



LAPORAN PELAKSANAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)

*“Standar
Pelayanan”*

PUSKESMAS
RAWAT INAP
PELABUHAN DAGANG
TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah Ta'ala, segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, laporan Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang tahun 2026 dengan tema pembahasan Standar Pelayanan dapat kami selesaikan tepat waktu.

Terwujudnya masyarakat Tanjung Jabung Barat yang sehat, maju dan mandiri terkhusus di wilayah kerja Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang berkomitmen meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dari segala aspek pelayanan, terkait dengan hal tersebut maka perlu disusun Standar Pelayanan yang yang diharapkan dapat menjadi acuan bagi Puskesmas dalam melakukan upaya peningkatan mutu secara berkesinambungan.

Laporan kegiatan FKP ini disusun sebagai bentuk / bahan evaluasi bagi penyelenggara pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat yang berada di sekitar wilayah kerja Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang. Laporan ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada kesempatan ini kami sampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, partisipasi, perhatian dan ikut terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) ini.

Mengingat keterbatasan yang ada, kami menyadari laporan ini masih memerlukan penyempurnaan, maka sumbang saran dan ide yang membangun sangat dibutuhkan di dalamnya. Semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak, terutama masyarakat pengguna layanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang maupun dari luar wilayah lainnya.

Pelabuhan Dagang, 31 Juli 2026

Kepala Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang

dr. Cerli Scorpio, MARS

NIP. 198611102015032001

DAFTAR ISI

Halaman Sampul

Kata Pengantar

Daftar Isi

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang
2. Tujuan dan Manfaat
3. Ruang Lingkup

B. METODOLOGI PELAKSANAAN FKP

1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan
2. Penyelenggara dan Peserta FKP
3. Metode Pelaksanaan FKP
4. Susunan Acara FKP

C. HASIL PELAKSANAAN FKP

1. Identifikasi Masalah
2. Analisis
3. Rencana Aksi

D. PENUTUP

LAMPIRAN I Berita Acara yang Ditandatangani

LAMPIRAN II Salinan Daftar Hadir

LAMPIRAN III Surat Undangan

LAMPIRAN IV Dokumentasi Kegiatan

LAMPIRAN V Hasil Tindak Lanjut FKP Tahun Sebelumnya

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa perlunya pelibatan masyarakat dalam pelayanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut, salah satu upaya pemerintah untuk melibatkan masyarakat dalam pelayanan publik melalui Forum Konsultasi Publik (FKP). Pelaksanaan FKP diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Forum Konsultasi Publik sendiri merupakan kegiatan dialog yang dilakukan secara dua arah oleh penyelenggara dengan publik. Adapun beberapa hal yang dibahas dalam FKP, antara lain terkait dengan rancangan kebijakan, penerapan kebijakan, dampak kebijakan, evaluasi pelaksanaan kebijakan, ataupun permasalahan terkait dengan pelayanan publik. Publik dapat mengusulkan, memberikan masukan dan saran kepada penyelenggara pelayanan publik atas layanan yang digunakan sebagai pengguna layanan.

Adanya penyelenggaraan FKP sangat bermanfaat bagi penyelenggara pelayanan maupun publik. Penyelenggara pelayanan dapat mendapatkan masukan dari publik mengenai suatu kebijakan (mulai dari proses perumusan hingga evaluasi), sebagai sarana mensosialisasikan kebijakan pelayanan publik, serta sebagai wadah untuk melakukan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Di sisi lain bagi publik sendiri, dengan diselenggarakannya FKP menjadi salah satu wadah untuk berpartisipasi, mendapatkan pengetahuan mengenai kebijakan pelayanan publik, dan memperoleh kepastian layanan melalui pengawasan yang dilakukan. Selain itu, penyelenggaraan FKP merupakan salah satu upaya penyelenggara pelayanan menyelaraskan kemampuannya dengan harapan publik, atau meminimalisir dampak kebijakan yang akan merugikan publik. Berkaitan dengan hal tersebut, FKP penting untuk diselenggarakan pada puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang

2. Tujuan dan Manfaat

a. Tujuan

- 1) Membahas Standar Pelayanan di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang
- 2) Mendapatkan saran dan masukan terkait Standar Pelayanan di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang
- 3) Menyatukan pandangan dalam penyelesaian masalah yang muncul sehingga pelayanan kesehatan sesuai dengan harapan masyarakat.

b. Manfaat

1) Secara Umum

Menyelaraskan kemampuan penyelenggara layanan dengan harapan publik, atau meminimalisir dampak kebijakan yang merugikan publik.

2) Penyelenggara Pelayanan

- a) memperoleh masukan dari publik terhadap kebijakan yang akan ditetapkan;
- b) memperoleh bahan masukan dan publik dalam rangka perumusan maupun perbaikan kebijakan;
- c) mengajak dan mendidik publik sebagai pengguna layanan untuk mengetahui kebijakan yang ditetapkan penyelenggara;
- d) mengajak dan mendidik publik untuk turut serta dalam rangka pengawasan pelaksanaan kebijakan;
- e) sebagai fungsi monitoring dan evaluasi penyelenggara pelayanan untuk mengetahui efektifitas dari kebijakan yang ditetapkan dalam memberikan layanan kepada publik;
- f) memperoleh masukan dari publik tentang dampak kebijakan.

3) Publik

- a) ruang partisipasi masyarakat yang dijamin haknya oleh Undang-Undang Pelayanan Publik;
- b) memperoleh pengetahuan terkait berbagai kebijakan yang akan atau sudah ditetapkan penyelenggara layanan;
- c) memperoleh kepastian layanan melalui pengawasan yang dilakukan;
- d) menyelaraskan antara harapan publik dengan kemampuan penyelenggara layanan;

- e) meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Ruang Lingkup

- a) Penyusunan kebijakan standar Pelayanan Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang.

B. METODOLOGI PELAKSANAAN FKP

1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

- a. Waktu Penyelenggaraan

Hari : Selasa

Tanggal : 28 Juli 2026

- b. Tempat Pelaksanaan

Aula Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang, Kecamatan Tungkal Ulu, Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Provinsi Jambi.

2. Penyelenggara dan Peserta FKP

- a. Penyelenggara

Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang

- b. Peserta FKP

1. Kepala Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang
2. Kepala Tata Usaha Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang
3. Staf Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang
4. Kepala KUA Kecamatan Tungkal Ulu beserta Staf
5. Plt Lurah Kelurahan Pelabuhan Dagang
6. Koordinator PLKB
7. Kader Kesehatan
8. Ketua RT 09 Pelabuhan Dagang
9. Kacab PDAM
10. TP PKK
11. PSJ PT Makin Group
12. Ketua LPMK

3. Metode Pelaksanaan FKP

Pelaksanaan FKP dilakukan secara Tatap Muka secara langsung.

4. Susunan Acara FKP

Jam	Kegiatan
09.00 s.d 09.30	Registrasi Peserta
09.30 s.d 09.10	Sambutan dan Pembukaan oleh Kepala Puskesmas rawat Inap Pelabuhan Dagang
09.10 s.d 09.20	Pemaparan dari Haryati tentang Standar Pelayanan Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang dan pemaparan hasil SKM dan Mekanisme Pengaduan masyarakat
09.20 s.d 10.20	Tanggapan dan diskusi dari peserta Rapat
10.20 s.d 10.30	Kesimpulan
10.30 s.d 10.45	Penandatanganan Berita Acara
10.45 s.d 11.00	Penutupan dan Foto Bersama

C. HASIL PELAKSANAAN FKP

1. Identifikasi Masalah

- Kompoinen 3 jangka waktu penyelesaian pada seluruh pelayanan diharapkan oleh peserta rapat agar pelayanan cepat tanggap, efektif dan efisien
- Komponen 2 sistem mekanisme dan prosedur peserta rapat mengharapkan ada senyum sapa (meningkatkan keramahan dalam pelayanan)
- Komponen 6 pelayanan pengaduan mengharapkan agar pada kotak pengaduan diletakkan di depan bangunan dan tersedia ATK sehingga dapat terlihat dari luar

2. Analisis

- Kompoinen 3 jangka waktu penyelesaian pada seluruh pelayanan diharapkan oleh peserta rapat agar pelayanan cepat tanggap, efektif dan efisien. Peserta rapat mengatakan bahwa pelayanan masih dirasa kurang cepat, seperti di loket membutuhkan banyak waktu dan juga perlu identitas , pengguna layanan merasa ingin agar begitu datang ke puskesmas langsung

bertemu dengan pelayan kesehatan mendapatkan pemeriksaan dan langsung mendapatkan terapi tanpa harus mengecek identitas dan lain lain, kemudian dari puskesmas menjelaskan bahwa masing –masing pelayanan mempunyai jangka waktu penyelesaian, sehingga dibutuhkan juga pemahaman dari lapisan masyarakat untuk hal ini. Misalnya dalam loket perlu ada identitas karena untuk memvalidasi diri pasien, mencocokkan nama dan NIK, mencegah kekeliruan antar pasien, dan mempermudah penelusuran riwayat kesehatan. Sehingga dibutuhkan sosialisasi tentang jangka waktu penyelesaian dan standar pelayanan lebih luas melalui media sosial atau platform publikasi puskesmas rawat inap pelabuhan dagang.

- b. Komponen 2 sistem mekanisme dan prosedur peserta rapat mengharapkan ada senyum sapa. Peserta rapat menginginkan agar pelayanan puskesmas seperti layaknya pelayanan di perusahaan swasta seperti *mall* yang selalu memiliki petugas yang siap menyambut dan memberikan salam pada pengguna layanan. Puskesmas menanggapi bahwa puskesmas memiliki petugas informasi yang selalu menyambut pengguna layanan saat datang ke puskesmas serta menjawab pertanyaan dari pengguna layanan sesuai dengan kapasitasnya, dan mungkin perlu lebih meningkatkan keramahan dalam pelayanan, dan akan di masukkan ke dalam sistem mekanisme prosedur pada standar pelayanan**
- c. Komponen 6 pelayanan pengaduan mengharapkan agar pada kotak pengaduan diletakkan di depan bangunan dan tersedia ATK sehingga dapat terlihat dari luar. Peserta rapat menyatakan bahwa penempatan kotak pengaduan sebaiknya ada di depan bangunan, karena dapat terlihat oleh pengguna layanan, serta disediakan pena/ ATK agar memudahkan masyarakat untuk mengisi masukan, kritik dan pengaduan.

