



PEMERINTAH KABUPATEN HALMAHERA UTARA

PUSKESMAS PITU

Website : www.halmaherautarakab.go.id

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

Email. puskesmaspitumantap@gmail.com

Jl. Durian Lina Ino

KECAMATAN TOBELO TENGAH



KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
NOMOR : 440 / 175 / PKM / I / 2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT PADA
PUSKESMAS PITU KABUPATEN HALMAHERA UTARA

KEPALA PUSKESMAS PITU

- 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 Pitu Kabupaten Halmahera Utara merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban Puskesmas Pitu 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 Dinas tentang Standar Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Pitu Kabupaten Halmahera Utara.
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2008);

2. 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);
3. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 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);
- 16. Peraturan Bupati Halmahera Utara Nomor 48 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara (Berita Daerah Kabupaten Halmahera Utara Tahun 2016 Nomor 48);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Kesehatan Masyarakat pada Puskesmas Pitu 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 Pitu

Pada Tanggal : 13 Januari 2022

Kepala Puskesmas

Ns. Julius Garo, S.Kep

Pembina, IV/a

NIP. 19731014 199303 1003

Lampiran : Keputusan Kepala Puskesmas Pitu Kabupaten Halmahera Utara
Nomor : 440 / 175 / PKM / I / 2022
Tanggal : 13 Januari 2022

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 Kesehatan 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 Pitu 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 Pitu Halmahera Utara yang pada akhirnya bisa berpartisipasi dalam memberikan kritik, saran dan Masukan terhadap pelayanan yang dilaksanakan.

1. Visi Misi

Visi : Terwujudnya masyarakat Tobelo tengah yang sehat, yang mandiri dan berkeadilan.

Misi

- 1) Memberikan pelayanan prima;
- 2) Meningkatkan kualitas dan kedisiplinan sumberdaya manusia puskesmas;
- 3) Meningkatkan peran aktif masyarakat terhadap kesehatan;
- 4) Menjalin kerja sama dengan sector terkait di bidang Kesehatan.

2. Motto

Kesehatan anda tujuan kami, Kesembuhan anda harapan kami, Kami Siap Melayani dengan Setulus Hati (Ora Et Labora)

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)
- 7) Pelayanan KIA
- 8) Pelayanan Kesehatan Umum
- 9) Pelayanan Farmasi/Apotik
- 10) Pelayanan Ruang Tindakan

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 Pasien Umum Pertama Kali Berobat (1) Menunjukkan KTP/Kartu Keluarga yang masih berlaku Pasien Umum yang Pernah Berobat 1. Menunjukkan KTP/Kartu Keluarga yang masih berlaku/Kartu berobat Puskesmas Pitu Pasien BPJS/JKN/KIS dll 1. Menunjukkan KTP/Kartu Keluarga yang masih berlaku; 2. Menunjukkan 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 poli umum 5. Pasien masuk ke ruang pelayanan poli umum 6. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medik 7. Dokter melakukan pemeriksaan fisik 8. Dokter / petugas melakukan penatalaksanaan dan Tindakan medis tertentu jika diperlukan sesuai. 9. Dokter memberikan hasil dignosa dan therapi pasien dan menuliskan resep obat jika diperlukan dan merujuk pasien Jika di perlukan. 10. Petugas mengarahkan pasien ke Apotek dan kasir untuk

