung kepada pengirim saran yang mencantumkan identitas. Bila masalah aduan tidak bisa diatasi oleh Puskesmas Jatibaru, akan dilakukan koordinasi dengan pihak Dinas Kesehatan Kota Bima.</li> </ol>
8.	Sarana dan Prasaranan (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Meja anamnesa/ meja perawat</li> <li>b. Meja periksa/ meja dokter</li> <li>c. Tempat tidur periksa</li> <li>d. Bahan habis pakai</li> <li>e. Thermometer</li> <li>f. Stetoskop</li> <li>g. Senter</li> <li>h. Timbangan</li> <li>i. Microtoise</li> <li>j. Tempat sampah non medis</li> <li>k. Komputer</li> <li>l. Otoskop</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</li> <li>3. Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)</li> </ol>

10.	Jumlah Pelaksana	1 Dokter 3 Perawat 2 Bidan
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Lokakarya Mini Bulanan b. Survei Kepuasan Masyarakat

C. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN KLASTER 2  
PELAYANAN KIA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien b. Mendapatkan tindakan yang diperlukan. c. Mendapatkan resep oleh dokter/bidan sesuai dengan diagnosis d. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila di perlukan e. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.
2	Persyaratan Pelayanan	a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran b. Pasien membawa buku KIA/buku merah muda (untuk kunjungan ke-2 dan seterusnya).
3	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Petugas memanggil pasien sesuai antrian b. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien c. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien d. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang



		<p>apabila di perlukan</p> <p>e. Petugas memberikan rujukan ke faskes lanjutan ( RS) apabila di perlukan</p> <p>f. Petugas membuat resep obat.</p> <p>g. Pasien dipersilahkan mengantri obat di apotek/loket obat Puskesmas Jatibaru.</p>
5	Jangka Waktu Pelayanan	20 Menit-30 Menit
6	Biaya/Tarif	<p>a. Pasien BPJS dengan Faskes Puskesmas Jatibaru ditanggung BPJS</p> <p>b. Pasien Umum sesuai dengan Perda Kota Bima Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>
7	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Langsung pada petugas</li> <li>2) Kotak Saran</li> <li>3) Web : <a href="http://pkm-jatibaru.bimakota.go.id">pkm-jatibaru.bimakota.go.id</a></li> <li>4) <i>Facebook</i> : Puskemas Jatibaru</li> </ol> <p>b. Petugas mencatat pengaduan dari pengguna layanan</p> <p>c. Pengaduan/ saran dari pelanggan Puskesmas Jatibaru akan diolah dan ditangani oleh Tim Pengaduan dan akan dilakukan umpan balik baik langsung maupun tidak langsung kepada pengirim saran yang mencantumkan identitas. Bila masalah aduan tidak bisa diatasi oleh Puskesmas Jatibaru, akan dilakukan koordinasi dengan pihak Dinas Kesehatan Kota Bima.</p>
8	Sarana dan Prasana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Meja periksa</li> <li>b. Kursi petugas</li> <li>c. Kursi periksa</li> <li>d. Meja tindakan</li> <li>e. Alat tindakan</li> <li>f. Tensimeter</li> <li>g. Thermometer</li> <li>h. Senter</li> <li>i. Dopler</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>j. Metlin</li> <li>k. Reflek patella</li> <li>l. Tempat tidur</li> <li>m. Bahan habis pakai</li> <li>n. Komputer</li> <li>o. Alat USG</li> <li>p. Printer USG</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)
10	Jumlah Pelaksana	4 Bidan
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
12	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Penanggung Jawab Klaster</li> <li>c. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>d. Tim Audit Internal</li> </ul>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>d. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar</li> </ul>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>d. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ul>

**D. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN KLAS TER 2  
PELAYANAN BERSALIN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien</li> <li>b. Mendapatkan resep oleh dokter/bidan sesuai dengan diagnosis</li> <li>c. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</li> <li>d. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.</li> <li>e. Mendapatkan fasilitas rujukan ambulans apabila diperlukan.</li> </ul>
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien membawa buku KIA/buku merah muda.</li> <li>b. Pasien membawa kartu keluarga atau KTP</li> </ul>