3. Rencana Aksi

Masalah	Rencana Aksi	Jangka Waktu Penyelesaian
Komponen 3 jangka waktu penyelesaian (pelayanan cepat tanggap,	1. Sosialisasi lebih luas tentang persyaratan sebagai pengguna layanan di puskesmas	Agustus 2026

efektif dan efisien)	2. Jika tidak mempunyai identitas pasien tetap dilayani di puskesmas (tambahkan poin tersebut persyaratan)	
Komponen 2 sistem mekanisme dan prosedur (ada senyum sapa)	Sosialisasi budaya kerja Puskesmas rawat inap pelabuhan dagang ke dalam media sosial Puskesmas rawat inap pelabuhan dagang	Agustus 2026
Komponen 6 pelayanan pengaduan (kotak pengaduan diletakkan di depan bangunan dan tersedia ATK)	Meletakkan kotak pengaduan di depan bangunan dan menyediakan ATK (pena, kertas)	Agustus 2026

Dari beberapa masalah tersebut maka 2 masalah yang tertinggi dan menjadi perhatian khusus untuk tindak lanjut (untuk masalah senyum sapa, akan dimasukkan ke dalam budaya kerja dan akan disosialisasikan ke media sosial).
2 masalah yang akan ditindaklanjuti adalah :

Masalah	Rencana Aksi	Jangka Waktu Penyelesaian
Komponen 3 jangka waktu penyelesaian (pelayanan cepat tanggap, efektif dan efisien)	3. Sosialisasi lebih luas tentang persyaratan sebagai pengguna layanan di puskesmas 4. Jika tidak mempunyai identitas pasien tetap dilayani di puskesmas (tambahkan poin tersebut persyaratan)	Agustus 2026
Komponen 6 pelayanan pengaduan (kotak pengaduan diletakkan di depan bangunan dan tersedia ATK)	Meletakkan kotak pengaduan di depan bangunan dan menyediakan ATK (pena, kertas)	Agustus 2026

D. PENUTUP

Dengan telah dilaksanakannya FKP dengan “ Standar Pelayanan Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang “ maka Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang berkomitmen untuk :

- 1) Segera menindaklanjuti hasil dari FKP.
- 2) Dengan adanya FKP ini menjadi acuan dalam menetapkan kebijakan sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia, dan khususnya di wilayah kerja Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang.



PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS RAWAT INAP PELABUHAN DAGANG
Jalan Kesehatan Kec. Tungkal Ulu Kel. Pel. Dagang Kode Pos 36552
E-mail : pelabuhandagangpuskesmas@gmail.com

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
PUSKESMAS RAWAT INAP PELABUHAN DAGANG
TENTANG STANDAR PELAYANAN 2026

Pada hari ini, Selasa, 28 Juli 2026, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1	Kompoien 3 jangka waktu penyelesaian (pelayanan cepat tanggap, efektif dan efisien)	1. Sosialisasi lebih luas tentang persyaratan sebagai pengguna layanan di puskesmas 2. Jika tidak mempunyai identitas pasien tetap dilayani di puskesmas (tambahkan poin tersebut persyaratan)	Agustus 2026
2	Komponen 2 sistem mekanisme dan prosedur (ada senyum sapa)	Masukkan ke dalam standar pelayanan masing masing klaster	Agustus 2026
3	Komponen 6 pelayanan pengaduan (kotak pengaduan diletakkan di depan bangunan dan tersedia ATK)	Meletakkan kotak pengaduan di depan bangunan dan menyediakan ATK (pena, kertas)	Agustus 2026

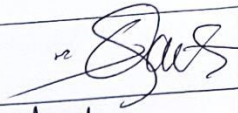
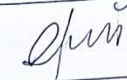
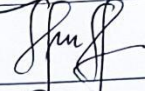
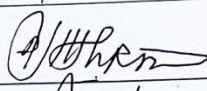
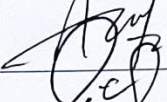
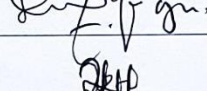
Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan *stakeholder* yang hadir sebagai Komitmen Bersama akan melakukan pemantauan dan mengawasi *progress* tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Pelabuhan Dagang, 28 Juli 2026

No	NAMA & NO HP*	JENIS KELAMIN (L/P)	PERWAKILAN	TANDA TANGAN*
1	Azman 0821 660 66071	L	Tomar	
2	Danli 0822 58 530357	L	RT	
3	MURDIN. SAG 0813 6615357	L	KA. UUA	

4	HUSNI MUBARAK	L	KUA	
5	HARYANTO	L	PT. PSJ MAKIN	
6	ALEKUSARA	L	KORDINATOR PKK	
7	DENI	L	POAM	
8	Siti Herawati	P.	PT. PSJ - Makin	
9	Ria Seti dewi	P.	PT. PSJ - Makin	
10	DYAH PERTAMA-SWI	P	TP PKK	
11	WISMA YULFITA 0852 6826 6585,	P	PLT. LURAH	
12	dr. Ririn Santaulina S	P	Dokter Puskesmas	
13	drg. Devasari Gemi Nastiti	P	Dokter Gigi Puskesmas	
14	Arinta Brkan	P	Py Kepuasan masyarakat & pengaduan masyarakat	
15	Eva Maria And. keb.	P	Ket. Mutu	

*) Penandatanganan adalah masing-masing perwakilan dari Peserta FKP dan wajib mencantumkan nomor kontak/HP

 Kepala Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang dr. Cerli Scorio, MARS NIP. 198611102015032001	Kasubag. TU Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang  Dadang Fadillah, Am. Kep NIP. 198810022010011002
---	--



PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS RAWAT INAP PELABUHAN DAGANG

Jalan Kesehatan Kec. Tungkal Ulu Kel. Pel. Dagang

Kode Pos 36552

E-mail : pelabuhanadangpuskesmas@gmail.com

DAFTAR HADIR

Hari/Tanggal : Selasa, 28 Juli 2026

Waktu : 09³⁰ - 11⁴⁰ wib

Tempat : Aula Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang

Acara : Forum Konsultasi Publik tentang Standar Pelayanan 2026

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	dr. CERLI SCORPIO, MARS	KEPALA PUSKESMAS	
2	Nurdin	KA - KIA	
2	ALEKUSAM	KORDINATOR. PKB	
4.	HARYANTO	PT. PSJ MAKIN	
5.	HUSNI MAUBARAK	STAF - KIA	
6	Dasuki	RT. 09	
7	AZMAN	KET LPMK	
8.	WISNA FULITA	PLT. LURAH	
9	DYAH PERTAMA SYWI	TP PKK	
10	Ria Sri dewi	RT. PSJ / PT PSJ.	
11	Siti Hera wati	PT. PSJ / RT. PSJ.	
12	DENI	KACIB PDAM PELDA	
13.	Eva niaia	KET. MURP	
14.	Aryanda Zetya	Staf PKM	
15	Maya Lisy	Staf PKM	
16	Dewi Kostiari	Staf PKM	
17	Rosi Zurlyana	PJ. KLOSTER 2	
18	Rica sitopu	STAF PKM	
19.	HUSNI	PJ. UKS	
20.	Anhta br kas	PJ. PPKM	

Pelabuhan Dagang, 28 Juli 2026
Kepala Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang



dr. Cerli Scorpio, MARS
NIP. 198611102015032001



Hari/Tanggal : Selasa, 28 Juli 2026
Waktu : 09³⁰ - 11⁴⁰ wib
Tempat : Aula Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang
Acara : Forum Konsultasi Publik tentang Standar Pelayanan 2026

Pelabuhan Dagang, 28 Juli 2026
Kepala Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang

Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang | 2026



PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS RAWAT INAP PELABUHAN DAGANG

Jalan Kesehatan Kec. Tungkal Ulu Kel. Pel. Dagang

Kode Pos 36552

E-mail : pelabuhandagangpuskesmail@gmail.com



Pelabuhan Dagang, 25 Juli 2026

Nomor : 870/122/PKM-PD/VII/2026

Lamp : -

Perihal : Undangan Forum Konsultasi Publik
Tema Standar Pelayanan

Kepada Yth

Bapak/Ibu Unsur Masyarakat terkait:

.....
Di -

Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bersama ini kami mengundang Bapak/Ibu untuk hadir dalam Forum Konsultasi Publik (FKP) yang akan diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 28 Juli 2026

Waktu : 09.00 wib s/d selesai

Tempat : Aula Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang

Pembahasan : Standar Pelayanan

Susunan Acara : Forum Konsultasi Publik

1. Sosialisasi tentang Pelayanan Publik sesuai UU No. 25 Tahun 2009
2. Sosialisasi tentang Standar Pelayanan di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang
3. *Focused Group Discussion* → umpan balik dari unsur masyarakat berupa temuan / usulan / saran / kesan terkait pembahasan

