



PEMERINTAH KOTA KUPANG
DINAS KESEHATAN KOTA KUPANG
UPT PUSKESMAS OEPOI
JL. Thamrin No.05 Kel. Oebufu Kode Pos 85111
Telp. 08113868029



Website : puskoep.dinkes-kotakupang.web.id, Email: puskesmasoepoi96@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS OEPOI
Nomor: PUSK.OEP.445.806/SK/04/X/2022

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
UPTD PUSKESMAS OEPOI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSKESMAS

Menimbang : a. bahwa standar pelayanan publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, acuan penilaian kualitas dan kinerja pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat serta adanya standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan;

b. bahwa untuk maksud dimaksud dalam huruf a, maka dipandang perlu menetapkan surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Oepoi tentang Standar Pelayanan Publik UPTD Puskesmas Oepoi.

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan;

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan;

4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika;
7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
8. Peraturan Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas;
11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;
12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Praktek Terapis Gigi dan Mulut;
13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
15. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan;

16. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Kesehatan Masyarakat;
17. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/SK/VII/2009 tentang Rekam Medis;

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS OEPOI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS.

Kesatu : Standar Pelayanan Publik UPTD Puskesmas Oepoi, sebagaimana tercantum dalam lampiran surat keputusan ini;

Kedua : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU Keputusan ini meliputi ruang lingkup:

1. Pelayanan Pendaftaran
2. Pelayanan Pemeriksaan Umum
3. Pelayanan Pemeriksaan Anak
4. Pelayanan Gawat Darurat
5. Pelayanan Pemeriksaan Gigi dan Mulut
6. Pelayanan Pemeriksaan Ibu dan Anak
7. Pelayanan Konseling Gizi
8. Pelayanan TB DOTS
9. Pelayanan Imunisasi
10. Pelayanan Laboratorium
11. Pelayanan Kefarmasian
12. Pelayanan Prolanis
13. Pelayanan KB
14. Pelayanan Pengaduan Masyarakat

- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA Keputusan ini, wajib dilaksanakan oleh unit-unit pelayanan di lingkungan UPTD Puskesmas Oepoi sebagai acuan dalam pemberian pelayanan dan penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Kupang
Pada tanggal : 01 Oktober 2022

KEPALA UPTD PUSKESMAS OEPOI,

drg. Elfride Ruth, M.P.H
NIP. 198409302014122001

Lampiran I
Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Oepoi
Nomor : PUSK.OEP.445.806/SK/04/X/2022
Tanggal : 01 Oktober 2022
Tentang : Standar Pelayanan Publik UPTD
Puskesmas Oepoi

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya sub sistem upaya kesehatan.

UPTD Puskesmas Oepoi merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kota Kupang. Berdasarkan Keputusan Walikota Kupang tentang Penetapan Status Pusat Pelayanan Kesehatan masyarakat dalam Wilayah Kota Kupang UPTD Puskesmas Oepoi berada di Kecamatan Oebobo termasuk dalam Kriteria Puskesmas Perkotaan yang wilayah kerjanya meliputi Kelurahan Oebufu, Kelurahan kayu Putih, Kelurahan Tuak Daun Merah dan Kelurahan Liliba, serta memiliki 3 Puskesmas Pembantu (Pustu) dan 1 Poskeskel, yaitu Pustu Oebufu, Pustu Tuak Daun Merah, Pustu Liliba dan Poskeskel Kayu Putih

Sesuai dengan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam memberi pelayanan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan msyarakat serta

mensukseskan program jaminan sosial nasional, UPTD Puskesmas Oepoi wajib memiliki satu dokumen Standar Pelayanan yang menjadi acuan bagi pelaksanaan Pelayanan Publik yang memadai bagi masyarakat penerima layanan. Ketersediaan standar pelayanan akan menjadi satu alat ukur yang baik bagi upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk itu maka dipandang perlu untuk disusun suatu dokumen Standar Pelayanan yang menjadi acuan pelaksanaan pelayanan publik pada UPTD Puskesmas Oepoi.

B. KEDUDUKAN DAN STRUKTUR ORGANISASI

1. UPTD Puskesmas Oepoi merupakan unit pelayanan teknis Dinas Kesehatan Kota Kupang.
2. UPTD Puskesmas Oepoi sebagai unit organisasi yang bersifat fungsional dan unit layanan yang bersifat profesional.
3. UPTD Puskesmas Oepoi dipimpin oleh seorang Kepala Puskesmas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kota Kupang.

Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Oepoi

Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Oebobo berdasarkan pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat sebagai

KEPALA UPTD PUSKESMAS OEPOI

drg Elfride Ruth, M.PH

KEPALA TATA USAHA

Eflin S. C. Sina, S.Tr.Keb

SISTEM INFORMASI KESEHATAN (SIK)

Elisabeth M. Ritan, S.KM

URUSAN RUMAH TANGGA (Administrasi Kebersihan dan Keamanan)

Leni Juliana Poyk, SE

KEUANGAN (Bend. JKN, Rutin, BOK, Penrimaan)

- Patienci R. A. Benu, STR.Keb (JKN)
- Rovenolia M.D.N.N, S.ST (BOK)
- Lilies Widya Ningsih, A.Md.Keb (Penrimaan)

