



PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS RAWAT INAP PELABUHAN DAGANG
Jln. Kesehatan RT. 08 Kel. Pel. Dagang Kec. Tungkal Ulu Jambi Kode Pos 36552
E-mail : pelabuhandagangpuskesmas@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS RAWAT INAP PELABUHAN DAGANG
NOMOR : 020/SK/PKM-PD/VII/2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSKESMAS RAWAT INAP PELABUHAN DAGANG

- Menimbang : a. bahwa standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan publik, acuan penilaian kualitas dan kinerja pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat serta adanya standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima layanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkan dalam Surat Keputusan Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
9. Peraturan Bupati Tanjung Jabung Barat Nomor 46 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS RAWAT INAP PELABUHAN DAGANG NOMOR 020/SK/PKM-PD/VII/2026 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK.
- Kesatu : Standar Pelayanan Publik Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan ini;
- Kedua : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu Keputusan ini meliputi ruang lingkup ;
1. Standar Pelayanan Klaster 1
Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis/RME
Pelayanan Ketatausahaan
 2. Standar Pelayanan Klaster 2
Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak
 3. Standar Pelayanan Klaster 3
Pelayanan Dewasa dan Lansia
 4. Standar Pelayanan Klaster 4
Pelayanan Penanggulangan Penyakit Menular
 5. Standar Pelayanan Klaster 5
 - a. Pelayanan Promosi Kesehatan Dalam Gedung
 - b. Pelayanan Promosi Kesehatan Luar Gedung
 - c. Pelayanan Kegawatdaruratan (UGD)
 - d. Pelayanan Rawat Inap
 - e. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
 - f. Pelayanan Kefarmasian
 - g. Pelayanan Laboratorium
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum Kedua Keputusan ini, wajib dilaksanakan oleh unit-unit pelayanan klaster di lingkungan Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang sebagai acuan dalam pemberian pelayanan dan penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara layanan, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keempat : Pada saat surat keputusan Kepala Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang ini mulai berlaku maka surat keputusan Kepala Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang Nomor 003/SK/PKM-PD/II/2024 tentang Standar Pelayanan Publik dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- Kelima : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan / perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pelabuhan Dagang
Pada tanggal : 31 Juli 2026

KEPALA PUSKESMAS RAWAT INAP
PELABUHAN DAGANG,



CERLI SCORPIO

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
KLASTER 1 : MANAJEMEN
PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS/RME

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di Loker Pendaftaran 2. Kartu Berobat (pasien kunjungan lama) 3. Kartu identitas (KTP / KK / SIM) (jika tidak membawa akan tetap dilayani sesuai prosedur) 4. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki BPJS) 5. Online : bagi pendaftaran antrian melalui aplikasi <i>Mobile JKN</i>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas melakukan identifikasi kebutuhan dan kendala saat pasien datang 2. Petugas pendaftaran menanyakan identitas pasien Kartu Identitas (KTP / KK / SIM / BPJS) dan Kartu Berobat serta menanyakan tujuan berkunjung 3. Petugas Pcare melakukan verifikasi data dan mendaftarkan pasien secara online 4. Petugas pendaftaran menyiapkan rekam medis / RME 5. Petugas Pcare melakukan <i>Entry</i> data pasien setelah melakukan pelayanan 6. Petugas kasir memberikan tarif pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku 7. Petugas mengarahkan pasien untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat dengan menyesuaikan kondisi pasien 8. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke pelayanan klaster tujuan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis Pasien kunjungan lama ± 5 menit Pasien kunjungan baru ± 10 menit 2. Pelayanan PIC Pcare dan Rujukan ± 10 menit 3. Pelayanan Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) ± 10 menit 4. Pelayanan Kasir ± 5 menit
4	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS → Gratis untuk peserta BPJS Kesehatan aktif dengan FKTP di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang. 2. Pasien non BPJS → tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Pelayanan	1. Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis/RME 2. Pelayanan PIC PCare dan Rujukan 3. Pelayanan Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) 4. Pelayanan Kasir
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui : a) Kotak Saran / Kotak Pengaduan b) Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan c) Media Sosial ○ <i>Facebook</i> : Puskesmas Pelabuhan Dagang ○ <i>Instagram</i> : @puskesmaspelabuhanadang d) <i>E-mail</i> : pelabuhanadangpuskesmas@gmail.com e) <i>Whatsapp</i> / SMS / Telp : 0857-8374-2077