Mengingat pentingnya pertemuan dimaksud, kami mengharapkan kehadiran dan partisipasi aktif dari Bapak/Ibu.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kehadiran Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Kepala Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang



dr. Ceri Scorpio, MARS

NIP. 198811102015032001





Notulen Pertemuan:	Forum Konsultasi Publik (Tema: Standar Pelayanan)
Tanggal:	Selasa, 28 Juli 2026
Susunan Panitia rapat:	1. Ketua: dr. Cerli Scorpio, MARS 2. Notulis: Aryanda Zerlya 3. Peserta Rapat: Lintas sektor/unsur masyarakat dan staf Puskesmas
Susunan Acara:	1. Pembukaan 2. Pemaparan standar pelayanan publik 3. Diskusi 4. Penutup
Pembahasan:	1. Pembukaan 2. Pemaparan dari Puskesmas: Haryati, SKM: (slide terlampir) a. Pelayanan publik b. Standar pelayanan c. Mekanisme pelayanan pada masyarakat d. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat semester I 2026 3. Forum Diskusi Publik a. Nurdin, S.Ag (KUA): 1) Pelayanan di Puskesmas tingkatkan senyum, sapa, salam karena kurang dirasakan 2) Proses pelayanan mohon lebih cepat karena lama menunggu dokumen, memastikan BPJS/mandiri umum jangan berulang kali, dan terkadang dokter tidak ada b. drg Devasari Gemi Nastiti: Pemaparan pelayanan Puskesmas berdasarkan klaster c. dr. Cerli Scorpio, MARS: 1) Pelayanan 5S di Puskesmas akan di tingkatkan lagi 2) Sistem rekam medis di Puskesmas belum

	seluruhnya Rekam Medis Elektronik (RME) disebabkan oleh mencari RM pasien di ruangan RM butuh waktu dengan system yang masih manual 3) Dokter di Puskesmas terdiri dari 2 orang apabila 1 orang dokter sedang Dinas Luar maka dokter standby pun melakukan seluruh pelayanan dari semua klaster sehingga ada waktu sebentar sekitar 30 menit istirahat untuk dokter 4) Pelayanan yang lama terutama gawat darurat yang harus di rujuk menggunakan sistem sirsut. Prosedur Sistem sirsut yaitu Rumah Sakit yang dituju harus meng acc kan pasien dari Puskesmas sehingga lama menunggu jawaban dari Rumah Sakit d. Dasuki (RT): 1) Pertemuan FKP Adalah pertemuan yang kami tunggu-tunggu. Penyambutan pasien dari petugas tolong lebih ditingkatkan 2) Fasilitas transportasi ambulance pernah tidak ada saat merujuk sehingga menggunakan ambulance desa 3) Pemberdayaan anak muda dengan memberdayakan pramuka untuk terjun langsung melayani ke masyarakat berkolaborasi saka dari Kesehatan dan saka dari KB 4) Posisi kotak saran pindah ke depan lebih tampak e. dr. Cerli Scorpio, MARS: 1) Setiap desa punya ambulance kecuali Kelurahan pada kenyataannya memang tidak ada dana kelurahan seperti dana desa 2) Pemberdayaan anak muda seperti kelompok
--	---

	remaja pernah berjalan dengan melibatkan anak pramuka diperbantukan sebagai penginput data dari Saka Bakti Husada 3) Kotak saran akan ditambahkan pena dan kertas serta reposisi kotak saran 4) Utilitas di Puskesmas masih terbatas kami mohon bantuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan f. drg. Devasari Gemi Nastiti: 1) SP4N Lapor sudah tersedia di Puskesmas, dipaparkan di depan audience tentang pengaduan masyarakat. Pengaduan masyarakat dilakukan melalui kotak saran, media sosial, mengisi form secara online, kontak WA, secara langsung kepada petugas g. Haryati, SKM: 1) Terdapat ruang pengaduan di Puskesmas pasien melakukan pengaduan secara langsung dengan petugas 2) Pengaduan di media sosial dilakukan melalui WA, Facebook, Instagram, website h. dr. Cerli Scorpio, MARS 1) Posyandu sekarang adalah punya desa dan sekarang sudah 6 SPM 2) Dana untuk kader tidak ada lagi dari Puskesmas i. Wisna Yulfita (Kelurahan): 1) Kader pernah meminta timbangan ke kelurahan pada dasarnya kelurahan memang tidak ada dana kelurahan dari pusat 2) Pembayaran dana kader telah di usulkan ke kecamatan namun sampai dengan saat ini belum di cairkan 3) Pelayanan selama berobat disini ramah dan
--	---

	bagus j. Haryanto (PT PSJ Makin) 1) Apakah bisa BPJS ketenagakerjaan faskesnya sesuai dekat dengan domisili karyawan 2) BPJS ketenagakerjaan karyawan PT Makin Pabrik faskesnya klinik di Tebing Tinggi sehingga mereka berobat harus ke Tebing Tinggi k. dr. Cerli Scorpio, MARS: 1) BPJS Ketenagakerjaan Tindakan di UGD diusahakan tanpa membayar dan di klaimkan akan dikonfirmasi dengan BPJS l. Haryati, SKM: 1) Pemaparan pelayanan masing-masing klaster (dokumen terlampir) m. Nurdin, S.Ag (KUA) 1) Bagaimana dengan pasien tidak membawa identitas? 2) Penambahan di standar pelayanan bagaimana dengan pasien yang tidak membawa identitas n. Azman (Tokoh Masyarakat) 1) Apakah dapat menyusul rujukan pasien ke poli sedangkan pasien sudah di Jambi? o. dr. Cerli Scorpio, MARS: 1) Tidak ada rujukan susulan ke poli pasien harus datang ke Puskesmas 2) Kasus darurat pasien langsung datang ke UGD p. Haryati, SKM: 1) Pelayanan di Puskesmas meliputi siklus seumur hidup. Terdapat pelayanan UKK, UBM, dan pelayanan luar Gedung q. Nurdin, S.Ag (KUA) 1) Sistem mekanisme dan prosedur pelayanan
--	---

	dibuat lebih sistematis agar pelayanan lebih cepat 2) Tidak usah membedakan status pasien yang kaya dan yang miskin termasuk keluarga pasien tetap mengikuti prosedur pelayanan 3) Sarana dan prasarana pelayanan yang menunjukkan keramahan pada pasien ditingkatkan r. Husni Mubarak (KUA) 1) Pasien Caten digalakkan tentang pembinaan dari Kesehatan s. PLKB 1) Kader saka kencana dahulu dibawah naungan PLKB sekarang berubah kebijakan saka kencana sudah di bawah Dinas 2) Kader PLKB banyak namun memang tidak ada dana khusus untuk kader t. Haryati, SKM: 1) CSR dari PT Makin untuk menunjang fasilitas dari Puskesmas u. Penyelesaian masalah pada Forum Diskusi Publik hari ini dituangkan dalam Berita Acara jangka waktu satu bulan penyelesaian (Berita Acara terlampir)
Rekomendasi:	1. Sosialisasi lebih luas tentang persyaratan sebagai pengguna layanan di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang 2. 5S masukkan dalam standar pelayanan 3. Perbaiki kotak saran

**TINDAK LANJUT
FORUM
KONSULTASI
PUBLIK 2026 :
STANDAR
PELAYANAN**

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

KLASTER 1: MANAJEMEN

PELAYANAN ADMINISTRASI KETATAUSAHAAN

PUSKESMAS RAWAT INAP PELABUHAN DAGANG

1 Persyaratan

- Pasien sudah terdaftar di Loker Pendaftaran
- Kartu identitas (KTP / KK / SIM)
(jika tidak membawa akan tetap dilayani sesuai prosedur)
- Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki BPJS)
- Lembar Rujukan Internal (pasien dari klaster lain)

2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- Pasien membawa rujukan internal dari Klaster lain
- Petugas memanggil pengguna layanan sesuai antrian
- Petugas membuat dokumen sesuai permintaan pengguna layanan
- Petugas meminta tandatangan dokter
- Petugas membubuhkan stempel sesuai kebutuhan
- Petugas menyerahkan dokumen kepada pengguna layanan
- Pemeriksaan kembali kelengkapan dokumen hasil oleh pengguna layanan
- Pernyataan bahwa proses layanan telah selesai

3 Jangka Waktu Penyelesaian

- 5-10 menit/pasien

4 Biaya/Tarif

- Pasien BPJS (Gratis untuk peserta BPJS Kesehatan aktif dengan FKTP di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang).
- Pasien non BPJS (tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah).

5 Produk Pelayanan

- Surat Keterangan Kesehatan
- Surat Keterangan Sakit
- Surat Keterangan Lahir
- Legalisasi Dokumen lainnya

6 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui :
 - Kotak Saran / Kotak Pengaduan
 - Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan
 - Media Sosial
 - Facebook: Puskesmas Pelabuhan Dagang
 - Instagram: @puskesmaspelabuhanadang
 - E-mail: pelabuhanadangpuskesmas@gmail.com
 - Whatsapp / SMS / Telp : 0857-8374-2077
 - Website : <https://puskesmaspelabuhanadang.tanjabbarkab.go.id/>
 - SP4N-LAPOR! <https://lapor.go.id/>
- Petugas mencatat semua pengaduan
- Pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan dan akan disampaikan melalui sarana pengaduan dan papan umpan balik

7 Dasar Hukum

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;
- Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

8 Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas



Ruang tunggu dan meja pendaftaran/ administrasi



Perangkat Komputer



ATK



AC



Meja



Kursi

9 Kompetensi Pelaksana

- Menguasai operasional sistem informasi kesehatan dan memahami regulasi administrasi Puskesmas

10 Pengawasan Internal

Pengawasan internal melalui supervisi, pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berjenjang mulai dari :

- Kepala Puskesmas
- Penanggung Jawab Klaster
- Tim Mutu Puskesmas

11 Jumlah Pelaksana

- 3 orang

12 Jaminan Pelayanan

Pasien mendapatkan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan

13 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- Keamanan, keselamatan, higienitas, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien
- Tersedia CCTV Puskesmas

14 Evaluasi Kinerja Pelaksana

- Lokakarya Mini Bulanan
- Rapat Tim Mutu Puskesmas
- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
- Survei Indeks Kepuasan Masyarakat



SEHAT BERKUALITAS



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

KLASTER 1 : MANAJEMEN

PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS/RME

PUSKESMAS RAWAT INAP PELABUHAN DAGANG



1 Persyaratan



- Pasien sudah terdaftar di Loker Pendaftaran
- Kartu Berobat (pasien kunjungan lama)
- Kartu identitas (KTP / KK / SIM) (jika tidak membawa akan tetap dilayani sesuai prosedur)
- Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki BPJS)
- Online : bagi pendaftaran antrian melalui aplikasi Mobile JKN

2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur



- Petugas melakukan identifikasi kebutuhan dan kendala saat pasien datang
- Petugas pendaftaran menanyakan identitas pasien Kartu Identitas (KTP / KK / SIM / BPJS) dan Kartu Berobat serta menanyakan tujuan berkunjung
- Petugas Pcare melakukan verifikasi data dan mendaftarkan pasien secara online
- Petugas pendaftaran menyiapkan rekam medis / RME
- Petugas Pcare melakukan Entry data pasien setelah melakukan pelayanan
- Petugas kasir memberikan tarif pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku
- Petugas mengarahkan pasien untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat dengan menyesuaikan kondisi pasien
- Petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke pelayanan klaster tujuan

3 Jangka Waktu Penyelesaian



- Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis Pasien kunjungan lama ± 5 menit
- Pelayanan kunjungan baru ± 10 menit
- Pelayanan PIC Pcare dan Rujukan ± 10 menit
- Pelayanan Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) ± 10 menit
- Pelayanan Kasir ± 5 menit

4 Biaya/Tarif



- Pasien BPJS (Gratis untuk peserta BPJS Kesehatan aktif dengan FKTP di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang.
- Pasien non BPJS (tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah).