KEPEGAWAIAN

Ratih Ndiy, S.PAK

PENANGGUNNG JAWAB UKM ESENSIAL & KEPERAWATAN KESEHATAN MASYARAKAT

Elisabeth M. Ritan, S.KM

PENANGGUNNG JAWAB PELAYANAN PROMOSI

Dewi Yanti A. Bani, S.KM

PENANGGUNNG JAWAB PELAYANAN KESEHATAN LINGKUNGAN

Yossie V. N. Rachman, A.Md.KL

PENANGGUNNG JAWAB PELAYANAN KESEHATAN KELUARGA YANG BERSIFAT UKM

Elisabeth Magi Ndamalero, A.Md.Keb

PENANGGUNNG JAWAB PELAYANAN GIZI YANG BERSIFAT UKM

Herlina Tandirerung, S.KM

PENANGGUNNG JAWAB PELAYANAN P2P

Selvly M. Talahatu, A.Md.Kep

PENANGGUNNG JAWAB PELAYANAN KEPERAWATAN KESEHATAN MASYARAKAT

Laurensia Claritas D'Patta, S.kep., Ns

PENANGGUNNG JAWAB UKM PENGEMBANGAN

Elisabeth M. Ritan, S.KM

PENANGGUNNG JAWAB PELAYANAN KESEHATAN GIGI MASYARAKAT

Rovenolia M.D.N.N, S.ST

PENANGGUNNG JAWAB PELAYANAN KESEHATAN TRADISIONAL KOMPLEMENTER

Maria J. Wiman Masi, A.Md.Kep

PENANGGUNNG JAWAB PELAYANAN KESEHATAN OLAHRAGA

Selvly M. Talahatu, A.Md.Kep

PENANGGUNNG JAWAB PELAYANAN KESEHATAN KERJA

Andrianovi B. K. Kleden, A.Md.KL

PENANGGUNNG JAWAB UKP, KEFARMASIAN DAN LABORATORIUM

Maria G. G. Korohama, A.Md.F

PENANGGUNNG JAWAB PEMERIKSAAN UMUM

Frinike I.S Sihombing, A.Md.Kep

PENANGGUNNG JAWAB PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

Margareta Peluru, A.Md.Kg

PENANGGUNNG JAWAB PELAYANAN KESEHATAN KELLUAR GA YANG

Elisabeth Magi Ndamalero, A.Md.Keb

PENANGGUNNG JAWAB PELAYANAN GAWAT DARURAT

Ratnasari Kinanggi, A.Md.Kep

PENANGGUNNG JAWAB GIZI YANG BERSIFAT UKP

Herlina Tandirerung, S.KM

PENANGGUNNG JAWAB PELAYANAN KEFARMASIAN

Rini Nuryati Riwu, S.Farm, Apt

PENANGGUNNG JAWAB PELAYANAN LABORATORIUM

Junita Sandy Fithriyah, A.Md.AK

PENANGGUNNG JAWAB PELAYANAN KLINIK SANITASI

Laurensia Claritas D'Patta, S.kep., Ns

PENANGGUNNG JAWAB JARINGAN PELAYANAN PUSKESMAS DAN JEJARING PUSKESMAS

PUSKESMAS PEMBANTU

- Lenny W. Saingo, S.Kep (Pustu Liliba)
- Yosefina A. Boling, A.Md.Keb (Pustu Oebufu)
- Arianti V. Here, A.Md.Keb (Pustu TDM)
- Benedikta Berek Laga, A.Md.Keb (Poskeskel KP)

JEJARING PELAYANAN PUSKESMAS

Andrianovi B. K. Kleden, A.Md.KL

PENANGGUNNG JAWAB BANGUNAN, PRASARANA DAN PERALATAN PUSKESMAS

Adi Dethan, A.Md.Kg

PENANGGUNNG JAWAB MUTU

dr. Made A. M. Wahayasa

KOORDINATOR KESELAMATAN PASIEN

dr. Godefrida Sabu Sinu

KOORDINATOR PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN INFEKSI

dr. Mauren Tesalonika

KOORDINATOR MANAJEMEN RISIKO

drg. Agustine Vidihertine

KOORDINATOR AUDIT INTERNAL

dr. Oktarita Gracia Nenobais

KOORDINATOR KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA

Andrianovi B. K. Kleden, A.Md.KL

KOORDINATOR KEPIMPINAN MANAJEMEN PUSKESMAS, UPAYA KESEHATAN MASYARAKAT, DAN UPAYA KESEHATAN PERSEORANGAN

dr. Atika Rachmania Lilo

C. TUGAS DAN FUNGSI

1. UPTD Puskesmas Oepoi mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya, yaitu Kelurahan Oebufu, Kelurahan Liliba dan Kelurahan Tuak Daun Merah dan Kelurahan Kayu Putih.
2. Dalam melaksanakan tugasnya, UPTD Puskesmas Oepoi memiliki fungsi :
 - a. Penyelenggaraan UKM tingkat pertama;
 - b. Penyelenggaraan UKP tingkat pertama;
 - c. Sebagai Wahana Pendidikan Tenaga Kesehatan.

D. VISI

Visi merupakan gambaran kondisi masa depan yang dicita-citakan dapat terwujud dalam kurun waktu tertentu. Visi Puskesmas Oepoi sebagai Puskesmas Model Pelayanan Prima dengan mengacu kepada visi Kota Kupang yakni “Terwujudnya Kota Kupang yang Layak Huni, Cerdas, Mandiri dan Sejahtera dengan Tata Kelola Bebas KKN”.

E. MISI

“Mengembangkan Sumberdaya Manusia yang sehat, cerdas, berakhlak, profesional dan berdaya saing (KUPANG SEHAT - CERDAS)”

F. TATA NILAI

Dalam penyelenggaraan pelayanan, puskesmas oepoi mempunyai tata nilai **SEHATI** yang mempunyai makna:

- a. **S : Senyum, Sapa, Salam** yang berarti selalu memberikan sikap sopan dalam memberikan pelayanan.