3	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien menuju ruang bersalin</li> <li>b. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien</li> <li>c. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien</li> <li>d. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila di perlukan</li> <li>e. Petugas memberikan tindakan sesuai dengan indikasi.</li> <li>f. Petugas membuat resep obat</li> <li>g. Petugas memberikan rujukan ke faskes lanjutan (RS) apabila di perlukan</li> <li>h. Petugas membantu mengurus surat keterangan kelahiran.</li> </ul>
5	Jangka Waktu Pelayanan	1-8 jam
6	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien BPJS dengan Faskes Puskesmas Jatibaru ditanggung BPJS</li> <li>b. Pasien Umum sesuai dengan Perda Kota Bima Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ul>
7	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Langsung pada petugas</li> <li>2) Kotak Saran</li> <li>3) Web : <a href="http://pkm-jatibaru.bimakota.go.id">pkm-jatibaru.bimakota.go.id</a></li> <li>4) <i>Facebook</i>: Puskemas Jatibaru</li> </ul> </li> <li>b. Petugas mencatat pengaduan dari pengguna layanan</li> <li>c. Pengaduan/ saran dari pelanggan Puskesmas Jatibaru akan diolah dan ditangani oleh Tim Pengaduan dan akan dilakukan umpan balik baik langsung maupun tidak langsung kepada pengirim saran yang mencantumkan identitas. Bila masalah aduan tidak bisa diatasi oleh Puskesmas Jatibaru, akan dilakukan koordinasi dengan pihak Dinas Kesehatan Kota Bima.</li> </ul>
8	Sarana dan	a. Meja/Trolley alat

	Prasana (Fasilitas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Alat tindakan</li> <li>c. Tensimeter</li> <li>d. Thermometer</li> <li>e. Senter</li> <li>f. Dopler</li> <li>g. Metlin</li> <li>h. Reflek patella</li> <li>i. Tempat tidur</li> <li>j. Bahan habis pakai</li> <li>k. Tempat cuci tangan</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)
10	Jumlah Pelaksana	4 Bidan
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
12	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Penanggung Jawab Klaster</li> <li>c. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>d. Tim Audit Internal</li> </ul>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ul>

**E. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PEMERIKSAAN  
KLASTER 3 PELAYANAN USIA DEWASA DAN LANSIA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE.</li> <li>b. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.</li> <li>c. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.</li> <li>d. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan.</li> <li>e. Mendapatkan surat keterangan sehat apabila</li> </ul>

		<p>meminta surat keterangan sehat.</p> <p>f. Mendapatkan surat keterangan diagnosa penyakit apabila diperlukan untuk pembuatan BPJS</p> <p>g. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</p> <p>Pasien membawa KTP/ Kartu Keluarga</p>
3.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer</p> <p>b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</p> <p>c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik</p> <p>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Petugas memanggil pasien sesuai antrian dengan mengutamakan pasien yang masuk kategori pasien prioritas</p> <p>b. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.</p> <p>c. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.</p> <p>d. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.</p> <p>e. Petugas melakukan rujukan internal apabila diperlukan</p> <p>f. Petugas memberikan rujukan ke faskes lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</p> <p>g. Petugas membuat resep obat.</p> <p>h. Pasien dipersilahkan menuju ke Apotek Puskesmas Jatibaru.</p>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	5 – 10 Menit
6.	Biaya/Tarif	<p>a. Pasien umum sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>b. Pasien BPJS dengan Faskes Puskesmas Jatibaru ditanggung BPJS.</p>