		f) Website : https://puskesmaspelabuhandagang.tanjabbarkab.go.id/ g) SP4N-LAPOR! https://lapor.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan dan akan disampaikan melalui sarana pengaduan dan papan umpan balik
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Loker Pendaftaran 2. Ruang Arsip Rekam Medis 3. Ruang Tunggu dilengkapi kursi tunggu (disabilitas dan non-disabilitas) 4. Formulir Rekam Medis 5. Media Informasi Puskesmas tentang : Hak dan Kewajiban Pasien, Jenis-jenis Pelayanan dan Jadwal Buka Pelayanan, Alur Pelayanan, Tarif Layanan, Kontak Aduan serta Maklumat Pelayanan. 6. Televisi berisi media edukasi 7. Nomor antrian 8. Kartu berobat 9. Komputer, Laptop dan Printer 10. ATK 11. Kursi Roda 12. Kalung Risiko Jatuh 13. Kotak Saran 14. APAR 15. Jalur Evakuasi
9	Kompetensi Pelaksana	1. 1 Orang Petugas Pendaftaran berlatar belakang pendidikan S1 2. 1 Orang Petugas Rekam Medis berlatar belakang pendidikan S1 3. 1 Orang Petugas PIPP berlatar belakang pendidikan S1 Profesi 4. 1 Orang Petugas PIC Care dan Rujukan berlatar belakang pendidikan SMA 5. 1 Orang Petugas Kasir berlatar belakang pendidikan D3

10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal melalui supervisi, pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berjenjang mulai dari : 1. Kepala Puskesmas 2. Penanggung Jawab Klaster 3. Tim Mutu Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	1. 1 Orang Petugas Pendaftaran 2. 1 Orang Petugas Rekam Medis 3. 1 Orang Petugas PIPP 4. 1 Orang Petugas PIC PCare dan Rujukan 5. 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	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien 2. Data dan berkas Rekam Medis yang diberikan dijamin keabsahan dan kerahasiaannya 3. Tersedia CCTV Puskesmas
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Rapat Tim Mutu Puskesmas 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan. 4. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Ditetapkan di : Pelabuhan Dagang
Pada tanggal : 2026

KEPALA PUSKESMAS RAWAT INAP
PELABUHAN DAGANG,



CERLI SCORPIO

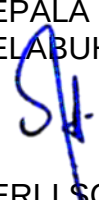
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
KLASTER 1: MANAJEMEN
PELAYANAN ADMINISTRASI KETATAUSAHAAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di Loker Pendaftaran 2. Kartu identitas (KTP / KK / SIM) (jika tidak membawa akan tetap dilayani sesuai prosedur) 3. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki BPJS) 4. Lembar Rujukan Internal (pasien dari klaster lain)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien membawa rujukan internal dari Klaster lain 2. Petugas memanggil pengguna layanan sesuai antrian 3. Petugas membuat dokumen sesuai permintaan pengguna layanan 4. Petugas meminta tandatangan dokter 5. Petugas membubuhkan stempel sesuai kebutuhan 6. Petugas menyerahkan dokumen kepada pengguna layanan 7. Pemeriksaan kembali kelengkapan dokumen hasil oleh pengguna layanan 8. Pernyataan bahwa proses layanan telah selesai
3	Jangka Waktu Penyelesaian	5-10 menit/pasien
4	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS → Gratis untuk peserta BPJS Kesehatan aktif dengan FKTP di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang. 2. Pasien non BPJS → tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Pelayanan	1. Surat Keterangan Sehat/Sakit 2. Surat Keterangan Catin/Hamil 3. Surat Keterangan Lahir/Kematian 4. Surat Keterangan Visum Et Repertum 5. Surat Rujukan Pasien 6. Legalisasi Dokumen lainnya
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui : a) Kotak Saran / Kotak Pengaduan b) Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan c) Media Sosial a. <i>Facebook</i> : Puskesmas Pelabuhan Dagang b. <i>Instagram</i> : @puskesmaspelabuhanadang d) <i>E-mail</i> : pelabuhanadangpuskesmas@gmail.com e) <i>Whatsapp</i> / SMS / Telp : 0857-8374-2077 f) <i>Website</i> : https://puskesmaspelabuhanadang.tanjabbarkab.go.id/ g) SP4N-LAPOR! https://lapor.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan dan akan disampaikan melalui sarana pengaduan dan papan umpan balik
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar

		Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tunggu dan meja pendaftaran/administrasi 2. Perangkat Komputer 3. ATK 4. AC 5. Meja 6. Kursi 7. Printer
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 : 1. Kepala Puskesmas 2. Penanggung Jawab Klaster 3. 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	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien 2. Tersedia CCTV Puskesmas
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Rapat Tim Mutu Puskesmas 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Pelabuhan Dagang
Pada tanggal : 2026

KEPALA PUSKESMAS RAWAT INAP
PELABUHAN DAGANG,


CERLI SCORPIO

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
KLASTER 2 : PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK

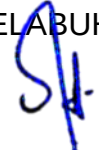
NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di Loker Pendaftaran 2. Kartu Berobat (pasien kunjungan lama) 3. Kartu identitas (KTP / KK / SIM) (jika tidak membawa akan tetap dilayani sesuai prosedur) 4. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki BPJS) 5. Lembar rujukan internal (pasien dari klaster lain) 6. Tersedia Rekam Medis pasien 7. Membawa Buku KIA (jika tidak membawa akan tetap dilayani sesuai prosedur)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medik 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai Prosedur 6. Petugas melakukan konsultasi kepada Dokter sesuai kebutuhan 7. Jika diperlukan, dilakukan rujukan internal klaster sesuai kebutuhan 8. Petugas mempersilahkan pasien menuju pelayanan farmasi (jika ada resep dari Dokter) 9. Petugas memberikan terapi/rujuk ke faskes tingkat lanjut atau tindak lanjut yang sesuai (sesuai anjuran Dokter) 10. Petugas mencatat pelayanan yang dilakukan kedalam pencatatan diklaster
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pemeriksaan dan pelayanan klaster: 15-30 menit/ sesuai kondisi 2. Pemeriksaan pelayanan kontrol nifas : 20 menit 3. Pelayanan ANC : 20-30 menit 4. Pelayanan persalinan sampai nifas : sesuai kondisi 5. Pelayanan rujuk ke FKTRL:10-20 menit
4	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS → Gratis untuk peserta BPJS Kesehatan aktif dengan FKTP di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang 2. Pasien non BPJS → tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	1. Pelayanan Ibu Hamil, Persalinan, Ibu Nifas, BBL, Balita dan Anak Prasekolah 2. Anak Usia Sekolah dan Remaja 3. Pelayanan skrining sesuai pelayanan klaster
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui : a) Kotak Saran / Kotak Pengaduan b) Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan c) Media Sosial a. <i>Facebook</i> : Puskesmas Pelabuhan Dagang b. <i>Instagram</i> : @puskesmaspelabuhanadang d) <i>E-mail</i> : pelabuhanadangpuskesmas@gmail.com e) <i>Whatsapp</i> / SMS / Telp : 0857-8374-2077 f) <i>Website</i> : https://puskesmaspelabuhanadang.tanjabbarkab.go.id/ g) SP4N-LAPOR! https://lapor.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan dan