- b. **E : Empati** yang berarti memahami dan mengerti apa yang dirasakan pasien.
- c. **H : Harmonis** yang berarti menciptakan dan menjaga keharmonisan hubungan antara sesama staf dan pasien.
- d. **A : Akuntabel** yang berarti memberikan pelayanan kesehatan sesuai pedoman dan standar pelayanan yang ditetapkan, dapat diukur dan dipertanggungjawabkan.
- e. **T : Transparan** yang mempunyai makna setiap keputusan dan tindakan dilakukan secara jelas dan dapat dipertanggungjawabkan pasien maupun sesama petugas.
- f. **I : Inovatif** yang berarti memiliki kemampuan untuk bekerja mandiri dengan ide-ide kreatif serta memberikan terobosan bagi peningkatan pelayanan kesehatan.

G. MOTTO

Motto UPT Puskesmas Oepoi adalah ” Beritahukan kami bila anda kecewa, beritahukan sesama jika anda puas”

H. TATA TERTIB PELAYANAN

1. Pasien membawa identitas diri (KTP/KK) dan atau kartu peserta jaminan kesehatan (JKN)
2. Pasien mengambil nomor antrian yang telah disediakan dan dilayani sesuai nomor antrian.
3. Semua pengunjung menjaga ketertiban, kebersihan dan kenyamanan.
4. Membuang sampah di tempat yang telah disediakan.
5. Dilarang merokok dan mengkonsumsi minuman keras dilingkungan/kawasan puskesmas.
6. Dilarang membuang ludah/bekas sirih pinang sembarangan.
7. Tidak membawa benda tajam ke lingkungan puskesmas.
8. Tidak membawa dan memakai barang

berharga/perhiasan yang berlebihan, Puskesmas tidak bertanggung jawab atas segala bentuk kehilangan/kerusakan barang tersebut.

9. Tidak diperkenankan mengambil barang/foto tanpa izin terlebih dahulu pada saat mendapatkan tindakan medik.
10. Parkir kendaraan pada tempat yang disediakan serta tidak menghalangi jalur khusus yang diperuntukan bagi kursi roda.
11. Memberikan saran dan pengaduan terkait pelayanan Puskesmas secara lisan maupun tertulis melalui kotak saran, Telepon 08113868029, SMS/WhatsApp : 08113868029, E-mail: puskesmasoepoi96@gmail.com, Facebook dan Massenger : Puskesmas Oepoi, Website : puskoep.dinkes-kotakupang.web.id

STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPTD PUSKESMAS OEPOI

1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas : KTP/KK/K I A 2. Kartu berobat Pasien (pasien lama) 3. Kartu BPJS Kesehatan (bagi yang memiliki)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang mengambil nomor antrian di mesin nomor antrian 2. Petugas memanggil pasien dengan membaca nomor antrian 3. Petugas loket dengan senyum, sapa, salam kepada pasien meminta nomor antrian pendaftaran, kartu berobat, kartu BPJS (jika ada) 4. Petugas loket mengidentifikasi pasien apabila pasien emergency diarahkan keruang Tindakan agar segera mendapatkan penanganan. 5. Pasien menyerahkan kelengkapan yang diminta pada petugas loket pendaftaran. 6. Pasien umum membayar retribusi sesuai perda sebesar Rp. 5000,- 7. Bagi pasien Tuberkulosis yang sudah dalam pengobatan tidak dipungut biaya pendaftaran 8. Pasien yang mempunyai kartu Jaminan Kesehatan (BPJS):

		<p>a. Petugas loket memastikan keaktifan dan kesesuaian kartu jaminan lalu mendaftar secara online di aplikasi P'care</p> <p>b. Pasien yang kartu jaminannya tidak aktif diinformasikan untuk mendaftar sebagai pasien umum</p> <p>c. Bagi peserta yang memiliki kartu jaminan dengan Faskes Tk 1 bukan puskesmas oepoi tetapi faskes Tk 1 masih dalam wilayah kota kupang maka didaftar sebagai pasien Umum, sedangkan Faskes Tk 1 di luar wilayah kota kupang maka akan dilayani gratis sebanyak 3 kali. Kedatangan selanjutnya dikenakan biaya sesuai perda.</p> <p>9. Petugas mendaftarkan pasien dibuku register pendaftaran SIKDA.</p> <p>10. Petugas loket menanyakan dengan ramah maksud dan tujuan pasien</p> <p>11. Petugas membuat kartu pengunjung puskesmas bagi yang baru pertama kali berobat ke puskesmas</p> <p>12. Petugas membuat rekam medik untuk pasien baru dan kartu pengunjung puskesmas</p> <p>13. Petugas mencari rekam medik berdasarkan nomor pada kartu pengunjung atau berdasarkan nama kepala keluarga pasien bila tidak membawa kartu pengunjung</p> <p>14. Petugas melakukan crosscheck identitas di rekam medik</p> <p>15. Petugas membuat blangko resep dan atau karcis pendaftaran untuk di masukan dalam map rekam medik</p>
--	--	--

