



PEMERINTAH KABUPATEN HALMAHERA UTARA

PUSKESMAS KUPA KUPA

KECAMATAN TOBELO SELATAN

Website : www.halmaherautarakab.go.id,

<https://dinkes.halmaherautarakab.go.id>

Email: pkmkupakupa@gmail.com

Jl. Tobelo sofifi KM. 13



KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
NOMOR : 440 / 411 / PKM / 2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT PADA
PUSKESMAS KUPA KUPA KECAMATAN TOBELO SELATAN
KABUPATEN HALMAHERA UTARA

KEPALA PUSKESMAS KUPA KUPA

- Menimbang :
- a.** bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b.** bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
 - c.** bahwa Standar Pelayanan pada Puskesmas Kupa Kupa Kecamatan Tobelo Selatan Kabupaten Halmahera Utara merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban Puskesmas Kupa Kupa Kecamatan Tobelo Selatan Kabupaten Halmahera Utara kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur;
 - d.** bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b dan c maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas tentang Standar Pelayanan Kesehatan Masyarakat pada Puskesmas Kupa Kupa Kecamatan Tobelo Selatan Kabupaten Halmahera Utara.

Mengingat

- :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 2. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679) ;
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
 9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
 11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
 15. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1475);
 16. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1423);
 17. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);
 18. Peraturan Daerah Kabupaten Halmahera Utara Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Halmahera Utara Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Halmahera Utara Nomor 51);
 19. Peraturan Bupati Halmahera Utara Nomor ... Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Halmahera Utara (Berita Daerah Kabupaten Halmahera Utara Tahun 2016 Nomor ..);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Kesehatan Masyarakat pada Puskesmas Kupa Kupa Kecamatan Tobelo Selatan Kabupaten Halmahera Utara sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Ketentuan Lampiran Standar Pelayanan Publik, Sebagaimana

dimaksud dalam Diktum KESATU memuat;

A. Pendahuluan

- 1) Visi Misi
- 2) Motto
- 3) Janji Layanan
- 4) Jenis-Jenis Pelayanan

B. Standar Pelayanan

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

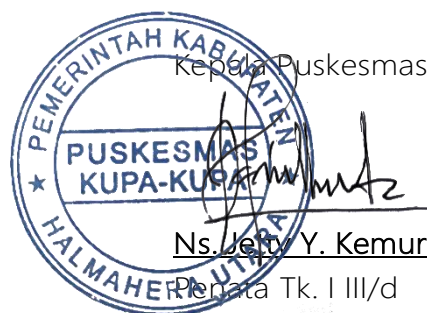
- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- 3) Jangka waktu pelayanan
- 4) Biaya
- 5) Produk Pelayanan
- 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

- 1) Dasar hukum
- 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
- 3) Kompetensi pelaksana
- 4) Pengawasan internal
- 5) Jumlah pelaksana
- 6) Jaminan pelayanan
- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ditetapkan : di Kupa Kupa
Pada Tanggal : 24 Februari 2023



Kepala Puskesmas

Ns. Jetti Y. Kemur, S.Kep

Pegawai Tk. I III/d

NIP. 19810125200501 2016

Lampiran : Keputusan Kepala Puskesmas Kupa Kupa
Nomor : 440 / 411 / PKM / 2023
Tanggal : 24 Februari 2023

A. PENDAHULUAN

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kabupaten Halmahera Utara mengambil kebijakan dengan membentuk organisasi Perangkat Daerah dengan fungsi dan tugasnya masing-masing, dimana Dinas Kesehatan di beri amanat dalam Peraturan daerah ini sebagai OPD yang melayani kesehatan masyarakat di lingkup kabupaten Halmahera Utara serta memberi kepastian hukum antara pemberi layanan dan penerima layanan yang sejalan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Halmahera Utara Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Halmahera Utara, telah dibentuk Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Halmahera Utara dengan tugas pokok membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang kesehatan bagi masyarakat menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Dinas Kesehatan Melalui Puskesmas. Untuk melaksanakan tugas dimaksud Puskesmas Kupa Kupa Kecamatan Tobelo Selatan Kabupaten Halmahera Utara mempunyai Tugas Pokok :

- 1) Melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.
- 2) Puskesmas mengintegrasikan program yang dilaksanakannya dengan pendekatan keluarga.
- 3) Pendekatan keluarga merupakan salah satu cara Puskesmas mengintegrasikan program untuk meningkatkan jangkauan sasaran dan mendekatkan akses pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya dengan mendatangi keluarga.

Serta memiliki fungsi :

- 1) Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya.
- 2) Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya.

Standar Pelayanan adalah tolok 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 diharapkan masyarakat bisa mengetahui mekanisme dan prosedur pelayanan Jaminan kesehatan yang ada pada Puskesmas Kupa Kupa Kecamatan Tobelo Selatan Halmahera Utara yang pada akhirnya bisa berpartisipasi dalam memberikan kritik, saran dan Masukan terhadap pelayanan yang dilaksanakan.

1. Visi Misi

Visi : Menjadi Puskesmas yang mampu memberikan pelayanan Kesehatan dasar bermutu, merata dan terjangkau

- 1) Memberikan pelayanan Kesehatan dasar yang bermutu sesuai standar;
- 2) Memberikan pelayanan yang mengutamakan kepentingan pelanggan;
- 3) Mendorong dan meningkatkan Kesehatan individu, kelompok dan lingkungan.