5 Produk Pelayanan



- Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis/RME
- Pelayanan PIC Pcare dan Rujukan
- Pelayanan Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP)
- Pelayanan Kasir

6 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



- Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui :
 - Kotak Saran / Kotak Pengaduan
 - Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan
 - Media Sosial
 - Facebook: Puskesmas Pelabuhan Dagang
 - Instagram: @puskesmaspelabuhanadang
 - E-mail: pelabuhanadangpuskesmas@gmail.com
 - Whatsapp / SMS / Telp : 0857-8374-2077
 - Website : <https://puskesmaspelabuhanadang.tanjabbarkab.go.id/>
 - SP4N-LAPOR! <https://lapor.go.id/>
- Petugas mencatat semua pengaduan
- Pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan dan akan disampaikan melalui sarana pengaduan dan papan umpan balik

7 Dasar Hukum



- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas;
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;
- Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

8 Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas



- Loker Pendaftaran
- Ruang Arsip Rekam Medis
- Ruang Tunggu dilengkapi kursi tunggu (disabilitas dan non-disabilitas)
- Formulir Rekam Medis
- Media Informasi Puskesmas tentang : Hak dan Kewajiban Pasien, Jenis-jenis Pelayanan dan Jadwal Buka Pelayanan, Alur Pelayanan, Tarif Layanan, Kontak Aduan serta Maklumat Pelayanan.
- Televisi berisi media edukasi
- Nomor antrian
- Kartu berobat
- Komputer, Laptop dan Printer
- ATK
- Kursi Roda
- Kalung Risiko Jatuh
- Kotak Saran
- APAR
- Jalur Evakuasi



9 Kompetensi Pelaksana



- 1 Orang Petugas Pendaftaran berlatar belakang pendidikan S1
- 1 Orang Petugas Rekam Medis berlatar belakang pendidikan S1
- 1 Orang Petugas PIPP berlatar belakang pendidikan S1 Profesi
- 1 Orang Petugas PIC Care dan Rujukan berlatar belakang pendidikan SMA
- 1 Orang Petugas Kasir berlatar belakang pendidikan D3

10 Pengawasan Internal



Pengawasan internal melalui supervisi, pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berjenjang mulai dari :

- Kepala Puskesmas
- Penanggung Jawab Klaster
- Tim Mutu Puskesmas

11 Jumlah Pelaksana



- 1 Orang Petugas Pendaftaran
- 1 Orang Petugas Rekam Medis
- 1 Orang Petugas PIPP
- 1 Orang Petugas PIC Pcare dan Rujukan
- 1 Orang Petugas Kasir

12 Jaminan Pelayanan



Pasien mendapatkan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan

13 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan



- Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien
- Data dan berkas Rekam Medis yang diberikan dijamin keabsahan dan kerahasiaannya
- Tersedia CCTV Puskesmas



14 Evaluasi Kinerja Pelaksana



- Lokakarya Mini Bulanan
- Rapat Tim Mutu Puskesmas
- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.
- Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.



SEHAT BERKUALITAS

Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang | 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

KLASTER 2 : PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK

PUSKESMAS RAWAT INAP PELABUHAN DAGANG

1 Persyaratan



- Pasien sudah terdaftar di Loket Pendaftaran
- Kartu Berobat (pasien kunjungan lama)
- Kartu identitas (KTP / KK / SIM) (jika tidak membawa akan tetap dilayani sesuai prosedur)
- Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki BPJS)
- Lembar rujukan internal (pasien dari klaster lain)
- Tersedia Rekam Medis pasien
- Membawa Buku KIA (jika tidak membawa akan tetap dilayani sesuai prosedur)

2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur



- Petugas memanggil pasien sesuai antrian
- Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medik
- Petugas melakukan anamnesa
- Petugas melakukan pengukuran vital sign
- Petugas melakukan pemeriksaan sesuai Prosedur
- Petugas melakukan konsultasi kepada Dokter sesuai kebutuhan
- Jika diperlukan, dilakukan rujukan internal klaster sesuai kebutuhan
- Petugas mempersiapkan pasien menuju pelayanan farmasi (jika ada resep dari Dokter)
- Petugas memberikan terapi/rujuk ke faskes tingkat lanjut atau tindak lanjut yang sesuai (sesuai anjuran Dokter)
- Petugas mencatat pelayanan yang dilakukan kedalam pencatatan di klaster

3 Jangka Waktu Penyelesaian



- Pemeriksaan dan pelayanan klaster: 15-30 menit/ sesuai kondisi
- Pemeriksaan pelayanan kontrol nifas : 20 menit
- Pelayanan ANC : 20-30 menit
- Pelayanan persalinan sampai nifas : sesuai kondisi
- Pelayanan rujuk ke FKRTL: 10-20 menit

4 Biaya/Tarif



- Pasien BPJS (Gratis untuk peserta BPJS Kesehatan aktif dengan FKTP di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang)
- Pasien non BPJS (tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)

5 Produk Pelayanan



- Pelayanan Ibu Hamil, Persalinan, Ibu Nifas, BBL, Balita dan Anak Prasekolah
- Anak Usia Sekolah dan Remaja
- Pelayanan skrining sesuai pelayanan klaster

6 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



- Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui :
 - Kotak Saran / Kotak Pengaduan
 - Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan
 - Media Sosial
- Facebook: Puskesmas Pelabuhan Dagang
- Instagram: @puskesmaspelabuhanadang
- E-mail: pelabuhanadangpuskesmas@gmail.com
- Whatsapp / SMS / Telp : 0857-8374-2077
- Website : <https://puskesmaspelabuhanadang.tanjabbarkab.go.id/>
- SP4N-LAPOR! <https://lapor.go.id/>
- Petugas mencatat semua pengaduan
- Pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan dan akan disampaikan melalui sarana pengaduan dan papan umpan balik

7 Dasar Hukum



- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Layanan Kesehatan Primer ;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan dan Masa sesudah Melahirkan Pelayanan Kontrasepsi dan Pelayanan Kesehatan Seksual;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;
- Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

8 Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas



- Alat ukur (timbang, pengukur tinggi, LILA)
- Bed partus dan bed observasi
- Stetoskop
- Tensi meter
- Termometer
- USG
- Dopler
- Partus set
- Heating set
- Tongue Spatel disposable
- Oksigen
- Infant warmer
- Suction
- Sterilisateur
- Lampu sorot
- Trolley
- Hummer Patella
- Safety box
- Media KIA
- Meja, kursi dan ATK
- Lemari penyimpanan alat dan obat
- AC
- Komputer
- Kipas angin
- Tong sampah medis dan nonmedis
- Format skrining
- IISHIHARA tes



9 Kompetensi Pelaksana



- Dokter umum
 - Memiliki surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif
- Perawat
 - Memiliki surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif
 - Perawat dengan pendidikan DIII Keperawatan
 - Perawat dengan pendidikan Ners
- Bidan
 - Memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif
 - Bidan dengan pendidikan DIII Kebidanan
 - Bidan dengan pendidikan DIV Kebidanan
 - Bidan dengan pendidikan Profesi Kebidanan

10 Pengawasan Internal



- Pengawasan internal melalui supervisi, pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berjenjang mulai dari :
- Kepala Puskesmas
 - Penanggung Jawab Klaster
 - Tim Mutu Puskesmas

11 Jumlah Pelaksana



- 1 Dokter
- 1 Perawat
- 3 Bidan

12 Jaminan Pelayanan



- Pasien mendapatkan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan



13 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan



- Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien
- Tersedia CCTV Puskesmas
- Seluruh pelaksana pelayanan memiliki SIP (Surat Izin Praktik) dan STR (Surat Tanda Registrasi) yang masih berlaku



14 Evaluasi Kinerja Pelaksana



- Lokakarya Mini Bulanan
- Rapat Tim Mutu Puskesmas
- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
- Survei Indeks Kepuasan Masyarakat



SEHAT BERKUALITAS

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

KLASTER 3 : PELAYANAN USIA DEWASA DAN LANSIA

PUSKESMAS RAWAT INAP PELABUHAN DAGANG

1 Persyaratan

- Pasien sudah terdaftar di Loker Pendaftaran
- Kartu Berobat (pasien kunjungan lama)
- Kartu identitas (KTP / KK / SIM) (jika tidak membawa akan tetap dilayani sesuai prosedur)
- Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki BPJS)
- Lembar rujukan internal (pasien dari klaster lain)
- Tersedia Rekam Medis pasien

2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- Petugas memanggil pasien sesuai antrian
- Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis
- Petugas melakukan anamnesa, tanda-tanda vital dan antropometri pasien
- Petugas memberikan pelayanan :
 - Skrining Penyakit Menular
 - Skrining Penyakit Tidak Menular
 - Skrining Kesehatan Jiwa
 - Skrining Kebugaran Jasmani
 - Kespri bagi Catin
 - Skrining Geriatri
 - Pelayanan KB
 - Pengobatan Umum
 - Perkesmas
 - Skrining Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak
- Petugas melakukan pemeriksaan sesuai prosedur
- Petugas melakukan konsultasi kepada dokter sesuai kebutuhan
- Jika diperlukan, dilakukan rujukan internal klaster sesuai kebutuhan
- Petugas mempersilahkan pasien menuju pelayanan farmasi (jika ada resep dari dokter)
- Petugas memberikan terapi/rujukan ke FKRTL/tindak lanjut yang sesuai anjuran dokter
- Petugas mencatat pelayanan yang dilakukan ke dalam pencatatan di klaster