		<p>16. Petugas mengembalikan kartu jaminan Kesehatan dan kartu pengunjung puskesmas</p> <p>17. Petugas mempersilahkan pasien antri di poli tujuan</p> <p>18. Petugas mengurutkan rekam medik sesuai dengan nomor urut pada karcis pendaftaran</p> <p>19. Petugas loket membawakan rekam medik pasien ke poli tujuan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Pasien Baru : ≤ 10 menit</p> <p>Pasien Lama : ≤ 10 menit</p>
4	Biaya/tarif	<p>1. Pasien yang memiliki kartu BPJS tidak dikenakan tarif / gratis.</p> <p>2. Pasien umum berlaku tarif sesuai Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 2013 tentang Retribusi pelayanan Kesehatan pada unit pelaksana teknis puskesmas, puskesmas pembantu, laboratorium Kesehatan dan lingkungan.</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Pendaftaran Pasien</p> <p>2. Pelayanan Rekam Medis pasien</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui:</p> <p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Telepon: 08113868029</p> <p>3. SMS/WA: 08113868029</p> <p>4. Email: puskesmasoepoi96@gmail.com</p> <p>5. Website: puskoep.dinkes-kotakupang.web.id</p> <p>6. Facebook: puskesmas oepoi</p> <p>7. SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id , SMS: 1708</p>

2. Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien sudah terdaftar diloket pendaftaran.2. Tersedianya Rekam Medis Pasien3. Pasien Rujukan Internal
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas memanggil pasien sesuai urutan RM yang masuk ke ruangan2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis3. Petugas melakukan anamnesis4. Petugas melakukan pengukuran tanda-tanda vital meliputi tekanan darah, denyut nadi, frekuensi pernafasan, suhu tubuh, berat badan.5. Petugas melakukan pemeriksaan/ tindakan sesuai dengan keluhan pasien6. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan7. Petugas menentukan diagnosis8. Petugas memberikan therapi /tindaklanjut yang sesuai9. Petugas memberikan rujukan ke faskes lanjutan (Rumah Sakit) apabila di perlukan dan jika rujukan sudah diberikan kepada pasien, petugas mengarahkan pasien untuk ke RS rujukan yang dituju sesuai dengan hari dan jam yang tertera di surat rujukan10. Petugas memberikan resep obat kepada pasien11. Pasien dipersilahkan mengambil obat di apotik.
3	Jangka Waktu	≤ 60 menit

	Penyelesaian	
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang memiliki kartu BPJS tidak dikenakan tarif / gratis. 2. Pasien umum berlaku tarif sesuai Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 2013 tentang Retribusi pelayanan Kesehatan pada unit pelaksana teknis puskesmas, puskesmas pembantu, laboratorium Kesehatan dan lingkungan.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan medis dan penjasalam kondisi pasien 2. Tindakan Medis yang diperlukan 3. Resep oleh dokter sesuai diagnosis 4. Surat Rujukan ke RS 5. Surat Keterangan Sakit 6. Surat Keterangan Sehat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon: 08113868029 3. SMS/WA: 08113868029 4. Email: puskesmasoepoi96@gmail.com 5. Website: puskoep.dinkes-kotakupang.web.id 6. Facebook: puskesmas oepoi 7. SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id , SMS: 1708

3. Standar Pelayanan Pemeriksaan Anak

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran2. Tersedia Rekam Medik3. Pasien rujukan internal
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas memanggil pasien sesuai urutan RM yang masuk ke ruangan2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medik3. Petugas melakukan anamnesa4. Petugas melakukan penimbangan berat badan dan tinggi badan5. Petugas melakukan pengukuran tanda-tanda vital meliputi suhu tubuh, denyut nadi, frekuensi pernafasan6. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai dengan keluhan pasien7. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan8. Petugas menentukan diagnosa penyakit9. Petugas menentukan terapi / tindak lanjut yang sesuai dengan kebutuhan pasien10. Petugas memberikan rujukan ke faskes lanjutan (RS) apabila diperlukan dan jika rujukan sudah diberikan kepada pasien, petugas mengarahkan pasien untuk ke RS rujukan yang dituju sesuai dengan hari dan jam yang tertera di surat rujukan11. Petugas memberi resep obat12. Pasien dan keluarga dipersilahkan menanggung obat di apotik
3	Jangka	≤ 60 menit

	Waktu Penyelesaian	
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang memiliki kartu BPJS tidak dikenakan tarif / gratis. 2. Pasien umum berlaku tarif sesuai Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 2013 tentang Retribusi pelayanan Kesehatan pada unit pelaksana teknis puskesmas, puskesmas pembantu, laboratorium Kesehatan dan lingkungan.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan medis dan penjasalam kondisi pasien 2. Tindakan Medis yang diperlukan 3. Resep oleh dokter sesuai diagnosa 4. Surat Rujukan ke RS apabila diperlukan 5. Surat Keterangan Sakit apabila diperlukan 6. Surat Keterangan Sehat apabila diperlukan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon: 08113868029 3. SMS/WA: 08113868029 4. Email: puskesmasoepoi96@gmail.com 5. Website: puskoep.dinkes-kotakupang.web.id 6. Facebook: puskesmas oepoi 7. SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id , SMS: 1708

4. Standar Pelayanan Gawat Darurat

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien dengan kondisi gawat darurat dan membutuhkan penanganan segera. 2. Pasien Umum, BPJS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien diarahkan langsung ke ruang Tindakan untuk segera mendapatkan Tindakan dan keluarga pasien mendaftar di loket pendaftaran. 2. Melakukan anamneses kepada pasien 3. Petugas konsul dokter dan dokter melakukan pemeriksaan pasien 4. Petugas melakukan inform consent 5. Petugas melakukan Tindakan medis sesuai kebutuhan 6. Petugas melakukan pengawasan dan pengamatan 7. Petugas melakukan rujukan ke faskes lanjutan (Rumah Sakit) apabila di perlukan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	≤ 20 menit
4	Biaya/tarif	1. Pasien yang memiliki kartu BPJS tidak dikenakan tarif / gratis. 2. Pasien umum berlaku tarif sesuai Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 2013 tentang Retribusi pelayanan Kesehatan pada unit pelaksana teknis puskesmas, puskesmas pembantu, laboratorium Kesehatan dan lingkungan.
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Gawat Darurat yang beresiko tinggi