2. Motto

Kesembuhan dan kepuasan anda adalah kebahagiaan kami.

3. Janji Layanan

- a. Melayani sesuai persyaratan dan prosedur tetap pelayanan, berdasarkan ketentuan yang berlaku;
- b. Tidak melakukan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dalam memberikan pelayanan;

- c. Pengguna layanan dapat mengajukan keluhan atau keberatan apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan pengguna layanan akan mendapat jawaban resmi dari pemberi layanan;
- d. Kesalahan atau kekeliruan keterangan dalam produk pelayanan yang diakibatkan kesalahan teknis oleh penyedia layanan, maka penyedia layanan akan memperbaiki layanan tersebut tanpa memungut biaya tambahan.

4. Jenis – Jenis Pelayanan

- 1) Pelayanan Poli Umum
- 2) Pelayanan Poli Gigi & Mulut
- 3) Pelayanan Gizi
- 4) Pelayanan KB
- 5) Pelayanan Laboratorium Sederhana
- 6) Pelayanan Kesehatan Managemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)/MTMB
- 7) Pelayanan KIA
- 8) Pelayanan Farmasi/Apotik
- 9) Pelayanan Ruang Tindakan
- 10) Pelayanan Persalinan

B. STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan Poli Umum

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Umum Pasien Umum/BPJS dll - Menunjukan KTP/Kartu Keluarga/Kartu BPJS/JKN/KIS - Rujukan Internal
2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Prosedur Pelayanan : - Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran; - Petugas mengarahkan pasien ke ruang Pengkajian (anamnesa awal); - Petugas mengarahkan pasien sesuai hasil pengkajian; - Petugas memanggil pasien dengan 1 identitas sesuai dengan hasil Rekam Medik untuk masuk ke ruang pelayanan Poli Umum; - Dokter memastikan indentitas pasien sesuai rekam medik kemudian dokkter Melakukan pemeriksaan fisik (Anamesa spesifik); - Dokter / petugas melakukan penatalaksanaan dan Tindakan medis tertentu jika diperlukan sesuai keluhan dan kebutuhan pasien; - Dokter memberikan hasil dignosa dan therapi pasien dan menuliskan resep obat jika diperlukan dan dokter dapat merujuk pasien internal dan eksternal; - Petugas mengarahkan pasien ke Apotek untuk pengambilan obat.
3	Jangka waktu penyelesaian	Pendaftaran dan Skrening 5 - 7 Menit Konsultasi dan Pemeriksaan 10 Menit Tindakan Spesifik 30 Menit (Jika Ada)

4	Biaya	• Bagi peserta BPJS gratis. • Pasien Umum membayar biaya pelayanan sesuai tarif PERDA yang berlaku
5	Produk pelayanan	1. Pemeriksaan Pasien/Tindakan 2. Resep Obat dan Atau Surat Rujukan (Internal dan Eksternal)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan Pengaduan dapat disampaikan kepada Puskesmas Kupa Kupa Kecamatan Tobelo Selatan Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Kepala Puskesmas Hp/SMS/WA. 0812-4147-1981 3. KTU No Hp/SMS/WA. 0813-1331-6950 4. Front Office PengaduanNo Hp/WA 5. Facebook : Puskesmas Kupa Kupa 6. IG 7. Email : puskesmaskupakupa@gmail.com 8. Website : www.halmaherautarakab.go.id, https://dinkes.halmaherautarakab.go.id

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 65 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan 2. Peraturan Menteri kesehatan RI Nomor 28 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional 3. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2015 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Perangkat computer 2. Alat Tulis Kantor 3. Bed Ginekologi 4. Tensi 5. Thermometer 6. Pengukur Tinggi Badan 7. Pengukur Berat badan 8. APD dan alat medis lainnya Prasarana/fasilitas : 1. Loker Informasi/Pendaftaran 2. Loker Apotik 3. Loker Pengaduan/Kotak Saran 4. Ruang Penyimpanan Arsip 5. TV 6. Ruang Tunggu dengan fasilitas Wifi dan kursi yang nyaman. 7. Halaman Parkir
3	Kompetensi Pelaksana	- Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) serta Memahami Tugas Pokok dan Fungsi; - Memiliki pengetahuan mengenai etika pelayanan publik; - Memahami mekanisme dan administrasi pelayanan, Mengetahui dan memahami prosedur pelaksanaan pelayanan, Mengetahui dan memahami peraturan terkait pelayanan - Mampu komunikasi & berkoordinasi dengan efektif dan tertulis dengan baik serta memiliki kemampuan bekerjasama tim serta dapat mengoperasikan computer.
4	Pengawasan Internal	Oleh atasan langsung secara berjenjang

5	Jumlah Pelaksana	6 Orang detail: 2 Front Office, 2 Orang Petugas Skrining & 2 Dokter/Petugas Medis
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan Bebas Pungli 2. Pemeriksaan dilakukan oleh tenaga professional di bidangnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap bulan untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan Kesehatan masyarakat.