3 Jangka Waktu Penyelesaian

- Pemeriksaan : 15-30 menit/pasien
- Pelayanan rujukan : 10-20 menit/pasien

4 Biaya/Tarif

- Pasien BPJS (Gratis untuk peserta BPJS Kesehatan aktif dengan FKTP di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang.
- Pasien non BPJS (tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

5 Produk Pelayanan

- Skrining Penyakit Menular
- Skrining Penyakit Tidak Menular
- Skrining Kesehatan Jiwa
- Skrining Kebugaran Jasmani
- Kespri bagi Catin
- Skrining Geriatri
- Pelayanan KB
- Pengobatan Umum
- Perkesmas
- Skrining Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak
- Pelayanan rujukan sesuai indikasi medis

6 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui :
 - Kotak Saran / Kotak Pengaduan
 - Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan
 - Media Sosial
- Facebook: Puskesmas Pelabuhan Dagang
- Instagram: @puskesmaspelabuhanadang
- E-mail: pelabuhanadangpuskesmas@gmail.com
- Whatsapp / SMS / Telp : 0857-8374-2077
- Website : <https://puskesmaspelabuhanadang.tanjabbarkab.go.id/>
- SP4N-LAPOR! <https://lapor.go.id/>
- Petugas mencatat semua pengaduan
- Pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan dan akan disampaikan melalui sarana pengaduan dan papan umpan balik

7 Dasar Hukum

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2022 tentang Kesehatan;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Tataasa Kesehatan Reproduksi;
- Panduan Daerah Kabupaten Deklarasi Fasilitas Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

8 Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Alat ukur (timbang, pengukur tinggi, LILA, mikrotorsi)
- Bed periksa pasien
- Stetoskop
- Tensi meter
- Termometer
- Tongue Spatel disposable
- Lemari penyimpanan obat dan alat
- Meja, kursi dan ATK
- Kipas angin
- Safety box
- Tong sampah medis dan non medis
- Meja Ginekologi
- S spuit berbagai ukuran sesuai indikasi
- Alkohol swab
- Alat KB (IUD set, Implan set, KB suntik, pil, kondom)
- Media KIE
- Format skrining

9 Kompetensi Pelaksana

- Dokter umum
 - Memiliki surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif
- Perawat
 - Memiliki surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif
 - Perawat dengan pendidikan DIII Keperawatan
 - Perawat dengan pendidikan Ners
- Bidan
 - Memiliki surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif
 - Bidan dengan pendidikan DIII Kebidanan
 - Bidan dengan pendidikan DIV Kebidanan
 - Bidan dengan pendidikan Profesi Kebidanan

10 Pengawasan Internal

- Pengawasan internal melalui supervisi, pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berjenjang mulai dari :
- Kepala Puskesmas
 - Penanggung Jawab Klaster
 - Tim Mutu Puskesmas

11 Jumlah Pelaksana

- 1 Dokter
- 2 Perawat
- 3 Bidan

12 Jaminan Pelayanan

- Pasien mendapatkan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan

13 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan
- 6 Sasaran Keselamatan Pasien
- Tersedia CCTV Puskesmas
- Seluruh pelaksana pelayanan memiliki SIP (Surat Izin Praktik) dan STR (Surat Tanda Registrasi) yang masih berlaku

14 Evaluasi Kinerja Pelaksana

- Lokakarya Mini Bulanan.
- Rapat Tinjauan Manajemen.
- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.
- Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

SEHAT BERKUALITAS



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

KLASTER 4 : PENANGGULANGAN PENYAKIT MENULAR

PUSKESMAS RAWAT INAP PELABUHAN DAGANG



1 Persyaratan

- Pasien sudah terdaftar di Loker Pendaftaran
- Kartu Berobat (pasien kunjungan lama)
- Kartu identitas (KTP / KK / SIM)
- (jika tidak membawa akan tetap dilayani sesuai prosedur)
- Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki BPJS)
- Lembar Rujukan Internal (pasien dari klaster lain)
- Tersedia Rekam Medis pasien

2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- Petugas memanggil pasien rujukan dari klaster lain sesuai antrian
- Petugas melakukan anamnesa
- Petugas melakukan skrining kesehatan
- Petugas memberikan pelayanan/tindakan sesuai dengan kebutuhan pelayanan
- Melakukan edukasi atau konseling sesuai kebutuhan pasien
- Petugas melakukan pencatatan dan pelaporan

3 Jangka Waktu Penyelesaian

- 15-30 menit (Pemeriksaan)
- 15-30 menit (Tindakan)
- 1x24 jam (Surveilans)

4 Biaya/Tarif

- Pasien BPJS (Gratis untuk peserta BPJS Kesehatan aktif dengan FKTP di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang).
- Pasien non BPJS (tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah).

5 Produk Pelayanan

- Konsultasi Pelayanan klaster 4
- Penanggulangan penyakit menular
- Konseling Klinik Sanitasi
- Skrining pelayanan kesehatan

6 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui :
 - Kotak Saran / Kotak Pengaduan
 - Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan
 - Media Sosial
- Facebook: Puskesmas Pelabuhan Dagang
- Instagram: @puskesmaspelabuhanadang
- E-mail: pelabuhanadangpuskesmas@gmail.com
- Whatsapp / SMS / Telp : 0857-8374-2077
- Website : <https://puskesmaspelabuhanadang.tanjabbarkab.go.id/>
- SP4N-LAPOR! <https://lapor.go.id/>
- Petugas mencatat semua pengaduan
- Pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan dan akan disampaikan melalui sarana pengaduan dan papan umpan balik

7 Dasar Hukum

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2025 tentang Kesehatan;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 tentang Kesehatan Lingkungan;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Kesehatan Masyarakat, Wabah, dan Risiko Kesehatan;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2026 tentang Penyelenggaraan Penyakit;
- Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

8 Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ruang pelayanan pemeriksaan pasien
- Ruang konsultasi dan konseling
- Ruang tindakan sesuai kebutuhan
- Ruang laboratorium atau akses pemeriksaan laboratorium
- Meja, kursi dan ATK
- Lemari penyimpanan arsip
- Kipas angin
- Media KIE

9 Kompetensi Pelaksana

- Kualifikasi pendidikan sesuai profesi
- Memiliki STR yang berlaku
- Memahami standar operasional(SOP)
- Mengikuti pelatihan teknis sesuai program

10 Pengawasan Internal

Pengawasan internal melalui supervisi, pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berjenjang mulai dari :

- Kepala Puskesmas
- Penanggung Jawab Klaster
- Tim Mutu Puskesmas

11 Jumlah Pelaksana

- PJ Surveilans
- PJ Kesling
- PJ Penyakit menular

12 Jaminan Pelayanan

Pasien mendapatkan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan.

13 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien
- Tersedia CCTV Puskesmas
- Seluruh pelaksana pelayanan memiliki SIP (Surat Izin Praktik) dan STR (Surat Tanda Registrasi) yang masih berlaku

14 Evaluasi Kinerja Pelaksana

- Lokakarya Mini Bulanan
- Rapat Tinjauan Manajemen
- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
- Survei Indeks Kepuasan Masyarakat



SEHAT BERKUALITAS

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

LINTAS KLASTER : PELAYANAN KEFARMASIAN

PUSKESMAS RAWAT INAP PELABUHAN DAGANG

1 Persyaratan



Resep Obat dari ruang pelayanan

2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur



- Pasien atau keluarga pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi
- Petugas farmasi melakukan pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan resep yaitu nama dokter, alamat, tanggal penulisan resep, tanda tangan atau paraf dokter serta nama, umur, jenis kelamin dan berat badan pasien
- Petugas farmasi melakukan pemeriksaan kesesuaian farmasetik yaitu bentuk sediaan, dosis, frekuensi, kekuatan, stabilitas, cara dan lama pemberian obat
- Petugas farmasi mengkaji aspek klinis dengan cara melakukan penilaian pasien yaitu adanya alergi, efek samping, interaksi, kesesuaian (dosis, durasi, jumlah obat dan kondisi khusus lainnya), keluhan pasien dan hal lainnya yang terkait dengan kajian aspek klinis
- Petugas farmasi melakukan komunikasi kepada dokter tentang masalah resep apabila terjadi ketidaksesuaian terhadap aspek farmasetik, klinis dan penulisan resep
- Petugas farmasi yang telah melakukan pengkajian resep memberikan tanda paraf pada resep
- Petugas farmasi menyiapkan obat atau bahan medis pakai yang sebelumnya telah dilakukan pengkajian resep
- Petugas farmasi membuat etiket sesuai signa yang tertulis dalam resep
- Petugas farmasi mengkaji ulang obat sebelum diserahkan kepada pasien meliputi nama obat, jumlah, rute, waktu dan frekuensi pemberian obat telah sesuai
- Petugas farmasi memberikan informasi obat kepada pasien atau penerima obat meliputi nama sediaan, indikasi, dosis, cara pakai, cara penyimpanan dan efek samping obat
- Petugas farmasi meminta tanda tangan kepada pasien atau penerima obat dibelakang resep/dibuku pemberian informasi obat
- Petugas farmasi menyerahkan obat kepada pasien/keluarga pasien

3 Jangka Waktu Penyelesaian



- Racikan : 15 menit
- Non racikan : 5-10 menit

4 Biaya/Tarif



- Pasien BPJS (Gratis untuk peserta BPJS Kesehatan aktif dengan FKTP di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang)
- Pasien non BPJS (tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

5 Produk Pelayanan



- Mendapatkan obat sesuai resep dari ruang pelayanan
- Mendapatkan kebutuhan informasi pemakaian obat

6 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



- Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui :
 - Kotak Saran / Kotak Pengaduan
 - Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan
 - Media Sosial
- Facebook: Puskesmas Pelabuhan Dagang
- Instagram: @puskesmaspelabuhanadang
- E-mail: pelabuhanadangpuskesmas@gmail.com
- Whatsapp / SMS / Telp : 0857-8374-2077
- Website : <https://puskesmaspelabuhanadang.tanjab.go.id/>
- SP4N-LAPOR! <https://lapor.go.id/>
- Petugas mencatat semua pengaduan
- Pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan dan akan disampaikan melalui sarana pengaduan dan papan umpan balik