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon: 08113868029 3. SMS/WA: 08113868029 4. Email: puskesmasoepoi96@gmail.com 5. Website: puskoep.dinkes-kotakupang.web.id 6. Facebook: puskesmas oepoi 7. SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id , SMS: 1708
---	---	--

5. Standar Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran 2. Tersedia Rekam Medik 3. Pasien rujukan internal
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai urutan RM yang masuk ke ruangan 2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medik 3. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan tanda-tanda vital 4. Petugas mempersilahkan pasien duduk di dental unit 5. Petugas mencatat keadaan gigi pasien pada form odontogram 6. Petugas memeriksa pasien sesuai keluhan 7. Petugas memberikan pemeriksaan penunjang jika diperlukan 8. Petugas menginformasikan pada pasien jika ada Tindakan yang akan dilakukan

		<p>9. Petugas memberikan form informed consent pada pasien untuk menyetujui atau menolak Tindakan yang akan diberikan</p> <p>10. Petugas melakukan Tindakan kedokteran gigi sesuai indikasi keluhan pasien</p> <p>11. Petugas merujuk pasien ke RS jika diperlukan dan jika rujukan sudah diberikan kepada pasien, petugas mengarahkan pasien untuk ke RS rujukan yang dituju sesuai dengan hari dan jam yang tertera di surat rujukan</p> <p>12. Petugas memberikan resep pada pasien jika diperlukan dan memberikan KIE pasien</p> <p>13. Petugas mempersilahkan kepada pasien untuk mengambil obat di apotik</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Pencabutan gigi ≤ 60 Menit</p> <p>2. Scalling ≤ 20 Menit</p> <p>3. Pulp Capping ≤ 20 Menit</p> <p>4. Pemeriksaan guzi rongga mulut ≤ 30 Menit</p> <p>5. Control pencabutan ≤ 10 Menit</p> <p>6. Restorasi ≤ 60 Menit</p> <p>7. Tindakan Emergency (open Bur, Eugenol, TS, Resep) ≤ 20 Menit</p>
4	Biaya/tarif	<p>1. Pasien yang memiliki kartu BPJS tidak dikenakan tarif / gratis.</p> <p>2. Pasien umum berlaku tarif sesuai Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 2013 tentang Retribusi pelayanan Kesehatan pada unit pelaksana teknis puskesmas, puskesmas pembantu, laboratorium Kesehatan dan lingkungan.</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Pemeriksaan gigi dan mulut</p> <p>2. Penambalan gigi</p> <p>3. Pencabutan gigi</p> <p>4. Scalling / pembersihan karang gigi</p>

		5. Konsultasi Kesehatan gigi 6. Pengobatan sakit gigi 7. Dental check-up 8. Pelayanan medis dan penyuluhan (KIE) 9. Mendapatkan resep sesuai diagnosis 10. Surat pengantar pemeriksaan laboratorium (jika diperlukan) 11. Surat rujukan ke RS (jika diperlukan) 12. Surat keterangan sakit (jika diperlukan)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui: 1. Kotak Saran 2. Telepon: 08113868029 3. SMS/WA: 08113868029 4. Email: puskesmasoepoi96@gmail.com 5. Website: puskoep.dinkes-kotakupang.web.id 6. Facebook: puskesmas oepoi 7. SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id , SMS: 1708

6. Standar Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran 2. Tersedia Rekam Medik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai urutan RM yang masuk ke ruangan 2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas melakukan pengukuran vitalsign 5. Petugas melakukan penimbangan berat

		<p>badan, pengukuran tinggi badan, pengukuran LILA</p> <p>6. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur</p> <p>7. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang jika diperlukan</p> <p>8. Petugas memberikan rujukan ke faskes lanjutan (RS) jika diperlukan dan jika rujukan sudah diberikan kepada pasien, petugas mengarahkan pasien untuk ke RS rujukan yang dituju sesuai dengan hari dan jam yang tertera di surat rujukan</p> <p>9. Petugas memberikan resep obat</p> <p>10. Petugas mempersilahkan pasien mengambil obat di apotik</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	≤ 60 menit
4	Biaya/tarif	<p>1. Pasien yang memiliki kartu BPJS tidak dikenakan tarif / gratis.</p> <p>2. Pasien umum berlaku tarif sesuai Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 2013 tentang Retribusi pelayanan Kesehatan pada unit pelaksana teknis puskesmas, puskesmas pembantu, laboratorium Kesehatan dan lingkungan.</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien</p> <p>2. Mendapatkan Tindakan yang diperlukan</p> <p>3. Mendapatkan resep oleh bidan sesuai dengan diagnosis.</p> <p>4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan</p>

		<p>5.Mendapatkan surat rujukan ke RS apabila diperlukan</p> <p>6.Mendapatkan buku KIA</p> <p>7.Mendapatkan pelayanan Kesehatan ibu dan anak (KIA)</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Kotak Saran 2 Telepon: 08113868029 3 SMS/WA: 08113868029 4 Email: puskesmasoepoi96@gmail.com 5 Website: puskoep.dinkes-kotakupang.web.id 6 Facebook: puskesmas oepoi 7 SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id , SMS: 1708

7. Standar Pelayanan Konseling Gizi

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang membawa rujukan gizi 2. Pasien di panggil ke ruang gizi sesuai urutan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai urutan RM yang masuk ke ruangan 2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesa gizi 4. Petugas melakukan penimbangan berat badan, pengukuran tinggi badan, pengukuran LILA 5. Petugas memberikan penjelasan terkait kondisi gizinya