7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Langsung pada petugas</li> <li>2) Kotak Saran</li> <li>3) Web : <a href="http://pkm-jatibaru.bimakota.go.id">pkm-jatibaru.bimakota.go.id</a></li> <li>4) <i>Facebook</i>: Puskesmas Jatibaru</li> </ol> <p>b. Petugas mencatat pengaduan dari pengguna layanan.</p> <p>c. Pengaduan/ saran dari pelanggan Puskesmas Jatibaru akan diolah dan ditangani oleh Tim Pengaduan dan akan dilakukan umpan balik baik langsung maupun tidak langsung kepada pengirim saran yang mencantumkan identitas. Bila masalah aduan tidak bisa diatasi oleh Puskesmas Jatibaru, akan dilakukan koordinasi dengan pihak Dinas Kesehatan Kota Bima.</p>
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<p>m. Meja anamnesa/ meja perawat</p> <p>n. Meja periksa/ meja dokter</p> <p>o. Tempat tidur periksa</p> <p>p. Bahan habis pakai</p> <p>q. Tensimeter</p> <p>r. Thermometer</p> <p>s. Stetoskop</p> <p>t. Senter</p> <p>u. Timbangan</p> <p>v. Microtoise</p> <p>w. Tempat sampah non medis</p> <p>x. Komputer.</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</p> <p>b. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</p>
10.	Jumlah Pelaksana	<p>1 Dokter</p> <p>4 Perawat</p>
11	Jaminan Pelayanan	<p>Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.</p>
12	Pengawasan Internal	<p>a. Kepala Puskesmas</p> <p>b. Penanggung Jawab Klaster</p> <p>c. Tim Mutu Puskesmas</p> <p>d. Tim Audit Internal.</p>

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Lokakarya Mini Bulanan b. Survei Kepuasan Pasien.

F. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN KLASTER 3  
PELAYANAN KB

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien b. Mendapatkan pelayanan kontrasepsi yang diperlukan c. Mendapatkan surat keterangan hamil apabila di perlukan d. Mendapatkan pelayanan kesehatan reproduksi (skrining IVA) dan calon pengantin e. Mendapatkan pelayanan konseling Metode Operasi Wanita (MOW) dan Metode Operasi Pria (MOP) f. Mendapatkan rujukan internal/eksternal apabila diperlukan g. Mendapatkan surat calon pengantin apabila diperlukan.
2	Persyaratan Pelayanan	a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran b. Pasien membawa KTP/ Kartu Keluarga.
3	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Petugas memanggil pasien sesuai antrian b. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien c. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien d. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila di perlukan e. Petugas melakukan rujukan apabila diperlukan f. Petugas melakukan pelayanan kontrasepsi apabila diperlukan

		<p>g. Petugas membuat resep obat</p> <p>h. Pasien dipersilakan mengantri obat di Apotek Puskesmas Jatibaru.</p>
5	Jangka Waktu Pelayanan	20 Menit-30 Menit
6	Biaya/Tarif	<p>a. Pasien BPJS dengan Faskes Puskesmas Jatibaru ditanggung BPJS</p> <p>b. Pasien Umum sesuai dengan Perda Kota Bima Nomor 01 Tahun 2024 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p>
7	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Langsung pada petugas</li> <li>2) Kotak Saran</li> <li>3) Web : <a href="http://pkm-jatibaru.bimakota.go.id">pkm-jatibaru.bimakota.go.id</a></li> <li>4) <i>Facebook</i>: Puskemas Jatibaru</li> </ol> <p>b. Petugas mencatat pengaduan dari pengguna layanan</p> <p>c. Pengaduan/ saran dari pelanggan Puskesmas Jatibaru akan diolah dan ditangani oleh Tim Pengaduan dan akan dilakukan umpan balik baik langsung maupun tidak langsung kepada pengirim saran yang mencantumkan identitas. Bila masalah aduan tidak bisa diatasi oleh Puskesmas Jatibaru, akan dilakukan koordinasi dengan pihak Dinas Kesehatan Kota Bima.</p>
8	Sarana dan Prasana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Meja pemeriksaan</li> <li>b. Kursi petugas</li> <li>c. Kursi pemeriksaan/pasien</li> <li>d. Alat tindakan</li> <li>e. Tensimeter</li> <li>f. Thermometer</li> <li>g. Senter</li> <li>h. Metlin</li> <li>i. Reflek patella</li> <li>j. Tempat tidur (Gyn)</li> <li>k. Tempat tidur pasien</li> <li>l. Bahan habis pakai</li> </ol>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>m. KB-set</li> <li>n. IVA set</li> <li>o. Tempat sampah medis</li> <li>p. Tempat sampah non medis</li> <li>q. Komputer</li> <li>r. Printer</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)
10	Jumlah Pelaksana	4 Bidan
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
12	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Penanggung Jawab Klaster</li> <li>c. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>d. Tim Audit Internal.</li> </ul>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat.</li> </ul>