		melakukan pembayaran jika Klien Umum.
3	Jangka waktu penyelesaian	10 Menit - Selesai
4	Biaya	• Bagi peserta BPJS gratis. • Pasien Umum membayar biaya pelayanan sesuai tarif PERDA yang berlaku
5	Produk pelayanan	1. Pemeriksaan Pasien 2. Resep Obat dan Atau Surat Rujukan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan Pengaduan dapat disampaikan kepada Puskesmas Pitu Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Kepala Puskesmas Hp/SMS/WA. 085340033348 3. KTU No Hp/SMS/WA. 081340345646 4. Front Office PengaduanNo Hp/WA 5. Facebook : Puskesmas Pitu 6. Email : puskesmaspitumantap@gmail.com 7. 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/Registras/Pendaftaran 2. Loker Apotik 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 mengopersonalkan computer.
4	Pengawasan Internal	Oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	4 Orang detail: 1 Front Office, 1 Orang Petugas Skrining & 2 Dokter/Petugas Medis
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Bebas Pungli dan Kosekuen di tuangkan dalam Komitmen Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	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 1. Menunjukan KTP/Kartu Keluarga yang masih berlaku 2. Menunjukan Kartu BPJS/JKN/KIS 3. 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 2 identitas sesuai dengan urutan antrian poli umum 5) Pasien masuk ke ruang pelayanan poli Gigi & Mulut 6) Dokter melakukan pemeriksaan 7) Dokter melakukan penatalaksanaan dan Tindakan medis tertentu jika diperlukan sesuai. 8) Dokter memberikan hasil dignosa dan therapi pasien dan menuliskan resep obat jika diperlukan dan merujuk pasien Jika di perlukan. 9) Petugas mengarahkan pasien ke Apotek dan kasir untuk melakukan pembayaran jika Klien Umum.
3	Jangka waktu penyelesaian	15 Menit - Selesai
4	Biaya	• Bagi peserta BPJS gratis. • Pasien Umum membayar biaya pelayanan sesuai tarif PERDA (Peraturan Daerah) yang berlaku

5	Produk pelayanan	1) Pemeriksaan Pasien/Tindakan 2) Resep Obat dan Atau Rekomendasi Rujukan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan Pengaduan dapat disampaikan kepada Puskesmas Pitu Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Kepala Puskesmas Hp/SMS/WA. 085340033348 3. KTU No Hp/SMS/WA. 081340345646 4. Front Office Pengaduan No Hp/WA 5. Email : puskesmaspitumantap@gmail.com 6. 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 dan alat medis lainnya Prasarana/fasilitas : 1. Loker Informasi/Registras/Pendaftaran 2. Loker Apotik 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 mengopersionalkan computer.
4	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas, KTU dan Penanggungjawab Program/Dokter
5	Jumlah Pelaksana	4 Orang detail: 1 Front Office, 2 Orang Petugas Skrining & 1 Dokter/Petugas Medis
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Bebas Pungli dan Kosekuen di tuangkan dalam Komitmen Maklumat Pelayanan

7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	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.

3. Pelayanan GIZI

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan 1. Rujukan Dokter (internal)
2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Prosedur Pelayanan : 1. Pasien dirujuk oleh dokter ke ruang konseling Gizi 2. Petugas Gizi melakukan skrining gizi kemudian dilakukan assesment dan ditentukan diagnosa gizinya 3. Setelah dilakukan diagnosa gizi pasien, selanjutnya dilakukan intervensi gizi, kemudian dilakukan konseling gizi 4. 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	10 Menit – Selesai
4	Biaya	Gartis
5	Produk pelayanan	1. Pemeriksaan/Konseling Pasien 2. Hasil Pemeriksaan Untuk dikonsultasikan ke dokter
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan Pengaduan dapat disampaikan kepada Puskesmas Pitu Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1) Kotak Saran/Pengaduan 2) Kepala Puskesmas Hp/SMS/WA. 085340033348 3) KTU No Hp/SMS/WA. 081340345646 4) Front Office PengaduanNo Hp/WA 5) Email : puskesmaspitumantap@gmail.com 6) 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. Alat Ukur (Linboard, Timbangan, Meter)