		<p>6. Petugas memberi waktu pada pasien bertanya bila ada informasi yang belum jelas</p> <p>7. Bayi/balita dan ibu hamil yang mempunyai masalah status gizi diberikan makanan tambahan pendamping asi untuk bayi/balita serta biscuit ibu hamil</p> <p>8. Petugas memberikan leaflet diet sesuai kondisi pasien</p> <p>9. Petugas mempersilahkan pasien meninggalkan ruangan apabila sudah jelas</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	≤ 20 menit
4	Biaya/tarif	<p>1. Pasien yang memiliki kartu BPJS tidak dikenakan tarif / gratis.</p> <p>2. Pasien umum berlaku tarif sesuai Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 2013 tentang Retribusi pelayanan Kesehatan pada unit pelaksana teknis puskesmas, puskesmas pembantu, laboratorium Kesehatan dan lingkungan.</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Mendapatkan konseling tentang gizi</p> <p>2. Mendapatkan pemberian makanan tambahan (PMT) selama persediaan masih ada</p> <p>3. Pemberian vitamin-A</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui:</p> <p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Telepon: 08113868029</p> <p>3. SMS/WA: 08113868029</p> <p>4. Email: puskesmasoepoi96@gmail.com</p> <p>5. Website: puskoep.dinkes-kotakupang.web.id</p> <p>6. Facebook: puskesmas oepoi</p> <p>7. SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id , SMS: 1708</p>

8. Standar Pelayanan TB DOTS

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien datang membawa rujukan TB 2. Pasien TB yang mau ambil obat program
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai urutan RM yang masuk ke ruangan 2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas melakukan penimbangan berat badan, pengukuran tinggi badan 5. Petugas memberikan penjelasan terkait kondisi pasien 6. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan 7. Petugas memberi waktu pada pasien bertanya bila ada informasi yang belum jelas 8. Petugas memberikan leaflet penyakit TB 9. Petugas mempersilahkan pasien mengambil obat di apotik
3	Jangka Waktu Penyelesaian	≤ 40 menit
4	Biaya/tarif	1. Pasien yang memiliki kartu BPJS tidak dikenakan tarif / gratis. 2. Pasien umum berlaku tarif sesuai Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 2013 tentang Retribusi pelayanan Kesehatan pada unit pelaksana teknis puskesmas, puskesmas pembantu, laboratorium Kesehatan dan lingkungan.
5	Produk Pelayanan	1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien

		<p>2. Mendapat Tindakan yang diperlukan</p> <p>3. Mendapatkan resep oleh dokter/perawat terlatih sesuai dengan diagnosa</p> <p>4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan</p> <p>5. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan dan jika rujukan sudah diberikan kepada pasien, petugas mengarahkan pasien untuk ke RS rujukan yang dituju sesuai dengan hari dan jam yang tertera di surat rujukan</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui:</p> <p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Telepon: 08113868029</p> <p>3. SMS/WA: 08113868029</p> <p>4. Email: puskesmasoepoi96@gmail.com</p> <p>5. Website: puskoep.dinkes-kotakupang.web.id</p> <p>6. Facebook: puskesmas oepoi</p> <p>7. SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id , SMS: 1708</p>

9. Standar Pelayanan Pelayanan Imunisasi

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Klien datang sendiri dan atau Bersama pendamping</p> <p>2. Klien membawa identitas diri berupa KTP</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Petugas memanggil klien sesuai urutan antrian</p> <p>2. Klien dipersilahkan duduk</p> <p>3. Petugas melakukan skiring Kesehatan</p> <p>4. Petugas melakukan pengentrian data dan</p>

		<p>pencatatan</p> <p>5. Petugas memberikan penjelasan terkait pelayanan vaksinasi</p> <p>6. Petugas memberikan pelayanan vaksinasi</p> <p>7. 20 menit setelah setelah mendapatkan pelayanan imunisasi tidak ada keluhan dari klien, petugas mempersilahkan klien untuk pulang.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	≤ 25 menit
4	Biaya/tarif	Semua peserta vaksinasi dilayani gratis
5	Produk Pelayanan	<p>1. Pelayanan vaksinasi Covid-19</p> <p>2. Pelayanan imunisasi rutin anak bayi dilayani di posyandu</p> <p>3. Mendapat kartu vaksin</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui:</p> <p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Telepon: 08113868029</p> <p>3. SMS/WA: 08113868029</p> <p>4. Email: puskesmasoepoi96@gmail.com</p> <p>5. Website: puskoep.dinkes-kotakupang.web.id</p> <p>6. Facebook: puskesmas oepoi</p> <p>7. SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id , SMS: 1708</p>

10. Standar Pelayanan Laboratorium

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</p> <p>2. Tersedia surat permintaan pemeriksaan</p>