2. Pelayanan Poli Gigi & Mulut

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan 4) Menunjukan KTP/Kartu Keluarga/Kartu BPJS/JKN/KIS 5) Rujukan Internal
2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Prosedur Pelayanan : 1) Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran; 2) Petugas mengarahkan pasien ke ruang Pengkajian (anamnesa) dan Vital Sign; 3) Petugas mengarahkan pasien sesuai hasil pengkajian; 4) Petugas Menyerahkan Hasil Rekam Medik ke Poli Gimul; 5) Dokter mengIndenfikasi Pasien Berdasarkan Rekam Medik; 6) Dokter memanggil pasien berdasarkan identitas pasien yang masuk ke ruang pelayanan Poli Gigi & Mulut untuk diperiksa lebih lanjut; 7) Dokter melakukan penatalaksanaan dan Tindakan medis tertentu jika diperlukan sesuai keluhan dan kebutuhan pasien; 8) Dokter memberikan hasil dignosa dan mengedukasi Pasien sesuai hasil pemeriksaan dan menuliskan resep obat jika diperlukan dan Dokter dapat merujuk pasien secara internal dan eksternal; 9) Petugas mengarahkan pasien ke Apotek.
3	Jangka waktu penyelesaian	Pendaftaran 2 - 5 Menit Konsultasi dan Pemeriksaan 10 Menit Pengobatan 10 Menit Pencabutan Gigi 50 – 60 Menit Pembersihan Karang Gigi 70 – 90 Menit
4	Biaya	- Bagi peserta BPJS gratis. - Pasien Umum membayar biaya pelayanan sesuai tarif PERDA (Peraturan Daerah) yang berlaku
5	Produk pelayanan	1) Pemeriksaan Pasien 2) Konsultasi Pasien 3) Pemberian Tindakan 4) Resep Obat dan Atau Rekomendasi Rujukan Internal dan Eksternal (Jika dibutuhkan)

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan Pengaduan dapat disampaikan kepada Puskesmas Kupa Kupa Kecamatan Tobelo Selatan Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Kepala Puskesmas Hp/SMS/WA. 0812-4147-1981 3. KTU No Hp/SMS/WA. 0813-1331-6950 4. Front Office PengaduanNo Hp/WA 5. Facebook : Puskesmas Kupa Kupa 6. IG : @puskesmas_kupakupa 7. Email : puskesmaskupakupa@gmail.com 8. Website : www.halmaherautarakab.go.id, https://dinkes.halmaherautarakab.go.id
---	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.65 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan 2. Peraturan Menteri kesehatan RI No.28 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional 3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.75 Tahun 2015 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Perangkat computer 2. Alat Tulis Kantor 3. Dental Chair 4. Arm Table Set 5. Body Set 6. Operating Light 7. Plambing Frame Set 8. Operating Stool 9. Compresor 10. Portable Unit 11. APD 12. Peralatan Pendukung Pelayanan Poli Gigi & Mulut Lainnya Prasarana/fasilitas : 1. Loker Informasi/Registras/Pendaftaran 2. Loker Apotik 3. Loker Pengaduan 4. Ruang Penyimpanan Arsip 5. Ruang pelayanan Ber AC dan nyaman.
3	Kompetensi Pelaksana	- Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) serta Memahami Tugas Pokok dan Fungsi; - Memiliki pengetahuan mengenai etika pelayanan publik; - Memahami mekanisme dan administrasi pelayanan, Mengetahui dan memahami prosedur pelaksanaan pelayanan, Mengetahui dan memahami peraturan terkait pelayanan - Mampu k o m u n i k a s i & berkoordinasi dengan efektif dan tertulis dengan baik serta memiliki kemampuan bekerjasama tim serta dapat mengopersikan computer.
4	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas, KTU dan Penanggungjawab Program/Dokter
5	Jumlah Pelaksana	5 Orang detail: 2 Front Office, 2 Orang Petugas Skrining & 1 Dokter/Petugas Medis
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	a. Pelayanan Bebas Pungli b. Pemeriksaan dilakukan oleh tenaga profesional di bidangnya.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap bulan untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan Kesehatan masyarakat.
---	----------------------------	---

3. Pelayanan GIZI

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan - Menunjukkan KTP/Kartu Keluarga Menunjukkan Kartu BPJS/JKN/KIS - Rujukan Dokter (internal)
2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Prosedur Pelayanan : - Pasien diarahkan oleh petugas medis ke ruang Pelayanan Gizi - Pasien dirujuk oleh dokter ke ruang konseling Gizi - Petugas Gizi melakukan skrining gizi kemudian dilakukan assesment dan ditentukan diagnosa gizinya. - Setelah dilakukan diagnosa gizi pasien, selanjutnya dilakukan intervensi gizi, kemudian dilakukan konseling gizi - Setelah pasien memahami apa yang disampaikan, maka pasien boleh diarahkan ke dokter atau poli yang merujuk. (Setelah selesai konseling diberikan makanan tambahan atau vitamin sesuai hasil konseling)
3	Jangka waktu penyelesaian	Pemeriksaan Gizi 5 Menit Konseling Gizi 10 Menit
4	Biaya	- Bagi peserta BPJS gratis. - Pasien Umum membayar biaya pelayanan sesuai tarif PERDA (Peraturan Daerah) yang berlaku
5	Produk pelayanan	- Pemeriksaan/Konseling Pasien - Hasil Pemeriksaan Untuk dikonsultasikan ke dokter
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan Pengaduan dapat disampaikan kepada Puskesmas Kupa Kupa Kecamatan Tobelo Selatan Kabupaten Halmahera Utara melalui: - Kotak Saran/Pengaduan - Kepala Puskesmas Hp/SMS/WA. 0812-4147-1981 - KTU No Hp/SMS/WA. 0813-1331-6950 - Front Office PengaduanNo Hp/WA - Facebook : Puskesmas Kupa Kupa - IG - Email : puskesmaskupakupa@gmail.com - Website : www.halmaherautarakab.go.id, https://dinkes.halmaherautarakab.go.id