		4. PMT 5. APD dan alat medis lainnya Prasarana/fasilitas : 1. Loker Informasi/Registras/Pendaftaran 2. Loker Apotik 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	4 Orang detail: 1 Front Office, 1 Orang Petugas Skrining & 1 Orang Petuga Gizi
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan Bebas Pungli dan Kosekuen di tuangkan dalam Komitmen Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	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 Pasien Umum 1. Menunjukan KTP/Kartu Keluarga yang masih berlaku Pasien BPJS/JKN/KIS dll 1. Menunjukan KTP/Kartu Keluarga yang masih berlaku; 2. 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. Dokter memberikan hasil dignosa dan therapi pasien dan menuliskan resep obat jika diperlukan dan merujuk pasien Jika di perlukan. Petuqas mengarahkan pasien ke Apotek dan kasir untuk melakukan pembayaran jika Klien Umum.
3	Jangka waktu penyelesaian	15 Menit - Selesai
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 KB sesuai Kebutuhan Pasien
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan Pengaduan dapat disampaikan kepada Puskesmas Pitu Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1) Kotak Saran/Pengaduan 2) Kepala Puskesmas Hp/SMS/WA. 085340033348 3) KTU No Hp/SMS/WA. 081340345646 4) Front Office PengaduanNo Hp/WA 5) Email : puskesmaspitumantap@gmail.com 6) 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 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	Oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	4 Orang detail: 1 Front Office, 1 Orang Petugas Skrining & 1 Bidan
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Bebas Pungli dan Kosekuen di tuangkan dalam Komitmen Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	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. Sudah terdaftar di loket pendaftaran 2. Ada Surat Rujukan dari Dokter di pelayanan kesehatan puskesmas (Rujukan Internal)																						
2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Prosedur Pelayanan : 1. Petugas mengabil formular pemeriksian Lab, menanyakan identitas Pasien, 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis dan rujukan; 3. Petugas memepesiapkan alat dan bahan; 4. Petugas melakukan pengambilan sampel; 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur. 6. Petugas menulis hasil dan menatat hasil 7. Petugas memberikan hasil kepada pasien																						
3	Jangka waktu penyelesaian	Perkiraan lama waktu untuk masing-masing jenis pemeriksaan : <table><tr><td>Jenis Pemeriksaan</td><td>Lama Waktu pemeriksian</td></tr><tr><td>HB</td><td>10 – 15 Menit</td></tr><tr><td>HIV</td><td>10 – 15 Menit</td></tr><tr><td>Malaria/DDR</td><td>10 – 15 Menit</td></tr><tr><td>Gula darah</td><td>3 Menit</td></tr><tr><td>Golongan Darah</td><td>5 Menit</td></tr><tr><td>Asam Urat</td><td>3 Menit</td></tr><tr><td>Sivilis</td><td>5 Menit</td></tr><tr><td>TB/Sputum BTA</td><td>10 – 15 Menit</td></tr><tr><td>Kolesterol</td><td>5 Menit</td></tr><tr><td>Urine HCG</td><td>5 Menit</td></tr></table>	Jenis Pemeriksaan	Lama Waktu pemeriksian	HB	10 – 15 Menit	HIV	10 – 15 Menit	Malaria/DDR	10 – 15 Menit	Gula darah	3 Menit	Golongan Darah	5 Menit	Asam Urat	3 Menit	Sivilis	5 Menit	TB/Sputum BTA	10 – 15 Menit	Kolesterol	5 Menit	Urine HCG	5 Menit
Jenis Pemeriksaan	Lama Waktu pemeriksian																							
HB	10 – 15 Menit																							
HIV	10 – 15 Menit																							
Malaria/DDR	10 – 15 Menit																							
Gula darah	3 Menit																							
Golongan Darah	5 Menit																							
Asam Urat	3 Menit																							
Sivilis	5 Menit																							
TB/Sputum BTA	10 – 15 Menit																							
Kolesterol	5 Menit																							
Urine HCG	5 Menit																							

		Protein Urine 5 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.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan Pengaduan dapat disampaikan kepada Puskesmas Pitu Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Kepala Puskesmas Hp/SMS/WA. 085340033348 3. KTU No Hp/SMS/WA. 081340345646 4. Front Office PengaduanNo Hp/WA 5. Email : puskesmaspitumantap@gmail.com 6. 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 : 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	4 Orang detail: 1 Front Office, 2 Orang Petugas Skrining & 1 Dokter/Petugas Medis
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Bebas Pungli dan Kosekuen di tuangkan dalam Komitmen Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	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