**G. STANDAR PELAYANAN PUBLIK KLASSTER 4  
PELAYANAN TB**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit TB</li> <li>b. Mendapatkan penjelasan mengenai pemeriksaan TB</li> <li>c. Mendapatkan pengobatan yang tepat</li> <li>d. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</li> </ul>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.</li> <li>b. Pasien rujukan dari poli umum maupun Kader kesehatan.</li> </ul>
3.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 67 Tahun 2016 tentang penanggulangan Tuberkulosis.</li> </ul>

		b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p><u>Pasien datang langsung:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas memanggil pasien di poli dewasa/lansia atau anak/ remaja</li> <li>b. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien</li> <li>c. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien</li> <li>d. Petugas melakukan rujukan ke ruang Poli TB</li> <li>e. Petugas melakukan verifikasi data melalui anamnesa dan pemeriksaan</li> <li>f. Petugas mempersiapkan alat dan bahan pemeriksaan sputum (pot sputum, spidol permanen, plastik kresek kecil)</li> <li>g. Petugas mengajarkan pasien tehnik menampung dahak</li> <li>h. Petugas mempersilahkan pasien menampung dahak, dengan cara pengambilan dahak sewaktu-sewaktu</li> <li>i. Petugas menerima sampel dahak untuk diperiksa</li> <li>j. Jika pasien tidak dapat mengeluarkan dahak langsung, maka pot sputum di bawa pulang, untuk di tampung Dahak Sewaktu Pagi, kemudian dahak di bawa ke Puskesmas Jatibaru keesokan harinya untuk di serahkan kepada petugas dan diperiksakan</li> <li>k. Pasien dipersilakan mengantri obat di Apotek Puskesmas Jatibaru</li> <li>l. Petugas melengkapi administrasi secara <i>online</i> dan <i>print out</i> serta mengirimkan sampel dahak untuk pemeriksaan ke laboratorium lanjutan (laboratorium Puskesmas Mpunda)</li> <li>m. Petugas menyampaikan hasil pemeriksaan dan menetapkan rencana tindak lanjut</li> <li>n. Petugas melakukan pengobatan jika hasil pemeriksaan pada pasien yang dinyatakan BTA positif.</li> </ol>

		<p><u>Pasien tidak datang langsung:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kader kesehatan datang ke Puskesmas Jatibaru membawa sampel dahak pasien dan persyaratan pendaftaran</li> <li>b. Petugas poli TB mendaftarkan pasien di loket pendaftaran</li> <li>c. Petugas poli TB menerima sampel dahak yang dibawa kader</li> <li>d. Petugas poli TB mendaftarkan pasien di sistem <i>online</i></li> <li>e. Petugas mengirimkan sampel dahak untuk pemeriksaan ke laboratorium lanjutan (laboratorium Puskesmas Mpunda)</li> <li>f. Petugas menyampaikan hasil pemeriksaan dan menetapkan rencana tindak lanjut</li> <li>g. Petugas melakukan pengobatan jika hasil pemeriksaan pada pasien yang dinyatakan BTA positif.</li> </ol>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Maksimal 30 menit di Puskesmas</li> <li>b. Maksimal 7 hari pemeriksaan TCM (Tes Cepat Molekular)</li> </ol>
6	Biaya/Tarif	Gratis
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Langsung pada petugas</li> <li>2) Kotak Saran</li> <li>3) Web : <a href="http://pkm-jatibaru.bimakota.go.id">pkm-jatibaru.bimakota.go.id</a></li> <li>4) <i>Facebook</i> : Puskemas Jatibaru</li> </ol> </li> <li>b. Petugas mencatat pengaduan dari pengguna layanan</li> <li>c. Pengaduan/ saran dari pelanggan Puskesmas Jatibaru akan diolah dan ditangani oleh Tim Pengaduan dan akan dilakukan umpan balik baik langsung maupun tidak langsung kepada pengirim saran yang mencantumkan identitas. Bila masalah aduan tidak bisa diatasi oleh Puskesmas Jatibaru, akan dilakukan koordinasi dengan pihak Dinas Kesehatan Kota Bima.</li> </ol>