		<p>Laboratorium dari tenaga Kesehatan di poli</p> <p>3. Pasien membawa kartu BPJS bagi yang memiliki</p>																								
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium</p> <p>2. Petugas melakukan identifikasi dan dokumentasi formulir permintaan pemeriksaan</p> <p>3. Petugas menuliskan nomor urut pada lembar surat permintaan pemeriksaan laboratorium</p> <p>4. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien dibuku register</p> <p>5. Pasien dipanggil sesuai nomor urut</p> <p>6. Petugas melakukan pengambilan sampel dan sesuai formulir permintaan pemeriksaan</p> <p>7. Petugas mempersilahkan pasien untuk menunggu hasil pemeriksaan</p> <p>8. Proses pemeriksaan laboratorium</p> <p>9. Petugas memberikan hasil pemeriksaan laboratorium kepada kepada pasien untuk dibawa ke ruangan.</p>																								
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<table> <tr> <td>1. Hematologi (Manual)</td> <td>45 Menit</td> </tr> <tr> <td>2. Haemoglobin (Sahli)</td> <td>10 Menit</td> </tr> <tr> <td>3. Hitung Trombosit</td> <td>25 Menit</td> </tr> <tr> <td>4. Hitung Lekosit</td> <td>25 Menit</td> </tr> <tr> <td>5. Golongan Darah (Stik)</td> <td>10 Menit</td> </tr> <tr> <td>6. Gula Darah (Stik)</td> <td>10 Menit</td> </tr> <tr> <td>7. Kolesterol Total (Stik)</td> <td>15 Menit</td> </tr> <tr> <td>8. Asam Urat (Stik)</td> <td>10 Menit</td> </tr> <tr> <td>9. Rapi Antigen</td> <td>30 Menit</td> </tr> <tr> <td>10. Rapid antibody</td> <td>30 Menit</td> </tr> <tr> <td>11. Widal</td> <td>30 Menit</td> </tr> <tr> <td>12. Tes Kehamilan</td> <td>10 Menit</td> </tr> </table>	1. Hematologi (Manual)	45 Menit	2. Haemoglobin (Sahli)	10 Menit	3. Hitung Trombosit	25 Menit	4. Hitung Lekosit	25 Menit	5. Golongan Darah (Stik)	10 Menit	6. Gula Darah (Stik)	10 Menit	7. Kolesterol Total (Stik)	15 Menit	8. Asam Urat (Stik)	10 Menit	9. Rapi Antigen	30 Menit	10. Rapid antibody	30 Menit	11. Widal	30 Menit	12. Tes Kehamilan	10 Menit
1. Hematologi (Manual)	45 Menit																									
2. Haemoglobin (Sahli)	10 Menit																									
3. Hitung Trombosit	25 Menit																									
4. Hitung Lekosit	25 Menit																									
5. Golongan Darah (Stik)	10 Menit																									
6. Gula Darah (Stik)	10 Menit																									
7. Kolesterol Total (Stik)	15 Menit																									
8. Asam Urat (Stik)	10 Menit																									
9. Rapi Antigen	30 Menit																									
10. Rapid antibody	30 Menit																									
11. Widal	30 Menit																									
12. Tes Kehamilan	10 Menit																									

		13. HBsAg 14. HIV 15. Syphilis 16. BTA Paru 17. Malaria	30 Menit 30 Menit 30 Menit 60 menit 45 Menit
4	Biaya/tarif	1. Pasien yang memiliki kartu BPJS tidak dikenakan tarif / gratis. 2. Pasien umum berlaku tarif sesuai Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 2013 tentang Retribusi pelayanan Kesehatan pada unit pelaksana teknis puskesmas, puskesmas pembantu, laboratorium Kesehatan dan lingkungan.	
5	Produk Pelayanan	Pemeriksaan Laboratorium Klinik	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui: 1. Kotak Saran 2. Telepon: 08113868029 3. SMS/WA: 08113868029 4. Email: puskesmasoepoi96@gmail.com 5. Website: puskoep.dinkes-kotakupang.web.id 6. Facebook: puskesmas oepoi 7. SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id , SMS: 1708	

11. Standar Pelayanan Kefarmasian

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pasien membawa resep dari poli
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien menaruh resep di tempat yang disediakan

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas menuliskan nomor urut pada lembar resep 3. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan kedatangan 4. Petugas melakukan screening resep 5. Petugas menyiapkan obat sesuai dengan permintaan pada resep 6. Petugas memanggil nama pasien sesuai dengan urutan kedatangan 7. Petugas menyerahkan obat disertai Pemberian informasi atau konseling kepada pasien. 8. Pasien pulang
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyiapan Resep non racikan < 10menit per 1 lembar resep 2. Penyiapan Resep racikan < 20 menit per1 lembar resep
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang memiliki kartu BPJS tidak dikenakan tarif / gratis. 2. Pasien umum berlaku tarif sesuai Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 2013 tentang Retribusi pelayanan Kesehatan pada unit pelaksana teknis puskesmas, puskesmas pembantu, laboratorium Kesehatan dan lingkungan.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan obat racikan 2. Pelayanan obat non racikan 3. Pemberian Informasi Obat (PIO), meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. Dosis minum obat b. Waktu minum obat c. Cara minum obat d. Indikasi obat
6	Penanganan Pengaduan, Saran danMasukan	<p>Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran

		2. Telepon: 08113868029 3. SMS/WA: 08113868029 4. Email: puskesmasoepoi96@gmail.com 5. Website: puskoep.dinkes-kotakupang.web.id 6. Facebook: puskesmas oepoi 7. SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id , SMS: 1708
--	--	---

12. Standar Pelayanan Prolanis

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Peserta BPJS yang sudah terdaftar sebagai flag prolanis 2. Penderita dengan penyakit kronis meliputi: Gagal jantung, Kanker, Hipertensi, Diabetes dan Ginjal
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memberitahukan kepada peserta lewat Whatsapp/Telpon tentang pelaksanaan kegiatan prolanis 2. Petugas melakukan penimbangan berat badan, pengukuran tinggi badan, pencatatan 3. Petugas melakukan pengukuran tekanan darah 4. Petugas memberikan daftar hadir untuk tanda tangan dan pemantauan status Kesehatan peserta 5. Petugas dan peserta melakukan senam prolanis (senam jantung sehat dan senam lansia) 6. Petugas melakukan penyuluhan Kesehatan 7. Petugas menyiapkan konsumsi