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan 1. Membawa Buku KIA
2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Mekanisme Pelayanan : 1. Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran; 2. Petugas mengarahkan pasien ke ruang Pengkajian (anamnesa) 3. Petugas mengarahkan pasien sesuai hasil pengkajian; 4. Kajian Awal Petugas MTBS (formular), Hasil Kajian diberikan kepada dokter 5. 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. 6. Jika hasil dignosa dokter membutuhkan rujukan eksternal maka perlu dirujuk sesuai diagnosa. 7. Pemberian resep dokter
3	Jangka waktu penyelesaian	5 Menit – Selesai
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. Resep Obat dari Dokter

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan Pengaduan dapat disampaikan kepada Puskesmas Pitu Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Kepala Puskesmas Hp/SMS/WA. 085340033348 3. KTU No Hp/SMS/WA. 081340345646 4. Front Office PengaduanNo Hp/WA 5. Email : puskesmaspitumantap@gmail.com 6. 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. Timbangan 4. Land Board/Mikro tois 5. Tensi Anak 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 k o m u n i k a s i & berkoordinasi dengan efektif dan tertulis dengan baik serta memiliki kemampuan bekerjasama tim serta dapat mengopersionalkan computer.
4	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas, KTU dan Penanggungjawab Program/Dokter
5	Jumlah Pelaksana	4 Orang detail: 1 Front Office, 1 Orang Petugas Skrining, Petugas MTBS & 1 Dokter
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Bebas Pungli dan Kosekuen di tuangkan dalam Komitmen Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	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. Sudah terdaftar di pendaftaran 2. Sudah tersedia rekam medis 3. Membawa buku KIA bagi ibu hamil
2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Prosedur Pelayanan : 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian (Jika ada Antrian) 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas melakukan pemeriksaan / Tindakan sesuai prosedur. 5. Petugas menentukan diagnosis berdasarkan hasil pemeriksaan 6. Petugas memberikan Terapi dan Tindak lanjut sesuai kebutuhan pasien dan atau jika dibutuhkan pemeriksaan lab, wajib menunjukan hasil Lab.
3	Jangka waktu penyelesaian	10 Menit - Selesai
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 Pitu Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Kepala Puskesmas Hp/SMS/WA. 085340033348 3. KTU No Hp/SMS/WA. 081340345646 4. Front Office PengaduanNo Hp/WA 5. Email : puskesmaspitumantap@gmail.com 6. 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/Registras/Pendaftaran 1. Loker Pengambilan obat 2. Loker Pengaduan 3. Ruang Penyimpanan Arsip 4. Ruang Tunggu dengan fasilitas Wifi dan kursi yang nyaman. 5. 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 mengoperasikan computer.
4	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas, KTU dan Penanggungjawab Program/Dokter
5	Jumlah Pelaksana	4 Orang detail: 1 Front Office, 2 Orang Petugas Skrining & 1 Dokter/Petugas Medis
6	Jaminan Pelaksana	Pelayanan Bebas Pungli dan Kosekuen di tuangkan dalam Komitmen Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	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 Kesehatan Umum

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pasien Umum 1. Menunjukan KTP/Kartu Keluarga yang masih berlaku/Menunjukan Kartu berobat Puskesmas Pitu Pasien BPJS/JKN/KIS dll 1. Menunjukan KTP/Kartu Keluarga yang masih berlaku (Jika Pertama Kali) 2. Menujukan Kartu BPJS dann Kartu Berobat
2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Mekanisme Pelayanan : 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan pengkajian 4. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur. 5. Petugas menentukan diagnosis 6. Petugas memberikan Tindakan dan Tindak lanjut