7 Dasar Hukum



- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/62/2015 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter Gigi;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Kesehatan Lingkungan di Puskesmas;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Puskesmas;
- Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

8 Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

Sarana:

- Resep obat
- Mortir dan stamper
- Meja dan kursi
- Komputer dan printer
- Lemari penyimpanan
- Etiket obat
- Kertas puyer
- Plastik pembungkus obat
- ATK



9 Kompetensi Pelaksana



- Apoteker (S1 Farmasi Profesi Apoteker) memiliki sertifikat keahlian di bidangnya dibuktikan dengan kepemilikan Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) yang berlaku
- Asisten Apoteker (DIII Farmasi) memiliki sertifikat keahlian di bidangnya dibuktikan dengan kepemilikan Surat Tanda Registrasi (STR) yang berlaku

10 Pengawasan Internal



Pengawasan internal melalui supervisi, pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berjenjang mulai dari :

- Kepala Puskesmas
- Penanggung Jawab Klaster
- Tim Mutu Puskesmas

11 Jumlah Pelaksana



- 2 Apoteker
- 2 Asisten Apoteker

12 Jaminan Pelayanan



Pasien mendapatkan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan

13 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan



- Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien
- Tersedia CCTV Puskesmas
- Seluruh pelaksana pelayanan memiliki SIP (Surat Izin Praktik) dan STR (Surat Tanda Registrasi) yang masih berlaku

14 Evaluasi Kinerja Pelaksana



- Lokakarya Mini Bulanan.
- Rapat Tinjauan Manajemen.
- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.
- Survei Indeks Kepuasan Masyarakat



SEHAT BERKUALITAS



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

LINTAS KLASER : PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

PUSKESMAS RAWAT INAP PELABUHAN DAGANG



1 Persyaratan



- Pasien sudah terdaftar di Loket Pendaftaran
- Kartu Berobat (pasien kunjungan lama)
- Kartu identitas (KTP / KK / SIM) (jika tidak membawa akan tetap dilayani sesuai prosedur)
- Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki BPJS)
- Lembar Rujukan Internal (pasien dari Klaster lain)
- Tersedia Rekam Medis pasien

2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur



- Petugas memanggil pasien sesuai antrian
- Petugas melakukan identifikasi pasien berdasarkan rekam medis
- Petugas melakukan anamnesis pasien
- Petugas melakukan pengukuran tanda-tanda vital (tinggi badan, berat badan, tekanan darah dan suhu)
- Petugas melakukan pemeriksaan pasien
- Petugas melakukan pemeriksaan penunjang, bila perlu
- Petugas menetapkan diagnosis klinis
- Petugas menjelaskan kepada pasien terkait rencana tindakan, bila perlu dilakukan tindakan
- Petugas melengkapi isi Informed Consent
- Pasien menandatangani Informed Consent
- Petugas melakukan persiapan alat dan bahan
- Petugas memakai Alat Pelindung Diri (masker, haircap, gown, handschoen, dan lainnya)
- Petugas melakukan tindakan pasien
- Petugas memberikan instruksi pasca tindakan kepada pasien
- Petugas memberikan rujukan internal (ke ruangan Klaster terkait) dan/atau rujukan eksternal ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut, bila perlu
- Pasien dipersilakan menuju pelayanan Farmasi (bila diberikan resep obat)
- Pasien umum (non BPJS) melakukan pembayaran atas tindakan yang telah diberikan sesuai tarif Perda
- Petugas melakukan pencatatan pelayanan yang dilakukan

3 Jangka Waktu Penyelesaian



- Non Tindakan : 15 menit/pasien
- Tindakan : 15-60 menit/pasien

4 Biaya/Tarif



- Pasien BPJS (Gratis untuk peserta BPJS Kesehatan aktif dengan FKTP di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang"
- Pasien non BPJS (tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

5 Produk Pelayanan



- Pelayanan konsultasi, informasi dan edukasi (KIE) kesehatan gigi dan mulut
- Pelayanan pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut
- Pelayanan tindakan pencabutan gigi kasus non rujukan
- Pelayanan pengobatan gigi dan mulut
- Pelayanan kegawatdaruratan medik gigi dan mulut kasus non rujukan
- Surat keterangan sakit, sesuai indikasi
- Surat rujukan internal/eksternal, sesuai indikasi

6 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



- Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui :
 - Kotak Saran / Kotak Pengaduan
 - Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan
 - Media Sosial
- Facebook: Puskesmas Pelabuhan Dagang
- Instagram: @puskesmaspelabuhanadang
- E-mail: pelabuhanadangpuskesmas@gmail.com
- Whatsapp / SMS / Telp : 0857-8374-2077
- Website : <https://puskesmaspelabuhanadang.tanjabbarkab.go.id/>
- SP4N-LAPOR! <https://lapor.go.id/>
- Petugas mencatat semua pengaduan
- Pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan dan akan disampaikan melalui sarana pengaduan dan papan umpan balik

7 Dasar Hukum



- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/62/2015 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter Gigi;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;
- Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

8 Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

Sarana:

- Dental Unit
- Compressor
- Tensimeter
- Termometer
- Timbangan Badan
- Sterilisator
- Alat dan BMHP tindakan
- Alat pelindung diri (APD)
- Tempat limbah medis, non medis, dan infeksius

Prasarana:

- Lampu
- Terminal/stop kontak listrik
- Air conditioner (pendingin ruangan)
- Kipas angin
- Instalasi kebersihan tangan
- Meja dan bangku
- Lemari alat dan arsip

Fasilitas:

- Ruang tunggu
- Wi-fi (jaringan internet)
- Charging station
- Pojok baca

9 Kompetensi Pelaksana



- Dokter Gigi dan/atau Terapis Gigi dan Mulut memiliki sertifikat keahlian di bidangnya dibuktikan dengan kepemilikan Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktik (SIP) yang berlaku
- Dokter Gigi dan/atau Terapis Gigi dan Mulut mampu melakukan anamnesis, pemeriksaan dan tata laksana pelayanan dasar sesuai standar operasional prosedur

10 Pengawasan Internal



Pengawasan internal melalui supervisi, pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berjenjang mulai dari :

- Kepala Puskesmas
- Penanggung Jawab Klaster
- Tim Mutu Puskesmas

11 Jumlah Pelaksana



- 1 Dokter Gigi
- 2 Terapis Gigi dan Mulut

12 Jaminan Pelayanan



Pasien mendapatkan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan

13 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan



- Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien
- Tersedia CCTV Puskesmas
- Seluruh pelaksana pelayanan memiliki SIP (Surat Izin Praktik) dan STR (Surat Tanda Registrasi) yang masih berlaku

14 Evaluasi Kinerja Pelaksana



- Lokakarya Mini Bulanan.
- Rapat Tinjauan Manajemen.
- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.
- Survei Indeks Kepuasan Masyarakat




STANDAR PELAYANAN PUBLIK

LINTAS KLASTER : PELAYANAN LABORATORIUM

PUSKESMAS RAWAT INAP PELABUHAN DAGANG

1 Persyaratan

- Pasien sudah terdaftar di Loket Pendaftaran
- Kartu Berobat (pasien kunjungan lama)
- Kartu identitas (KTP / KK / SIM) (jika tidak membawa akan tetap dilayani sesuai prosedur)
- Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki BPJS)
- Lembar Rujukan Internal (pasien dari Klaster lain)
- Tersedia Rekam Medis pasien

2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- Petugas memanggil pasien sesuai antrian
- Petugas mengidentifikasi pasien sesuai dengan KTP/BPJS dan form rujukan Internal
- Petugas menjelaskan jenis pemeriksaan dan tindakan yang akan dilakukan terkait sampel yang akan diambil
- Petugas melakukan persiapan alat, BMHP dan Reagensia
- Petugas melakukan tindakan pengambilan sampel dan pengolahan sampel sesuai prosedur
- Petugas melakukan validasi hasil, pencatatan dan pelaporan hasil
- Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan kepada pasien dan mempersilahkan pasien kembali ke ruangan klaster sebelumnya (Klaster 2, Klaster 3, Klaster Gigi dan Mulut)
- Jika ditemukan Hasil Kritis petugas segera melaporkan hasil ke dokter penanggung jawab

3 Jangka Waktu Penyelesaian

5 Menit — 60 Menit
(Menyesuaikan jenis pemeriksaan)

4 Biaya/Tarif

- Pasien BPJS (Gratis untuk peserta BPJS Kesehatan aktif dengan FKTP di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang)
- Pasien non BPJS (tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)

5 Produk Pelayanan

Hematologi	Kimia Klinik POCT	Imunoserologi
Hemoglobin (Hb)	- Glukosa Darah - Asam Urat - Cholesterol	- HbsAg - HIV - Sifilis - Golongan Darah - Malaria - HCG
Urinalisis - Leukosit - Ketone - Nitrite - Urobilinogen - Bilirubin - Protein - Glukosa - BJ - Blood - PH - Asam Ascorbat	Mikrobiologi TCM-BTA	

6 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui :
 - Kotak Saran / Kotak Pengaduan
 - Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan
 - Media Sosial
- Facebook: Puskesmas Pelabuhan Dagang
- Instagram: @puskesmaspelabuhanandagang
- E-mail: pelabuhanandagangpuskesmas@gmail.com
- Whatsapp / SMS / Telp : 0857-8374-2077
- Website : <https://puskesmaspelabuhanandagang.tanjabbarkab.go.id/>
- SP4N-LAPORI <https://lapor.go.id/>
- Petugas mencatat semua pengaduan
- Pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan dan akan disampaikan melalui sarana pengaduan dan papan umpan balik

7 Dasar Hukum

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1801/2024 Tentang Standar Pelayanan Laboratorium Kesehatan Masyarakat;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1801/2024 Tentang Standar Pelayanan Laboratorium Kesehatan Masyarakat;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Laboratorium Klinik;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2023 Tentang Klasifikasi UPT Labkesmas;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;
- Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

8 Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

Sarana :

- Mikroskop
- BMHP Laboratorium
- Tourniquet
- Kulkas
- Cool box
- Lampu spiritus
- Alat Gelas
- Lemari penyimpanan alat dan Reagensia
- ATK
- Alat POCT Easy touch, Autochek, Bioherme

Prasarana/Fasilitas :

- Ruang Laboratorium
- Ruang Tunggu
- Ruang Infeksius

9 Kompetensi Pelaksana

- D3 Analis Laboratorium dan D4 Analis Laboratorium yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktek (SIP) yang berlaku.