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	- Peraturan Menteri Kesehatan RI No.65 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan. - Peraturan Menteri kesehatan RI No.28 tahun 2014 tentang

		Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. 3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.75 Tahun 2015 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Perangkat computer 2. Alat Tulis Kantor 3. Alat Ukur (Linboard, Timbangan, Meter) 4. PMT 5. APD dan alat medis lainnya Prasarana/fasilitas : 1. Loker Informasi/Pendaftaran 2. Loker Apotik 3. Loker Pengaduan 4. Ruang Penyimpanan Arsip 5. TV 6. Ruang Tunggu dengan fasilitas Wifi dan kursi yang nyaman. 7. Halaman Parkir
3	Kompetensi Pelaksana	- Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) serta Memahami Tugas Pokok dan Fungsi; - Memiliki pengetahuan mengenai etika pelayanan publik; - Memahami mekanisme dan administrasi pelayanan, Mengetahui dan memahami prosedur pelaksanaan pelayanan, Mengetahui dan memahami peraturan terkait pelayanan - Mampu komunikasi & berkoordinasi dengan efektif dan tertulis dengan baik serta memiliki kemampuan bekerjasama tim serta dapat mengopersonalkan computer.
4	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas, KTU dan Penanggungjawab Program/Dokter
5	Jumlah Pelaksana	6 Orang detail: 2 Front Office, 2 Orang Petugas Skrining & 2 Orang Petuga Gizi
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan Bebas Pungli 2. Pemeriksaan dilakukan oleh tenaga professional di bidangnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap bulan untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan Kesehatan masyarakat.

4. Pelayanan KB

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan 1. Menunjukan KTP/Kartu Keluarga Menunjukan Kartu BPJS/JKN/KIS
2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Prosedur Pelayanan : 1. Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran; 2. Petugas mengarahkan pasien ke ruang Pengkajian (anamnesa) 3. Petugas mengarahkan pasien sesuai hasil pengkajian; 4. Petugas memanggil pasien dengan 2 identitas sesuai dengan urutan antrian Ruang Kebidanan (Jika Ada Pasien) 5. Pasien masuk ke ruang pelayanan 6. Bidan memberikan pengertian soal KB & melakukan

		pemeriksaan 7. Bidan melakukan penatalaksanaan dan Tindakan Pemberian KB tertentu jika diperlukan sesuai kebutuhan. 8. Jika diperlukan Dokter memberikan hasil dignosa dan menuliskan resep obat (Pasien Pelepasan KB Petugas mengarahkan pasien ke Apotek dan kasir untuk melakukan pembayaran jika Klien Umum.
3	Jangka waktu penyelesaian	Suntik KB 5 Menit Pemasangan & Pelepasan KB Implant 20 – 60 Menit sesuai kondisi pasien
4	Biaya	• Bagi peserta BPJS gratis. • Pasien Umum membayar biaya pelayanan sesuai tarif PERDA (Peraturan Daerah) yang berlaku
5	Produk pelayanan	1. Pemberian Suntikan KB 2. Pemasangan dan Pelepasan KB
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan Pengaduan dapat disampaikan kepada Puskesmas Kupa Kupa Kecamatan Tobelo Selatan Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Kepala Puskesmas Hp/SMS/WA. 0812-4147-1981 3. KTU No Hp/SMS/WA. 0813-1331-6950 4. Front Office PengaduanNo Hp/WA 5. Facebook : Puskesmas Kupa Kupa 6. IG 7. Email : puskesmaskupakupa@gmail.com 8. Website : www.halmaherautarakab.go.id, https://dinkes.halmaherautarakab.go.id

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.65 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan 2. Peraturan Menteri kesehatan RI No.28 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional 3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.75 Tahun 2015 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Perangkat computer 2. Alat Tulis Kantor 3. Bed Ginekologi 4. Tensi 5. Thermometer 6. APD dan alat medis lainnya Prasarana/fasilitas : 1. Loker Informasi/Registras/Pendaftaran 2. Loker Pengambilan obat 3. Loker Pengaduan 4. Ruang Penyimpanan Arsip 5. Ruang Tunggu dengan fasilitas Wifi dan kursi yang nyaman. 6. Halaman Parkir

3	Kompetensi Pelaksana	- Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) serta Memahami Tugas Pokok dan Fungsi; - Memiliki pengetahuan mengenai etika pelayanan publik; - Memahami mekanisme dan administrasi pelayanan, Mengetahui dan memahami prosedur pelaksanaan pelayanan, Mengetahui dan memahami peraturan terkait pelayanan - Mampu komunikasi & berkoordinasi dengan efektif dan tertulis dengan baik serta memiliki kemampuan bekerjasama tim serta dapat mengoperasikan computer.
4	Pengawasan Internal	Oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	4 Orang detail: 1 Front Office, 1 Orang Petugas Skrining & 1 Bidan
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan Bebas Pungli 2. Pemeriksaan dilakukan oleh tenaga professional di bidangnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap bulan untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan Kesehatan masyarakat.