8	Sarana dan Prasarana (fasilitas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja periksa</li> <li>b. Kursi</li> <li>c. Tensimeter</li> <li>d. Stetoskop</li> <li>e. Timbangan</li> <li>f. Pot Sputum</li> <li>g. Ruang <i>Sputum Booth</i></li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>b. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</li> </ul>
10	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 Dokter Umum</li> <li>1 Perawat/ Petugas TB</li> </ul>
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Penanggung Jawab Klaster</li> <li>c. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>d. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ul>

#### H. STANDAR PELAYANAN PUBLIK KLASSTER 4 PELAYANAN IMUNISASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan medis dan penyuluhan (KIE)</li> <li>b. Imunisasi sesuai dengan usia.</li> </ul>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien datang sendiri dan/atau bersama pendamping bila perlu</li> <li>b. Pasien membawa buku KIA</li> <li>c. Pasien melakukan pendaftaran di loket.</li> </ul>
3.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.

4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</p> <p>b. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan sesuai keluhan pasien</p> <p>c. Petugas memberikan informasi pada pasien tentang tindakan yang akan dilakukan</p> <p>d. Petugas memeriksa pasien</p> <p>e. Pasien mendapatkan tindakan sesuai jadwal imunisasi / kebutuhan</p>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
6.	Biaya/Tarif	Gratis
7.	Penanganan Pengaduan dan saran dan masukan	<p>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Langsung pada petugas</li> <li>2) Kotak Saran</li> <li>3) Web : <a href="http://pkm-jatibaru.bimakota.go.id">pkm-jatibaru.bimakota.go.id</a></li> <li>4) <i>Facebook</i>: Puskesmas Jatibaru</li> </ol> <p>b. Petugas mencatat pengaduan dari pengguna layanan</p> <p>c. Pengaduan/ saran dari pelanggan Puskesmas Jatibaru akan diolah dan ditangani oleh Tim Pengaduan dan akan dilakukan umpan balik baik langsung maupun tidak langsung kepada pengirim saran yang mencantumkan identitas. Bila masalah aduan tidak bisa diatasi oleh Puskesmas Jatibaru, akan dilakukan koordinasi dengan pihak Dinas Kesehatan Kota Bima.</p>
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<p>a. Meja anamnesa</p> <p>b. Kursi</p> <p>c. Thermometer</p> <p>d. Timbangan badan</p> <p>e. Spuit</p> <p>f. Vaksin</p> <p>g. Buku Register.</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)</p> <p>b. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan).</p>

10	Jumlah Pelaksana	2 Perawat
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	a. Kepala Puskesmas b. Penanggung Jawab Klaster c. Tim Mutu Puskesmas d. Tim Audit Internal Puskesmas.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Lokakarya Mini Bulanan b. Survei Kepuasan Masyarakat.

I. STANDAR PELAYANAN PUBLIK LINTAS KLASSTER  
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	a. Pelayanan medis dan penyuluhan (KIE) b. Mendapatkan resep sesuai dengan diagnosis c. Surat pengantar pemeriksaan laboratorium d. Surat rujukan ke rumah sakit e. Surat keterangan istirahat/ keterangan berobat karena sakit f. Tindakan gigi.
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien telah melakukan registrasi di loket pendaftaran lalu menunggu di ruang tunggu poli gigi.
3.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter gigi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan

		<p>Publik</p> <p>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</p> <p>b. Petugas mempersilahkan pasien duduk</p> <p>c. Petugas melakukan anamnesa pada pasien dan pemeriksaan sesuai keluhan</p> <p>d. Petugas memberi informasi pada pasien mengenai tindakan yang akan dilakukan</p> <p>e. Pasien diberikan pemeriksaan penunjang jika diperlukan</p> <p>f. Petugas merujuk pasien ke rumah sakit jika diperlukan</p> <p>g. Pasien mendapatkan tindakan sesuai kasus.</p>
5	Jangka waktu pelayanan	<p>a. Pemeriksaan dan konsultasi 7-10 menit</p> <p>b. Pemerksaan, konsultasi dan tindakan 25 menit</p>
6	Biaya/Tarif	<p>a. Pasien BPJS dengan Faskes Puskesmas Jatibaru ditanggung BPJS</p> <p>b. Pasien Umum sesuai dengan Perda Kota Bima Nomor 01 Tahun 2024 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>
7	Penanganan pengaduan saran dan masukan	<p>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Langsung pada petugas</li> <li>2) Kotak Saran</li> <li>3) Web : <a href="http://pkm-jatibaru.bimakota.go.id">pkm-jatibaru.bimakota.go.id</a></li> <li>4) <i>Facebook</i>: Puskemas Jatibaru</li> </ol> <p>b. Petugas mencatat pengaduan dari pengguna layanan</p> <p>c. Pengaduan/ saran dari pelanggan Puskesmas Jatibaru akan diolah dan ditangani oleh Tim Pengaduan dan akan dilakukan umpan balik baik langsung maupun tidak langsung kepada pengirim saran yang mencantumkan identitas. Bila masalah aduan tidak bisa diatasi oleh Puskesmas Jatibaru, akan dilakukan koordinasi dengan pihak Dinas Kesehatan Kota Bima</p>

8	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja perawat/ meja anamnesa</li> <li>b. Meja dokter</li> <li>c. Dental unit</li> <li>d. Kompresor</li> <li>e. Tensimeter</li> <li>f. Timbangan badan</li> <li>g. Sterilisator</li> <li>h. Alat tindakan</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter Gigi (S-1 Profesi Kedokteran Gigi)</li> <li>b. Terapis Gigi dan Mulut (Minimal D-3 Keperawatan Gigi)</li> </ul>
10	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 Dokter Gigi</li> <li>4 Terapis Gigi dan Mulut</li> </ul>
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Penanggung Jawab Klaster</li> <li>c. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>d. Tim Audit Internal</li> </ul>
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>
14	Evaluasi Kinerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ul>



J. STANDAR PELAYANAN PUBLIK LINTAS KLASTER  
PELAYANAN GAWAT DARURAT-RUANG TINDAKAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan tindakan medis/ gawat darurat.
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien membawa rujukan internal bagi pasien yang berasal dari poli yang merujuk.
3.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> </ul>
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien datang dari poli maupun pasien gawat darurat diterima petugas. Pasien dengan kondisi gawat darurat, akan segera diberikan pelayanan tanpa melalui loket pendaftaran. Pendaftaran pasien darurat dilakukan oleh keluarga pasien di loket</li> <li>b. Petugas memeriksa pasien</li> <li>c. Petugas melakukan <i>informe consent</i></li> <li>d. Petugas melakukan tindakan medis sesuai kebutuhan</li> <li>e. Petugas melakukan pengawasan dan pengamatan</li> <li>f. Petugas melakukan rujukan ke faskes lanjutan (rumah sakit) apabila diperlukan.</li> </ul>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	Disesuaikan dengan berat ringannya keadaan pasien.
6.	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien BPJS dengan Faskes Puskesmas Jatibaru ditanggung BPJS</li> <li>b. Pasien Umum sesuai dengan Perda Kota Bima Nomor 01 Tahun 2024 Pajak Daerah dan</li> </ul>