		8. Petugas melakukan dokumentasi pada semua kegiatan yang dilaksanakan 9. Peserta prolanis pulang
3	Jangka Waktu Penyelesaian	≤ 60 menit
4	Biaya/tarif	Gratis / tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. Mendapatkan pemeriksaan, senam dan edukasi. Penjelasam tentang penyakit 2. Mendapatkan pengobatan yang tepat 3. Mendapat rujukan jika diperlukan dan jika rujukan sudah diberikan kepada pasien, petugas mengarahkan pasien untuk ke RS rujukan yang dituju sesuai dengan hari dan jam yang tertera di surat rujukan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui: 1. Kotak Saran 2. Telepon: 08113868029 3. SMS/WA: 08113868029 4. Email: puskesmasoepoi96@gmail.com 5. Website: puskoep.dinkes-kotakupang.web.id 6. Facebook: puskesmas oepoi 7. SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id , SMS: 1708

13. Standar Pelayanan Keluarga Berencana

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran 2. Tersedia Rekam Medik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai urutan RM yang masuk ke ruangan

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas melakukan penimbangan berat badan, pengukuran tekanan darah 5. Petugas memberikan pelayanan KB 6. Petugas memberikan penjelasan tentang KB yang diberikan dan memberi waktu pada pasien bertanya bila ada informasi yang belum jelas 7. Petugas memberikan jadwal kunjungan ulang 8. Petugas Petugas mempersilahkan pasien meninggalkan ruangan apabila sudah jelas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	≤ 60 menit
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang memiliki kartu BPJS tidak dikenakan tarif / gratis. 2. Pasien umum berlaku tarif sesuai Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 2013 tentang Retribusi pelayanan Kesehatan pada unit pelaksana teknis puskesmas, puskesmas pembantu, laboratorium Kesehatan dan lingkungan.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Konseling tentang KB 2. Pelayanan pemasangan dan pencabutan KB Imlant 3. Pelayanan pemasangan dan pencabutan KB IUD 4. Pelayanan KB PIL 5. Pelayanan KB Suntikan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon: 08113868029 3. SMS/WA: 08113868029 4. Email: puskesmasoepoi96@gmail.com

		<p>5. Website: puskoep.dinkes-kotakupang.web.id</p> <p>6. Facebook: puskesmas oepoi</p> <p>7. SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id , SMS: 1708</p>
--	--	---

14. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Adanya aduan dengan identitas yang jelas dan bisa dipertanggung jawabkan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui Kotak Saran, SMS, Whatsapp, Telepon, Email, Website, Facebook dan Messenger 2. Petugas segera melakukan registrasi keluhan 3. Petugas melakukan identifikasi aduan dan dilakukan klarifikasi oleh Tim Pengelola Pengaduan 4. Petugas merespon aduan secara langsung untuk segera diberi tindak lanjut kemudian feedback ke masyarakat 5. Bila sudah pusat respon yang diberikan kemudian dievaluasi hasil perbaikannya 6. Bila efektif maka kemudian masuk ke pencatatn dan pelaporan dan dinyatakan selesai. Tetapi bila perbaikan tidak efektif maka akan diteruskan ke Kepala Dinas Kesehatan 7. Aduan yang tidak direspon secara langsung oleh Tim Pengelola Pengaduan diteruskan ke unit yang dituju sampai pemberi pengaduan

		<p>merasa puas dengan pengaduannya</p> <p>8. Apabila pemberi aduan belum puas maka dilakukan identifikasi dan diklarifikasi ke unit yang dituju sampai pemberi aduan merasa puas dengan pengaduannya.</p> <p>9. Bila pemberi aduan sudah puas dengan feedback yang diberikan kemudian dievaluasi kasil perbaikannya</p> <p>10. Bila efektif kemudian masuk ke pencatatan dan pelaporan dan dinyatakan selesai. Tetapi bila tidak efektif akan diteruskan kepada Kepala Dinas Kesehatan</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Ruang pelayanan sesuai dengan jam pelayanan puskesmas</p> <p>2. Media sosial 24 jam</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan aduan dari pasien maupun masyarakat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon: 08113868029 3. SMS/WA: 08113868029 4. Email: puskesmasoepoi96@gmail.com 5. Website: puskoep.dinkes-kotakupang.web.id 6. Facebook: puskesmas oepoi 7. SP4N-LAPOR: www.lapor.go.id , SMS: 1708 <p>2. Petugas mencatat semua pengaduan yang ada</p> <p>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengelola Pengaduan</p> <p>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui Telepon / Whatsapp / Mesenger / SMS yang bersangkutan (Pengadu) atau pada saat pertemuan lintas sector apabila tidak dapat disampaikan secara</p>

		internal.
--	--	-----------

Ditetapkan di : Kupang
Pada tanggal : 01 Oktober 2022

KEPALA UPTD PUSKESMAS OEPOI,

drg. Elfride Ruth, M.P.H
NIP. 198409302014122001



PEMERINTAH KOTA KUPANG
DINAS KESEHATAN KOTA KUPANG
UPT PUSKESMAS OEPOI
JL. Thamrin No.05 Kel. Oebufu Kode Pos 85111
Telp. 08113868029



Website : puskoep.dinkes-kotakupang.web.id, Email: puskesmasoepoi96@gmail.com

MAKLUMAT PELAYANAN
UPTD PUSKESMAS OEPOI

MENYATAKAN

AKAN MELAYANI DENGAN

“SEHATI”

(SENYUM, SAPA, SALAM, EMPATI HARMONIS,

AKINTABEL, TRANSPARANSI, INOVATIF)

SERTA MENYELENGGARAKAN PELAYANAN

SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN,

SERTA AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA

TERUS MENERUS,

DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI,

KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU.