5. Pelayanan Laboratorium Sederhana

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery/Service Pont*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan 1. Menunjukan KTP/Kartu Keluarga Menunjukan Kartu BPJS/JKN/KIS 2. Rujukan Internal
2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Prosedur Pelayanan : 1. Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran; 2. Petugas mengarahkan pasien ke ruang Pengkajian (anamnesa) 3. Petugas mengarahkan pasien sesuai hasil pengkajian; 4. Petugas memanggil pasien dengan 1 identitas sesuai dengan urutan antrian (Jika Ada Pasien) 5. Pasien masuk ke ruang pelayanan Labratorium 6. Petugas mengabil formular pemeriksan Lab, menanyakan identitas Pasien, 7. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis dan rujukan; 8. Petugas memepesiapkan alat dan bahan; 9. Petugas melakukan pengambilan sampel; 10. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur. 11. Petugas menulis hasil dan menatat hasil 12. Petugas memberikan hasil kepada dokter untuk didiagnosa lebih lanjut.
3	Jangka waktu penyelesaian	Perkiraan lama waktu untuk masing-masing jenis pemeriksaan : Jenis Pemeriksaan Lama Waktu pemeriksaan HB 10 – 15 Menit

		HIV10 – 15 Menit Malaria/DDR10 – 15 Menit Gula Darah3 Menit Golongan Darah5 Menit Asam Urat3 Menit Sivilis5 Menit TB/Sputum BTA10 – 15 Menit Kolesterol5 Menit Urine HCG5 Menit Protein Urine5 Menit
4	Biaya/Retribusi	• Bagi peserta BPJS gratis. • Pasien Umum membayar biaya pelayanan sesuai tarif PERDA (Peraturan Daerah) yang berlaku
5	Produk pelayanan	Hasil Pemeriksaan Laboratorium Hasil Pemeriksaan HB, HIV/AIDS, Malariaa/DDR,Gula darah, Gol darah, Asam urat, Sevilis, Kolesterol, HCG, Protein Urine. Rujuk Internal
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan Pengaduan dapat disampaikan kepada Puskesmas Kupa Kupa Kecamatan Tobelo Selatan Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Kepala Puskesmas Hp/SMS/WA. 0812-4147-1981 3. KTU No Hp/SMS/WA. 0813-1331-6950 4. Front Office PengaduanNo Hp/WA 5. Facebook : Puskesmas Kupa Kupa 6. IG 7. Email : puskesmaskupakupa@gmail.com 8. Website : www.halmaherautarakab.go.id, https://dinkes.halmaherautarakab.go.id

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.65 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan 2. Peraturan Menteri kesehatan RI No.28 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional 3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.75 Tahun 2015 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Perangkat computer 2. Alat Tulis Kantor 3. Mikroskop 4. Centrifuge 5. Auto Cek 6. Nesco 7. Easy Tooch 8. Mikro Pipet 9. Conter Tally 10. APD 11. Alat Lab dan alat pendukung lainnya. Prasarana/fasilitas : 3. Loker Informasi/Registras/Pendaftaran 4. Loker Pengambilan obat 5. Loker Pengaduan

		6. Ruang Penyimpanan Arsip 7. Ruang Tunggu dengan fasilitas Wifi dan kursi yang nyaman. 8. Halaman Parkir
3	Kompetensi Pelaksana	- Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) serta Memahami Tugas Pokok dan Fungsi; - Memiliki pengetahuan mengenai etika pelayanan publik; - Memahami mekanisme dan administrasi pelayanan, Mengetahui dan memahami prosedur pelaksanaan pelayanan, Mengetahui dan memahami peraturan terkait pelayanan - Mampu komunikasi & berkoordinasi dengan efektif dan tertulis dengan baik serta memiliki kemampuan bekerjasama tim serta dapat mengoperasikan computer..
4	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas, KTU dan Penanggungjawab Program/Dokter
5	Jumlah Pelaksana	6 Orang detail: 2 Front Office, 2 Orang Petugas Skrining & 2 Petugas Lab.
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	3. Pelayanan Bebas Pungli 4. Pemeriksaan dilakukan oleh tenaga professional di bidangnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap bulan untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan Kesehatan masyarakat.

6. Pelayanan MTBS/MTBM

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan - Menunjukan KTP/Kartu Keluarga Menunjukan Kartu BPJS/JKN/KIS - Rujukan Internal - Membawa Buku KIA (Jika ada)
2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Mekanisme Pelayanan : - Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran; - Petugas mengarahkan pasien ke ruang Pengkajian (anamnesa) - Petugas mengarahkan pasien sesuai hasil pengkajian; - Kajian Awal Petugas MTBS (formular), Hasil Kajian diberikan kepada dokter - Dokter mengarahkan pasien sesuai kebutuhan (Rujukan Internal ke Pelayanan KIA, Pelayanan Gizi, Poli Gigi dan Mulut, & P2) Jika membutuhkan pemeriksaan LAB maka perlu hasil pemeriksaan Lab dan atau membutuhkan tindakan. - Jika hasil dignosa dokter membutuhkan rujukan eksternal maka perlu dirujuk sesuai diagnosa. - Pemberian resep dokter
3	Jangka waktu penyelesaian	Pemeriksaan 5 – 10 Menit
4	Biaya/Retribusi	- Bagi peserta BPJS Gratis. - Pasien Umum membayar biaya pelayanan sesuai tarif PERDA