		Retribusi Daerah.
7.	a. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>b. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Langsung pada petugas</li> <li>2) Kotak Saran</li> <li>3) Web : <a href="http://pkm-jatibaru.bimakota.go.id">pkm-jatibaru.bimakota.go.id</a></li> <li>4) <i>Facebook</i> : Puskesmas Jatibaru</li> </ol> <p>c. Petugas mencatat pengaduan dari pengguna layanan</p> <p>d. Pengaduan/ saran dari pelanggan Puskesmas Jatibaru akan diolah dan ditangani oleh Tim Pengaduan dan akan dilakukan umpan balik baik langsung maupun tidak langsung kepada pengirim saran yang mencantumkan identitas. Bila masalah aduan tidak bisa diatasi oleh Puskesmas Jatibaru, akan dilakukan koordinasi dengan pihak Dinas Kesehatan Kota Bima</p>
8.	Sarana dan Prasaranan (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Bed</li> <li>b. Standar infus set</li> <li>c. Tensimeter</li> <li>d. Thermometer</li> <li>e. Oksigen</li> <li>f. Heacting-set</li> <li>g. Nebulizer</li> <li>h. Obat-obat emergency yang diperlukan</li> <li>i. Troli</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>b. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</li> </ol>
10.	Jumlah Pelaksana	<p>1 Dokter Umum</p> <p>4 Perawat</p>
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Penanggung Jawab Klaster</li> </ol>

		c. Tim Mutu Puskesmas d. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Lokakarya Mini Bulanan b. Survei Kepuasan Masyarakat

**K. STANDAR PELAYANAN PUBLIK LINTAS KLASTER  
PELAYANAN LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Pemeriksaan Laboratorium Klinik
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien menunjukkan KTP, KIA atau Kartu Keluarga (KK)
3.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 411/Menkes/PER/III/2010 tentang Laboratorium Klinik b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2013 tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang Baik c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat d. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 364/Menkes/SK/III/2003 tentang Laboratorium Kesehatan e. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1284/Menkes/SK/III/2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas f. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat.

4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas menerima identitas pasien (KTP/KIA/KK) atau blangko permintaan pemeriksaan laboratorium</li> <li>b. Petugas mengkonfirmasi data pasien</li> <li>c. Petugas menghitung biaya pemeriksaan untuk pasien umum</li> <li>d. Petugas mengkonfirmasi biaya pemeriksaan</li> <li>e. Petugas mempersilahkan pasien melakukan pembayaran ke kasir kemudian mengintruksikan pasien untuk kembali ke laboratorium</li> <li>f. Petugas melayani pasien sesuai jenis permintaan pemeriksaan laboratorium</li> <li>g. Petugas mempersilahkan pasien untuk menunggu hasil laboratorium di luar ruangan</li> <li>h. Petugas mencatat hasil pemeriksaan dikomputer (Rekam Medis Elektronik) dan di Register Manual Laboratorium</li> <li>i. Petugas menginformasikan kepada pasien bahwa pemeriksaan telah selesai</li> <li>j. Petugas mempersilahkan pasien untuk kembali ke sub unit yang merujuk.</li> </ul>
5	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hematologi : 30 menit</li> <li>b. Kimia Darah : 35 menit</li> <li>c. Urinalisa : 30 menit</li> <li>d. Mikrobiologi : 120 menit</li> <li>e. TB ( TCM) : 3-7 hari</li> </ul>
6	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien BPJS dengan Faskes Puskesmas Jatibaru ditanggung BPJS</li> <li>b. Pasien Umum sesuai dengan Perda Kota Bima Nomor 01 Tahun 2024 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ul>
7	Penanganan Pengaduan dan saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Langsung pada petugas</li> <li>2) Kotak Saran</li> </ul> </li> </ul>

		<p>3) Web : <a href="http://pkm-jatibaru.bimakota.go.id">pkm-jatibaru.bimakota.go.id</a></p> <p>4) <i>Facebook</i> : Puskesmas Jatibaru</p> <p>b. Petugas mencatat pengaduan dari pengguna layanan</p> <p>c. Pengaduan/ saran dari pelanggan Puskesmas Jatibaru akan diolah dan ditangani oleh Tim Pengaduan dan akan dilakukan umpan balik baik langsung maupun tidak langsung kepada pengirim saran yang mencantumkan identitas. Bila masalah aduan tidak bisa diatasi oleh Puskesmas Jatibaru, akan dilakukan koordinasi dengan pihak Dinas Kesehatan Kota Bima.</p>
8	Sarana dan Prasaranan (Fasilitas)	<p>a. Ruang Laboratorium</p> <p>b. Pengaman dan stabilizer alat listrik</p> <p>c. APD</p> <p>d. Perangkat sampling</p> <p>e. Centrifuge</p> <p>f. Fotometer</p> <p>g. Hematologi Analyzer</p> <p>h. Urine Analyzer</p> <p>i. Mikroskop Binokuler</p> <p>j. Rotator</p> <p>k. Refrigerator</p> <p>l. Meja Pelayanan</p> <p>m. Komputer</p> <p>n. Printer</p> <p>o. Alat Tulis Kantor</p>
9	Kompetensi Pelaksana	Pranata Laboratorium Kesehatan (minimal D-3 Analisis Laboratorium Klinik).
10	Jumlah Pelaksana	4 Pranata laboratorium Kesehatan
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.