10 Pengawasan Internal

Pengawasan internal melalui supervisi, pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berjenjang mulai dari :

- Kepala Puskesmas
- Penanggung Jawab Klaster
- Tim Mutu Puskesmas

11 Jumlah Pelaksana

• 2 orang

12 Jaminan Pelayanan

Pasien mendapatkan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan

13 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan
- 6 Sasaran Keselamatan Pasien
- Tersedia CCTV Puskesmas
- Seluruh pelaksana pelayanan memiliki SIP (Surat Izin Praktek) dan STR (Surat Tanda Registrasi) yang masih berlaku

14 Evaluasi Kinerja Pelaksana

- Lokakarya Mini Bulanan
- Rapat Tinjauan Manajemen
- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
- Indeks Kepuasan Masyarakat

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

LINTAS KLASTER : PROMOSI KESEHATAN DALAM GEDUNG

PUSKESMAS RAWAT INAP PELABUHAN DAGANG

1 Persyaratan

- Untuk Penyuluhan di Ruang Tunggu:
 - Pengunjung/pasien yang berada di area ruang tunggu Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang
- Untuk Konseling Perorangan / Rujukan Klaster:
 - Membawa nomor antrian atau kartu identitas/rekam medis
 - Membawa rujukan internal dari petugas/pemeriksa di poli/klaster lain (jika diperlukan)

2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- Prosedur Edukasi Ruang Tunggu:
 - Petugas menyalakan media KIE (televisi/audio visual) atau datang ke ruang tunggu untuk memberikan edukasi kesehatan berkala
 - Pengunjung/pasien menyimak informasi dan dapat bertanya langsung
- Prosedur Konseling Perorangan (Lintas Klaster):
 - Pasien datang ke poli/klaster terkait atau dirujuk oleh tenaga kesehatan lain
 - Petugas Promkes/Konselor memberikan penjelasan, konsultasi interaktif, serta membagikan media edukasi sesuai kebutuhan pasien
 - Petugas melakukan pencatatan hasil konseling pada rekam medis atau buku register kegiatan

3 Jangka Waktu Penyelesaian

- Penyuluhan di ruang Tunggu : 10-15 menit/sesi
- Konsultasi / Konseling Perorangan : 15-20 menit/pasien

4 Biaya/Tarif

Gratis bagi seluruh pasien/pengunjung yang memanfaatkan fasilitas pelayanan di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang

5 Produk Pelayanan

- Penyuluhan dan Edukasi Kesehatan di Ruang Tunggu (Media KIE / Audio Visual / Penyuluhan Langsung)
- Konseling dan Edukasi Perorangan / Konsultasi Kesehatan bagi pasien yang dirujuk dari klaster lain
- Fasilitas Informasi dan Pengelolaan Media KIE (brosur, leaflet, poster, video edukasi)
- Integrasi Promkes dengan Pelayanan Klaster Lain (pemberian edukasi pencegahan penyakit terintegrasi di poli/ruang pemeriksaan)

6 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui :
 - Kotak Saran / Kotak Pengaduan
 - Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan
 - Media Sosial
- Facebook: Puskesmas Pelabuhan Dagang
- Instagram: @puskesmaspelabuhanadang
- E-mail: pelabuhanadangpuskesmas@gmail.com
- Whatsapp / SMS / Telp : 0857-8374-2077
- Website : <https://puskesmaspelabuhanadang.tanjabbarkab.go.id/>
- SP4N-LAPORI <https://lapor.go.id/>
- Petugas mencatat semua pengaduan
- Pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan dan akan disampaikan melalui sarana pengaduan dan papan umpan balik

7 Dasar Hukum

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;
- Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

8 Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ruang tunggu yang nyaman dan kursi yang memadai
- Perangkat media elektronik (Televisi / Proyektor / Audiovisual / Tablet) untuk pemutaran video edukasi kesehatan
- Ruang konseling khusus yang menjaga privasi pasien.
- Media cetak (Leaflet, Poster, Lembar Balik)

9 Kompetensi Pelaksana

- Dokter umum
 - Memiliki surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif
- Perawat
 - Memiliki surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif
 - Perawat dengan pendidikan DIII Keperawatan
 - Perawat dengan pendidikan Ners
- Bidan
 - Memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif
 - Bidan dengan pendidikan DIII Kebidanan
 - Bidan dengan pendidikan DIV Kebidanan
 - Bidan dengan pendidikan Profesi Kebidanan
- D3 Analis Laboratorium dan D4 Analis Laboratorium yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktik (SIP) yang berlaku
- Ahli Gizi/Nutrisi yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktik (SIP) yang berlaku

10 Pengawasan Internal

Pengawasan internal melalui supervisi, pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berjenjang mulai dari :

- Kepala Puskesmas
- Penanggung Jawab Klaster
- Tim Mutu Puskesmas

11 Jumlah Pelaksana

- Dokter : 2 orang
- Perawat : 9 orang
- Bidan : 20 orang

12 Jaminan Pelayanan

Pasien mendapatkan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan

13 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien
- Tersedia CCTV Puskesmas
- Seluruh pelaksana pelayanan memiliki SIP (Surat Izin Praktik) dan STR (Surat Tanda Registrasi) yang masih berlaku

14 Evaluasi Kinerja Pelaksana

- Lokakarya Mini Bulanan
- Rapat Tinjauan Manajemen
- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
- Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

LINTAS KLASTER : PROMOSI KESEHATAN LUAR GEDUNG

PUSKESMAS RAWAT INAP PELABUHAN DAGANG

1 Persyaratan

- Untuk Penyuluhan/Konsultasi Kelompok/Desa (Contoh: MMD, Penyuluhan Posyandu/Sekolah) Surat undangan atau permintaan resmi dari kader, kelurahan/desa, atau kelompok masyarakat, serta sasaran hadir sesuai jadwal
- Untuk Permintaan Informasi/Media KIE Identitas pemohon dan proposal/kerangka acuan kegiatan (jika membutuhkan narasumber/fasilitator dari puskesmas)

2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- Petugas menerima jadwal atau permintaan kegiatan penyuluhan/pemberdayaan masyarakat (seperti MMD atau penyuluhan kelompok)
- Petugas berkoordinasi dengan lintas program, pemerintah desa/kelurahan, atau kader setempat
- Petugas menyiapkan materi, media KIE (leaflet, banner, atau alat peraga), serta instrumen evaluasi/pencatatan
- Pelaksanaan kegiatan Promkes di lapangan (penyuluhan, diskusi interaktif, atau fasilitasi musyawarah)
- Petugas melakukan pencatatan, pelaporan, serta dokumentasi kegiatan

3 Jangka Waktu Penyelesaian

Sesuai dengan jadwal kesepakatan kegiatan (misalnya pelaksanaan MMD, penyuluhan terjadwal, atau pemenuhan permintaan media KIE dalam waktu 1–3 hari kerja setelah permohonan disetujui)

4 Biaya/Tarif

GRATIS

Gratis bagi seluruh rangkaian kegiatan penyuluhan, pemberdayaan masyarakat dan fasilitas promosi kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang

5 Produk Pelayanan

- Pelaksanaan Penyuluhan Kesehatan (Kelompok/Masyarakat dan Perorangan)
- Penggerakan dan Pemberdayaan Masyarakat (seperti Musyawarah Masyarakat Desa/MMD, posyandu, dan GERMAS)
- Pengelolaan Media Informasi, Advokasi, dan Komunikasi, Informasi, Edukasi (KIE) kesehatan
- Penanganan dan Fasilitasi Survei Kepuasan Masyarakat / Umpan Balik Pelanggan

6 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui :
 - Kotak Saran / Kotak Pengaduan
 - Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan
 - Media Sosial
- Facebook: Puskesmas Pelabuhan Dagang
- Instagram: @puskesmaspelabuhanadang
- E-mail: pelabuhanadangpuskesmas@gmail.com
- Whatsapp / SMS / Telp : 0857-8374-2077
- Website : <https://puskesmaspelabuhanadang.tanjabarkab.go.id/>
- SPAN-LAPORI! <https://lapor.go.id/>
- Petugas mencatat semua pengaduan
- Pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan dan akan disampaikan melalui sarana pengaduan dan papan umpan balik

7 Dasar Hukum

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;
- Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

8 Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ruang pertemuan / aula atau tempat kegiatan masyarakat (posyandu/kantor desa)
- Alat peraga kesehatan, infocus/proyektor, pengeras suara (sound system)
- Media KIE (leaflet, poster, lembar balik)
- Kendaraan operasional puskesmas untuk mobilitas lapangan

9 Kompetensi Pelaksana

Pendidikan minimal D3/S1 Kesehatan Masyarakat atau tenaga kesehatan terlatih di bidang Promosi Kesehatan

Memiliki kemampuan komunikasi publik, fasilitasi pemberdayaan masyarakat, serta penguasaan materi dan media edukasi Kesehatan

10 Pengawasan Internal

Pengawasan internal melalui supervisi, pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berjenjang mulai dari :

- Kepala Puskesmas
- Penanggung Jawab Klaster
- Tim Mutu Puskesmas

11 Jumlah Pelaksana

Minimal 2 orang petugas Promosi Kesehatan / Tim tenaga Kesehatan Puskesmas per kegiatan lapangan

12 Jaminan Pelayanan

Pasien mendapatkan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan

13 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- Keselamatan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan
- 6 Sasaran Keselamatan Pasien
- Seluruh pelaksana pelayanan memiliki SIP (Surat Izin Praktik) dan STR (Surat Tanda Registrasi) yang masih berlaku
- Mematuhi protokol kesehatan dan keselamatan selama kegiatan berlangsung, serta menjamin objektivitas dan kerahasiaan data atau masukan dari masyarakat