		(Peraturan Daerah) yang berlaku
5	Produk pelayanan	1. Pemeriksaan Anak 2. Rujukan Internal
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan Pengaduan dapat disampaikan kepada Puskesmas Kupa Kupa Kecamatan Tobelo Selatan Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Kepala Puskesmas Hp/SMS/WA. 0812-4147-1981 3. KTU No Hp/SMS/WA. 0813-1331-6950 4. Front Office PengaduanNo Hp/WA 5. Facebook : Puskesmas Kupa Kupa 6. IG : @Puskesmas_KupaKupa 7. Email : puskesmaskupakupa@gmail.com 8. Website : www.halmaherautarakab.go.id , https://dinkes.halmaherautarakab.go.id

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.65 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan. 2. Peraturan Menteri kesehatan RI No.28 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. 3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.75 Tahun 2015 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Timer 2. Alat Tulis Kantor 3. Timbangan Bayi & Anak 4. Land Board/Mikro tois 5. Stetoskop 6. Thermometer 7. APD dan alat medis lainnya Prasarana/fasilitas : 1. Loker Informasi/Registras/Pendaftaran 2. Loker Pengambilan obat 3. Loker Pengaduan 4. Ruang Penyimpanan Arsip 5. Ruang Tunggu dengan fasilitas Wifi dan kursi yang nyaman. 6. Halaman Parkir
3	Kompetensi Pelaksana	- Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) serta Memahami Tugas Pokok dan Fungsi; - Memiliki pengetahuan mengenai etika pelayanan publik; - Memahami mekanisme dan administrasi pelayanan, Mengetahui dan memahami prosedur pelaksanaan pelayanan, Mengetahui dan memahami peraturan terkait pelayanan - Mampu komunikasi & berkoordinasi dengan efektif dan tertulis dengan baik serta memiliki kemampuan bekerjasama tim serta dapat mengoperasikan computer.
4	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas, KTU dan Penanggungjawab Program/Dokter
5	Jumlah Pelaksana	7 Orang detail: 2 Front Office, 2 Orang Petugas Skrining, 2 Petugas MTBS & 1 Dokter
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan Bebas Pungli 2. Pemeriksaan dilakukan oleh tenaga professional di bidangnya.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap bulan untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan Kesehatan masyarakat.
---	----------------------------	---

7. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan 1. Menunjukkan KTP/Kartu Keluarga/Kartu BPJS/JKN/KIS 2. Membawa Buku KIA (Jika ada)Membawa buku KIA bagi ibu hamil 3. Rujukan Internal
2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Prosedur Pelayanan : 1. Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran; 2. Petugas mengarahkan pasien ke ruang Pengkajian (anamnesa awal); 3. Petugas mengarahkan pasien sesuai hasil pengkajian; 4. Petugas memanggil pasien dengan 1 identitas sesuai dengan hasil Rekam Medik untuk masuk ke ruang pelayanan KIA; 5. Petugas memastikan indentitas pasien sesuai rekam medik kemudian Petugas Melakukan pemeriksaan fisik (Anamesa spesifik); 6. Petugas melakukan penatalaksanaan dan Tindakan medis tertentu jika diperlukan sesuai keluhan dan kebutuhan pasien; 7. Merujuk Pasien ke Dokter di Poli, Dokter memberikan hasil dignosa dan therapi pasien dan menuliskan resep obat.
3	Jangka waktu penyelesaian	Pemeriksaan 5 Menit Tindakan 10 Menit USG 20 Menit
4	Biaya	- Bagi peserta BPJS Gratis. - Pasien Umum membayar biaya pelayanan sesuai tarif PERDA (Peraturan Daerah) yang berlaku
5	Produk pelayanan	1. Pemeriksaan Ibu hamil 2. Imunisasi Ibu Hamil
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan Pengaduan dapat disampaikan kepada Puskesmas Kupa Kupa Kecamatan Tobelo Selatan Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Kepala Puskesmas Hp/SMS/WA. 0812-4147-1981 3. KTU No Hp/SMS/WA. 0813-1331-6950 4. Front Office PengaduanNo Hp/WA 5. Facebook : Puskesmas Kupa Kupa 6. IG : @Puskesmas_Kupakupa 7. Email : puskesmaskupakupa@gmail.com 8. Website : www.halmaherautarakab.go.id , https://dinkes.halmaherautarakab.go.id

Komponen Standar Pelayanan yang ter6kait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.65 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan 2. Peraturan Menteri kesehatan RI No.28 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. 3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.75 Tahun 2015 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Perangkat computer 2. Alat Tulis Kantor 3. Bed Ginekologi 4. Tensi 5. Thermometer 6. Pengukur Tinggi Badan 7. Pengukur Berat badan 8. APD dan alat medis lainnya Prasarana/fasilitas : 1. Loker Informasi/Pendaftaran 3. Loker Pengambilan obat 4. Loker Pengaduan 5. Ruang Penyimpanan Arsip 6. TV 7. Ruang Tunggu dengan fasilitas Wifi dan kursi yang nyaman. 8. Halaman Parkir
3	Kompetensi Pelaksana	- Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) serta Memahami Tugas Pokok dan Fungsi; - Memiliki pengetahuan mengenai etika pelayanan publik; - Memahami mekanisme dan administrasi pelayanan, Mengetahui dan memahami prosedur pelaksanaan pelayanan, Mengetahui dan memahami peraturan terkait pelayanan - Mampu komunikasi & berkoordinasi dengan efektif dan tertulis dengan baik serta memiliki kemampuan bekerjasama tim serta dapat mengopersonalkan computer.
4	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas, KTU dan Penanggungjawab Program/Dokter
5	Jumlah Pelaksana	4 Orang detail: 2 Front Office, 2 Orang Petugas Skrining, 2 Bidan & 2 orang Dokter
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan Bebas Pungli 2. Pemeriksaan dilakukan oleh tenaga professional di bidangnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap bulan untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan Kesehatan masyarakat.