12	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Penanggung Jawab Klaster</li> <li>c. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>d. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ul>

L. STANDAR PELAYANAN PUBLIK LINTAS KLASTER  
PELAYANAN KEFARMASIAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemberian Obat</li> <li>b. Pemberian Informasi Obat <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Dosis minum obat</li> <li>2) Waktu minum obat</li> <li>3) Cara minum obat</li> <li>4) Indikasi obat</li> <li>5) Efek samping obat</li> </ul> </li> </ul>
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien menunjukkan KTP/ KIA/ Kartu Keluarga (KK).
3.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang No. 5 Tahun 1997 tentang Psikotropika</li> <li>b. Undang-undang No 35 Tahun 2009 tentang Narkotika</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas</li> </ul>
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien datang menyerahkan KTP, KIA, atau KK</li> <li>b. KTP, KIA, atau KK diletakkan di kotak penerimaan persyaratan pelayanan</li> <li>c. Menunggu panggilan dari petugas farmasi</li> </ul>

		<p>d. Petugas menyiapkan obat</p> <p>e. Petugas memanggil pasien berdasarkan nomor antrian</p> <p>f. Pasien menerima obat dan menerima informasi obat (Dosis, Waktu, Cara, Indikasi dan Efek Samping Obat)</p> <p>g. Pasien pulang.</p>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Resep Non Racikan : ≤ 30 menit</p> <p>b. Resep Racikan : ≤ 60 menit</p>
6.	Biaya/Tarif	Gratis
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Langsung pada petugas</li> <li>2) Kotak Saran</li> <li>3) Web : <a href="http://pkm-jatibaru.bimakota.go.id">pkm-jatibaru.bimakota.go.id</a></li> <li>4) <i>Facebook</i> : Puskesmas Jatibaru</li> </ol> <p>b. Petugas mencatat pengaduan dari pengguna layanan</p> <p>c. Pengaduan/ saran dari pelanggan Puskesmas Jatibaru akan diolah dan ditangani oleh Tim Pengaduan dan akan dilakukan umpan balik baik langsung maupun tidak langsung kepada pengirim saran yang mencantumkan identitas. Bila masalah aduan tidak bisa diatasi oleh Puskesmas Jatibaru, akan dilakukan koordinasi dengan pihak Dinas Kesehatan Kota Bima.</p>
8.	Sarana dan Prasaranan (Fasilitas)	<p>a. Meja penyerahan dan peracikan obat</p> <p>b. Komputer</p> <p>c. Alat tulis kantor</p> <p>d. Kursi petugas farmasi</p> <p>e. Alat penghalus obat racikan (mortir dan stamper)</p> <p>f. Lemari penyimpanan Obat (tablet, sirup, salep) dan Alkes</p> <p>g. Alat kelengkapan farmasi lainnya (Palstik,</p>

		etiket, kertas pembungkus obat racikan, kertas puyer, dll)
9.	Kompetensi Pelaksana	Apoteker (S-1 Profesi Apoteker) Asisten Apoteker (DIII Farmasi)
10.	Jumlah Pelaksana	1 Apoteker 1 Asisten Apoteker
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	a. Kepala Puskesmas b. Penanggung Jawab Klaster c. Tim Mutu Puskesmas d. Tim Audit Internal Puskesmas
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Lokakarya Bulanan b. Survei Kepuasan Masyarakat

KEPALA BLUD UPTD PUSKESMAS JATIBARU,



THORIQATILHAQ, S.T

Pembina/ IV A

NIP. 19700810 19903 1 012