3	Jangka waktu penyelesaian	10 Menit – Selesai
4	Biaya/Retribusi	• Bagi peserta BPJS Gratis. • Pasien Umum membayar biaya pelayanan sesuai tarif PERDA (Peraturan Daerah) yang berlaku
5	Produk pelayanan	1. Surat Keterangan Dokter 2. Surat Keterangan Sakit 3. Surat Keterangan Kesehatan Tertentu
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan Pengaduan dapat disampaikan kepada Puskesmas Pitu Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Kepala Puskesmas Hp/SMS/WA. 085340033348 3. KTU No Hp/SMS/WA. 081340345646 4. Front Office PengaduanNo Hp/WA 5. Email : puskesmaspitumantap@gmail.com 6. 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 4. Tensi 5. Thermometer 6. Pengukur Tinggi Badan 7. Pengukur Berat badan 8. 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	4 Orang detail: 1 Front Office, 1 Orang Petugas Skrining, 1 Dokter/Petugas Medis & 1 Orang Tugas Administrasi
6	Jamianan Pelayanan	Pelayanan Bebas Pungli dan Kosekuen di tuangkan dalam Komitmen Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	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. Kuintansi pembayar bagi pasien umum
2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Prosedur Pelayanan : 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memperisilahkan pasien menunggu 3. Petugas melakukan peresepan 4. Petugas memanggil pasien dan melakukan reidentifikasi pasien 5. Petugas menyampaikan informasi tentang obat yang akan diberikan 6. Petugas memberikan obat
3	Jangka waktu penyelesaian	1. Resep non racikan 5 menit - Selesai 2. Resep racikan 10 menit – Selesai
4	Biaya	• Bagi peserta BPJS Gratis. • Pasien Umum membayar biaya pelayanan sesuai tarif PERDA (Peraturan Daerah) yang berlaku
5	Produk pelayanan	Pelayanan Peyiapan dan Pemberian Obat
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan Pengaduan dapat disampaikan kepada Puskesmas Pitu Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Kepala Puskesmas Hp/SMS/WA. 085340033348 3. KTU No Hp/SMS/WA. 081340345646 4. Front Office PengaduanNo Hp/WA 5. Email : puskesmaspitumantap@gmail.com 6. 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 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	4 Orang detail: 1 Front Office, 1 Orang Petugas Skrining, 1 Dokter/Petugas Medis & 1 Orang Tugas Administrasi
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Bebas Pungli dan Kosekuen di tuangkan dalam Komitmen Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	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. Terdaftar di loket pendaftaran 2. Hasil Rujukan Internal Dokter 3. Keberadaan tertentu pasien (Kondisi Pasien)

2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Prosedur Pelayanan : 1. Mengisi data pada Ruang Tindakan, 2. Petugas mendiagnosa keberadaan pasien 3. Penyiapan alat dan bahan 4. Petugas melakukan Tindakan sesuai hasil konsultasi dokter. 5. Jika diperlukan kembali berkonsultasi dokter di Poli 6. Dokter memberikan resep obat
3	Jangka waktu penyelesaian	10 Menit – Selesai
4	Biaya	• Bagi peserta BPJS Gratis. • Pasien Umum membayar biaya pelayanan sesuai tarif PERDA (Peraturan Daerah) yang berlaku
5	Produk pelayanan	
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan Pengaduan dapat disampaikan kepada Puskesmas Pitu Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Kepala Puskesmas Hp/SMS/WA. 085340033348 3. KTU No Hp/SMS/WA. 081340345646 4. Front Office PengaduanNo Hp/WA 5. Email : puskesmaspitumantap@gmail.com 6. 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 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	4 Orang detail: 1 Front Office, 1 Orang Petugas Skrining, 1 Dokter & 1 Orang Perawat.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Bebas Pungli dan Kosekuen di tuangkan dalam Komitmen Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	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 Pitu
Pada Tanggal : 13 Januari 2022

Kepala Puskesmas



Ns. Julius Garo, S.Kep

Pembina, IV/a

NIP. 19731014 199303 1003