8. Pelayanan Persalinan

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan 1. Menunjukan KTP/Kartu Keluarga/Kartu BPJS/JKN dll 2. Buku KIA (Jika Ada)

2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Mekanisme Pelayanan : 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian (Jika Dalam Jam Kerja) dan Langsung Keruang Persalinan Jika diluar Jam Kerja. 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan Buku KIA 3. Petugas melakukan pengkajian dan Tindakan sesuai kebutuhan dan tahapan persalinan 4. Petugas menyiapkan Ibu dan bayi yang telah selesai bersalin. Melakukan pemantauan awal paska persalinan 5. Jika keadaan ibu dan bayi dalam keadan baik maka petugas akan memperbolehkan Kembali kerumah; dan 6. Jika Ibu dan bayi menunjukkan tanda tanda lain, maka akan di rujuk lebih lanjut ke fasilitas Kesehatan lainnya.
3	Jangka waktu penyelesaian	1 - 2 hari (Sesuai kondisi Pasien)
4	Biaya/Retribusi	• Bagi peserta BPJS Gratis. • Pasien Umum membayar biaya pelayanan sesuai tarif PERDA (Peraturan Daerah) yang berlaku
5	Produk pelayanan	1. Pemeriksaan Pasien 2. Pemberian Tindakan (Partus)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan Pengaduan dapat disampaikan kepada Puskesmas Kupa Kupa Kecamatan Tobelo Selatan Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Kepala Puskesmas Hp/SMS/WA. 0812-4147-1981 3. KTU No Hp/SMS/WA. 0813-1331-6950 4. Front Office PengaduanNo Hp/WA 5. Facebook : Puskesmas Kupa Kupa 6. IG : @puskesmas_kupakupa 7. Email : puskesmaskupakupa@gmail.com 8. Website : www.halmaherautarakab.go.id, https://dinkes.halmaherautarakab.go.id

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.65 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan 2. Peraturan Menteri kesehatan RI No.28 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. 3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.75 Tahun 2015 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Alat Tulis Kantor 2. Meja 3. Tensi 4. Thermometer 5. Pengukur Tinggi Badan 6. Pengukur Berat badan 7. APD 8. Alat persalinan (Bidan Kit) 9. Tempat tidur bersalin 10. dan alat medis lainnya Prasarana/fasilitas : 1. Loker Informasi/Pendaftaran 2. Loker Pengambilan obat

		3. Loker Pengaduan 4. Ruang Persalinan Ber AC dan Nyaman 5. TV 6. Ruang Tunggu dengan fasilitas Wifi dan kursi yang nyaman. 7. Halaman Parkir
3	Kompetensi Pelaksana	- Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) serta Memahami Tugas Pokok dan Fungsi; - Memiliki pengetahuan mengenai etika pelayanan publik; - Memahami mekanisme dan administrasi pelayanan, Mengetahui dan memahami prosedur pelaksanaan pelayanan, Mengetahui dan memahami peraturan terkait pelayanan - Mampu k o m u n i k a s i & berkoordinasi dengan efektif dan tertulis dengan baik serta memiliki kemampuan bekerjasama tim serta dapat mengopersonalkan computer.
4	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas, KTU dan Penanggungjawab Program/Dokter
5	Jumlah Pelaksana	4 Orang detail: 2 Front Office, 2 Orang Petugas Skrining, 1 Dokter/Petugas Medis 1 Orang Tugas Administrasi
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan Bebas Pungli 2. Pemeriksaan dilakukan oleh tenaga professional di bidangnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap bulan untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan Kesehatan masyarakat.

9. Pelayanan Farmasi/Apotik

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan 1. Membawa Resep Dokter
2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Prosedur Pelayanan : 1. Petugas memanggil pasien sesuai nama antrian resep 2. Petugas memperisilahkan pasien menunggu 3. Petugas menyiapkan resep 4. Petugas memanggil pasien dan melakukan reidentifikasi pasien 5. Petugas menyampaikan informasi tentang obat yang akan diberikan 6. Petugas memberikan obat sesuai resep (dan Jika Pasien BPJS/JKN dan persediaan Obat belum ada, maka akan dibuatkan resep lanjutan ke apotik yang menyediakan obat tersebut)
3	Jangka waktu penyelesaian	1. Resep non racikan 10 Menit 2. Resep racikan 15 Menit
4	Biaya	• Bagi peserta BPJS Gratis. • Pasien Umum membayar biaya pelayanan sebesar Rp. 10.000;-
5	Produk pelayanan	Pelayanan Peyiapan dan Pemberian Obat Penyedian Resep lanjutan