14 Evaluasi Kinerja Pelaksana

- Lokakarya Mini Bulanan.
- Rapat Tinjauan Manajemen.
- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.
- Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

SEHAT BERKUALITAS



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

LINTAS KLASTER : PELAYANAN RAWAT INAP

PUSKESMAS RAWAT INAP PELABUHAN DAGANG

1 Persyaratan

- Kartu identitas (KTP / KK / SIM) (jika tidak membawa akan tetap dilayani sesuai prosedur)
- Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki BPJS)
- Lembar Rujukan Internal (pasien dari klaster lain)
- Tersedia Rekam Medis pasien

2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- Petugas menerima pasien rujukan dari UGD maupun rujukan dari klaster rawat jalan
- Petugas melakukan serah terima pasien dengan petugas yang melakukan rujukan
- Petugas memindahkan pasien ke ruangan rawat inap
- Petugas melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik dan tanda-tanda vital serta pemeriksaan laboratorium jika diperlukan sesuai intruksi dokter jaga
- Petugas melakukan konsultasi ke dokter jaga
- Dokter dan tenaga kesehatan yang bertugas melakukan visitasi untuk menentukan tindakan penatalaksanaan kasus
- Dokter dan tenaga kesehatan melakukan asuhan medis dan asuhan keperawatan serta observasi kondisi pasien
- Dokter meresepkan obat sesuai kondisi pasien
- Petugas melakukan konsultasi gizi pasien sesuai kebutuhan pasien
- Petugas gizi melakukan visitasi dan melaksanakan asuhan gizi
- Petugas melakukan konseling dan edukasi sesuai kebutuhan pasien
- Petugas menyiapkan rujukan, SISRUITE, dan stabilisasi pra-rujukan apabila kondisi pasien memerlukan rujukan ke FKRTL
- Petugas menyiapkan discharge planning pasien pulang
- Petugas mendokumentasikan dan mencatat asuhan rawat inap dalam rekam medis
- Petugas menyiapkan dan menyelesaikan administrasi sesuai pelayanan yang diterima

3 Jangka Waktu Penyelesaian

- Response Time < 5 menit
- Hari Rawat : sesuai indikasi

4 Biaya/Tarif

- Pasien BPJS (Gratis untuk peserta BPJS Kesehatan aktif dengan FKTP di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang).
- Pasien non BPJS (tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah).

5 Produk Pelayanan

Pelayanan rawat inap

6 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui :
 - Kotak Saran / Kotak Pengaduan
 - Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan
 - Media Sosial
- Facebook: Puskesmas Pelabuhan Dagang
- Instagram: @puskesmaspelabuhanadang
- E-mail: pelabuhanadangpuskesmas@gmail.com
- Whatsapp / SMS / Telp : 0857-8374-2077
- Website : <https://puskesmaspelabuhanadang.tanjabbarkab.go.id/>
- SP4N-LAPOR! <https://lapor.go.id/>
- Petugas mencatat semua pengaduan
- Pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan dan akan disampaikan melalui sarana pengaduan dan papan umpan balik

7 Dasar Hukum

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2003 tentang Kesehatan;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;
- Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

8 Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Kamar jaga tenaga medis
- Peralatan medis yang mendukung
- Alat Pelindung Diri sesuai standar
- Peralatan penunjang lainnya

9 Kompetensi Pelaksana

- Dokter umum
 - Memiliki surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif
- Perawat
 - Memiliki surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif
 - Perawat dengan pendidikan DIII Keperawatan
 - Perawat dengan pendidikan Ners
- Bidan
 - Memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif
 - Bidan dengan pendidikan DIII Kebidanan
 - Bidan dengan pendidikan DIV Kebidanan
 - Bidan dengan pendidikan Profesi Kebidanan
- D3 Analis Laboratorium dan D4 Analis Laboratorium yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktik (SIP) yang berlaku
- Ahli Gizi/Nutrisi yang memiliki Surat Tanda-Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktik (SIP) yang berlaku

10 Pengawasan Internal

Pengawasan internal melalui supervisi, pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berjenjang mulai dari :

- Kepala Puskesmas
- Penanggung Jawab Klaster
- Tim Mutu Puskesmas

11 Jumlah Pelaksana

- Dokter : 2 orang
- Perawat : 9 orang
- Bidan : 20 orang

12 Jaminan Pelayanan

Pasien mendapatkan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan

13 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien
- Tersedia CCTV Puskesmas
- Seluruh pelaksana pelayanan memiliki SIP (Surat Izin Praktik) dan STR (Surat Tanda Registrasi) yang masih berlaku

14 Evaluasi Kinerja Pelaksana

- Lokakarya Mini Bulanan
- Rapat Tinjauan Manajemen
- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
- Survei Indeks Kepuasan Masyarakat



SEHAT BERKUALITAS



GAWAT DARURAT 24

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

LINTAS KLASTER : PELAYANAN GAWAT DARURAT

PUSKESMAS RAWAT INAP PELABUHAN DAGANG



PUSKESMAS

1 Persyaratan

- Kartu identitas (KTP / KK / SIM) (jika tidak membawa akan tetap dilayani sesuai prosedur)
- Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki BPJS)
- Lembar Rujukan Internal (pasien dari klaster lain)
- Tersedia Rekam Medis pasien

2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- Petugas menerima pasien datang maupun rujukan dari klaster rawat jalan
- Petugas melakukan penilaian tingkat kegawatdaruratan triase berdasarkan keluhan pasien
- Petugas melakukan anamnesa, pemeriksaan kesadaran (GCS), pemeriksaan fisik dan tanda-tanda vital
- Petugas melakukan konsultasi ke Dokter jaga
- Tenaga kesehatan melakukan pengobatan dan tindakan tatalaksana kegawatdaruratan medis pasien
- Petugas mengarahkan keluarga atau pengantar melakukan pendaftaran administrasi setelah pasien mendapat penanganan awal
- Petugas melakukan pemantauan dan observasi kondisi pasien
- Petugas menyiapkan rujukan, SISRUITE, dan stabilisasi pra-rujukan apabila kondisi pasien memerlukan rujukan ke FKRTL
- Petugas mendokumentasikan dan mencatat asuhan gawat darurat dalam rekam medis maupun aplikasi Pcare
- Petugas memulangkan pasien jika kondisi stabil
- Petugas menyiapkan dan menyelesaikan administrasi sesuai pelayanan yang diterima

3 Jangka Waktu Penyelesaian

- Response Time < 5 menit
- Operasional layanan 24 jam

4 Biaya/Tarif

- Pasien BPJS (Gratis untuk peserta BPJS Kesehatan aktif dengan FKTP di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang)
- Pasien non BPJS (tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)

5 Produk Pelayanan

- Pelayanan penanganan gawat darurat
- Pelayanan rujukan ke FKRTL

6 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui :
 - Kotak Saran / Kotak Pengaduan
 - Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan
 - Media Sosial
- Facebook: Puskesmas Pelabuhan Dagang
- Instagram: @puskesmaspelabuhanadang
- E-mail: pelabuhanadangpuskesmas@gmail.com
- WhatsApp / SMS / Telp : 0857-8374-2077
- Website : <https://puskesmaspelabuhanadang.tanjabbarkab.go.id/>
- SP4N-LAPORI! <https://lapor.go.id/>
- Petugas mencatat semua pengaduan
- Pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan dan akan disampaikan melalui sarana pengaduan dan papan umpan balik

7 Dasar Hukum

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/HENKES/1588/2024 tentang Pedoman teknis Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Kejadian Luar Biasa, Wabah, dan Krisis Kesehatan;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2026 tentang Penanggulangan Penyakit;
- Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

8 Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- Ambulance
- Ruang Tindakan
- Peralatan medis yang mendukung
- Alat Pelindung Diri sesuai standar
- Peralatan penunjang lainnya

9 Kompetensi Pelaksana

- Dokter umum
 - Memiliki surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif
- Perawat
 - Memiliki surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif
 - Perawat dengan pendidikan DIII Keperawatan
 - Perawat dengan pendidikan Ners
- Bidan
 - Memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif
 - Bidan dengan pendidikan DIII Kebidanan
 - Bidan dengan pendidikan DIV Kebidanan
 - Bidan dengan pendidikan Profesi Kebidanan

10 Pengawasan Internal

Pengawasan internal melalui supervisi, pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berjenjang mulai dari :

- Kepala Puskesmas
- Penanggung Jawab Klaster
- Tim Mutu Puskesmas

11 Jumlah Pelaksana

- Dokter : 2 orang
- Perawat : 9 orang
- Bidan : 20 orang

12 Jaminan Pelayanan

Pasien mendapatkan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan.

13 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien
- Tersedia CCTV Puskesmas
- Seluruh pelaksana pelayanan memiliki SIP (Surat Izin Praktik) dan STR (Surat Tanda Registrasi) yang masih berlaku

14 Evaluasi Kinerja Pelaksana

- Lokakarya Mini Bulan
- Rapat Tinjauan Manajemen
- Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
- Survei Indeks Kepuasan Masyarakat



SEHAT BERKUALITAS



Bukti sosialisasi di media sosial berupa Standar Pelayanan



Bukti sosialisasi di media sosial berupa Budaya Kerja 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) menanggapi saran dan masukan dari peserta FKP terkait peningkatan keramahan dan kesopanan petugas



**PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS RAWAT INAP PELABUHAN DAGANG**

*Jln. Kesehatan Kel. Pelabuhan Dagang Kec. Tungkal Ulu Kode Pos 36552
E-mail : puskesmaspelabuhanadang@yahoo.com*



FORMULIR SARAN/PENGADUAN MASYARAKAT

NAMA LENGKAP : _____

ALAMAT : _____

NOMOR TELP/HP : _____

PEKERJAAN : _____

HAL YANG DISARANKAN/DIADUKAN :

PELABUHAN DAGANG,

20

PENERIMA PENGADUAN

PENGADU

(_____)

(_____)

TANDA TERIMA PENGADUAN(DIISI PETUGAS)

1. TOPIK PENGADUAN : _____
2. TANGGAL : _____
3. NAMA PENGADU : _____
4. NO TELP : _____
5. PARAF PENERIMA : _____



Telah dipasang kotak pengaduan beserta kelengkapannya