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan Pengaduan dapat disampaikan kepada Puskesmas Kupa Kupa Kecamatan Tobelo Selatan Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Kepala Puskesmas Hp/SMS/WA. 0812-4147-1981 3. KTU No Hp/SMS/WA. 0813-1331-6950 4. Front Office PengaduanNo Hp/WA 5. Facebook : Puskesmas Kupa Kupa 6. IG : @puskesmas_kupakupa 7. Email : puskesmaskupakupa@gmail.com 8. Website : www.halmaherautarakab.go.id, https://dinkes.halmaherautarakab.go.id
---	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.65 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan 2. Peraturan Menteri kesehatan RI No.28 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. 3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.75 Tahun 2015 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Perangkat computer 2. Alat Tulis Kantor 3. Meja Penyiapan Obat 4. Lemari Obat - obatan 5. Alat pendukung meracik obat 6. APD dan alat medis lainnya Prasarana/fasilitas : 1. Loker Informasi/Registras/Pendaftaran 2. Loker Pengambilan obat 3. Loker Pengaduan 4. Ruang Penyimpanan Arsip 5. Ruang Tunggu dengan fasilitas Wifi dan kursi yang nyaman. 6. Halaman Parkir
3	Kompetensi Pelaksana	- Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) serta Memahami Tugas Pokok dan Fungsi; - Memiliki pengetahuan mengenai etika pelayanan publik; - Memahami mekanisme dan administrasi pelayanan, Mengetahui dan memahami prosedur pelaksanaan pelayanan, Mengetahui dan memahami peraturan terkait pelayanan - Mampu k o m u n i k a s i & berkoordinasi dengan efektif dan tertulis dengan baik serta memiliki kemampuan bekerjasama tim serta dapat mengopersikan computer.
4	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas, KTU dan Penanggungjawab Program/Dokter
5	Jumlah Pelaksana	4 Orang detail: 1 Front Office, 1 Orang Petugas Skrining, 1 Dokter/Petugas Medis & 1 Orang Tugas Administrasi
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	3. Pelayanan Bebas Pungli 4. Pemeriksaan dilakukan oleh tenaga professional di bidangnya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap bulan untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan Kesehatan masyarakat.

10. Pelayanan Ruang Tindakan

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan 1. Menunjukkan KTP/Kartu Keluarga/Kartu BPJS/JKN dll 2. Rujukan Internal Dokter 3. Keberadaan tertentu pasien (Kondisi Pasien)
2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Prosedur Pelayanan : 1. Rekam Medik dari Dokter 2. Mengisi data pada Ruang Tindakan, 3. Petugas mendiagnosa keberadaan pasien 4. Penyiapan alat dan bahan 5. Petugas melakukan Tindakan sesuai hasil konsultasi dokter. 6. Jika diperlukan kembali berkonsultasi dokter di Poli 7. Dokter memberikan resep obat
3	Jangka waktu penyelesaian	30 – 60 Menit
4	Biaya	• Bagi peserta BPJS Gratis. • Pasien Umum membayar biaya pelayanan sesuai tarif PERDA (Peraturan Daerah) yang berlaku

5	Produk pelayanan	Pemberian tindakan dan Edukasi Pasien Rujukan Internal
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan Pengaduan dapat disampaikan kepada Puskesmas Kupa Kupa Kecamatan Tobelo Selatan Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Kepala Puskesmas Hp/SMS/WA. 0812-4147-1981 3. KTU No Hp/SMS/WA. 0813-1331-6950 4. Front Office PengaduanNo Hp/WA 5. Facebook : Puskesmas Kupa Kupa 6. IG : @Puskesmas_KupaKupa 7. Email : puskesmaskupakupa@gmail.com 8. Website : www.halmaherautarakab.go.id, https://dinkes.halmaherautarakab.go.id

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.65 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan 2. Peraturan Menteri kesehatan RI No.28 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. 3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.75 Tahun 2015 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Perangkat computer 2. Alat Tulis Kantor 3. Meja Penyiapan Obat 4. Lemari Obat - obatan 5. Alat pendukung meracik obat 6. APD dan alat medis lainnya Prasarana/fasilitas : 1. Loker Informasi/Registras/Pendaftaran 2. Loker Pengambilan obat 3. Loker Pengaduan 4. Ruang Penyimpanan Arsip 5. Ruang Tunggu dengan fasilitas Wifi dan kursi yang nyaman. 6. Halaman Parkir
3	Kompetensi Pelaksana	- Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) serta Memahami Tugas Pokok dan Fungsi; - Memiliki pengetahuan mengenai etika pelayanan publik; - Memahami mekanisme dan administrasi pelayanan, Mengetahui dan memahami prosedur pelaksanaan pelayanan, Mengetahui dan memahami peraturan terkait pelayanan - Mampu k o m u n i k a s i & berkoordinasi dengan efektif dan tertulis dengan baik serta memiliki kemampuan bekerjasama tim serta dapat mengopersonalkan computer.
4	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas, KTU dan Penanggungjawab Program/Dokter
5	Jumlah Pelaksana	7 Orang detail: 2 Front Office, 2 Orang Petugas Skrining, 2 Dokter & 1 Orang Perawat.
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1) Pelayanan Bebas Pungli 2) Pemeriksaan dilakukan oleh tenaga professional di bidangnya.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap bulan untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan Kesehatan masyarakat.
---	----------------------------	---

Ditetapkan : di Kupa Kupa
Pada Tanggal : 24 Februari 2023



Kepala Puskesmas

Ns. Jetty Y. Kemur, S.Kep
Pewata Tk. I III/d
NIP. 19810125200501 2016