		akan disampaikan melalui sarana pengaduan dan papan umpan balik
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Layanan Kesehatan Primer ; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinaan dan Masa sesudah Melahirkan Pelayanan Kontrasepsi dan Pelayanan Kesehata Seksual; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Alat ukur (timbang, pengukur tinggi, LILA) 2. Bed partus dan bed observasi 3. Stetoskop 4. Tensi meter 5. Termometer 6. USG 7. Doppler 8. Partus set 9. Hecting set 10. Tongue Spatel disposable 11. Oksigen 12. Infant warmer 13. Suction 14. Sterilisator 15. Lampu periksa/Tindakan 16. TreatmentTrolley 17. Patella Hammer 18. Safety box 19. Media KIE 20. Meja, kursi dan ATK 21. Lemari penyimpanan alat dan obat 22. AC 23. Komputer 24. Kipas angin 25. Tong sampah medis dan nonmedis 26. Format skrining 27. Buku tes Ishihara
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter umum Memiliki surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif 2. Perawat a. Memiliki surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif b. Perawat dengan pendidikan DIII Keperawatan c. Perawat dengan pendidikan Ners 3. Bidan a. Memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif b. Bidan dengan pendidikan DIII Kebidanan

		c. Bidan dengan pendidikan DIV Kebidanan d. Bidan dengan pendidikan Profesi Kebidanan
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal melalui supervisi, pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berjenjang mulai dari : 1. Kepala Puskesmas 2. Penanggung Jawab Klaster 3. 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	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien 2. Tersedia CCTV Puskesmas 3. Seluruh pelaksana pelayanan memiliki SIP (Surat Izin Praktik) dan STR (Surat Tanda Registrasi) yang masih berlaku
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Rapat Tim Mutu Puskesmas 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Pelabuhan Dagang
Pada tanggal : 2026

KEPALA PUSKESMAS RAWAT INAP
PELABUHAN DAGANG,



CERLI SCORPIO

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
KLASTER 3 : PELAYANAN USIA DEWASA DAN LANSIA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di Loker Pendaftaran 2. Kartu Berobat (pasien kunjungan lama) 3. Kartu identitas (KTP / KK / SIM) (jika tidak membawa akan tetap dilayani sesuai prosedur) 4. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki BPJS) 5. Lembar rujukan internal (pasien dari klaster lain) 6. Tersedia Rekam Medis pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesa, tanda-tanda vital dan antropometri pasien 4. Petugas memberikan pelayanan : a) Skrining Penyakit Menular b) Skrining Penyakit Tidak Menular c) Skrining Kesehatan Jiwa d) Skrining Kebugaran Jasmani e) Kespro bagi Catin f) Skrining Geriatri g) Pelayanan KB h) Pengobatan Umum i) Perkesmas j) Skrining Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak 5. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai prosedur 6. Petugas melakukan konsultasi kepada dokter sesuai kebutuhan 7. Jika diperlukan, dilakukan rujukan internal klaster sesuai kebutuhan 8. Petugas mempersilahkan pasien menuju pelayanan farmasi (jika ada resep dari dokter) 9. Petugas memberikan terapi/rujukan ke FKRTL/tindak lanjut yang sesuai anjuran dokter 10. Petugas mencatat pelayanan yang dilakukan ke dalam pencatatan di klaster
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pemeriksaan : 15-30 menit/pasien 2. Pelayanan rujukan : 10-20 menit/pasien
4	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS → Gratis untuk peserta BPJS Kesehatan aktif dengan FKTP di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang. 2. Pasien non BPJS → tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Pelayanan	1. Skrining Penyakit Menular 2. Skrining Penyakit Tidak Menular 3. Skrining Kesehatan Jiwa 4. Skrining Kebugaran Jasmani 5. Kespro bagi Catin 6. Skrining Geriatri 7. Pelayanan KB 8. Pengobatan Umum 9. Perkesmas 10. Skrining Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak 11. Pelayanan rujukan sesuai indikasi medis
6	Penanganan	1. Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui :

	Pengaduan, Saran dan Masukan	a) Kotak Saran / Kotak Pengaduan b) Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan c) Media Sosial - Facebook: Puskesmas Pelabuhan Dagang - Instagram: @puskesmaspelabuhanadang d) E-mail: pelabuhanadangpuskesmas@gmail.com e) Whatsapp / SMS / Telp : 0857-8374-2077 f) Website : https://puskesmaspelabuhanadang.tanjabbarkab.go.id/ g) SP4N-LAPOR! https://lapor.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan dan akan disampaikan melalui sarana pengaduan dan papan umpan balik
PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Usaha Kesehatan Reproduksi; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2026 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Alat ukur (timbang, pengukur tinggi, LILA, microtoise) 2. Bed periksa pasien 3. Stetoskop 4. Tensi meter 5. Termometer 6. Tongue Spatel disposable 7. Lemari penyimpanan obat dan alat 8. Meja,kursi dan ATK 9. Kipas angin 10. Safety box 11. Tong sampah medis dan non medis 12. Meja Ginekologi 13. Sputi berbagai ukuran sesuai indikasi 14. Alkohol swab 15. Alat KB (IUD set, Implan set, KB suntik, pil, kondom) 16. Media KIE 17. Format skrining
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter umum Memiliki surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif 2. Perawat - Memiliki surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif - Perawat dengan pendidikan DIII Keperawatan - Perawat dengan pendidikan Ners

		3. Bidan a) Memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif b) Bidan dengan pendidikan DIII Kebidanan c) Bidan dengan pendidikan DIV Kebidanan d) Bidan dengan pendidikan Profesi Kebidanan
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal melalui supervisi, pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berjenjang mulai dari : 1. Kepala Puskesmas 2. Penanggung Jawab Klaster 3. 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	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien 2. Tersedia CCTV Puskesmas 3. Seluruh pelaksana pelayanan memiliki SIP (Surat Izin Praktik) dan STR (Surat Tanda Registrasi) yang masih berlaku
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan. 2. Rapat Tinjauan Manajemen. 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan. 4. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Ditetapkan di : Pelabuhan Dagang
 Pada tanggal : 2026

KEPALA PUSKESMAS RAWAT INAP
 PELABUHAN DAGANG,



CERLI \$CORPIO

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
KLASTER 4 : PENANGGULANGAN PENYAKIT MENULAR

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di Loker Pendaftaran 2. Kartu Berobat (pasien kunjungan lama) 3. Kartu identitas (KTP / KK / SIM) (jika tidak membawa akan tetap dilayani sesuai prosedur) 4. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki BPJS) 5. Lembar Rujukan Internal (pasien dari klaster lain) 6. Tersedia Rekam Medis pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien rujukan dari klaster lain sesuai antrian 2. Petugas melakukan anamnesa 3. Petugas melakukan skrining kesehatan 4. Petugas memberikan pelayanan/tindakan sesuai dengan kebutuhan pelayanan 5. Melakukan edukasi atau konseling sesuai kebutuhan pasien 6. Petugas melakukan pencatatan dan pelaporan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	15-30 menit (Pemeriksaan) 15-30 menit (Tindakan) 1x24 jam (Surveilans)
4	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS → Gratis untuk peserta BPJS Kesehatan aktif dengan FKTP di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang. 2. Pasien non BPJS → tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Pelayanan	1. Konsultasi Pelayanan klaster 4 2. Penanggulangan penyakit menular 3. Konseling Klinik Sanitasi 4. Skrining pelayanan kesehatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui : a) Kotak Saran / Kotak Pengaduan b) Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan c) Media Sosial a. Facebook: Puskesmas Pelabuhan Dagang b. Instagram: @puskesmaspelabuhanadang d) E-mail: pelabuhanadangpuskesmas@gmail.com e) Whatsapp / SMS / Telp : 0857-8374-2077 f) Website : https://puskesmaspelabuhanadang.tanjabarkab.go.id/ g) SP4N-LAPOR! https://lapor.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan dan akan disampaikan melalui sarana pengaduan dan papan umpan balik
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Peraturan Pelaksanaan

		Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 tentang Kesehatan Lingkungan; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Kejadian Luar Biasa, Wabah, dan Krisis Kesehatan; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2026 tentang Penanggulangan Penyakit; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan pemeriksaan pasien 2. Ruang konsultasi dan konseling 3. Ruang tindakan sesuai kebutuhan 4. Ruang laboratorium atau akses pemeriksaan laboratorium 5. Meja, kursi dan ATK 6. Lemari penyimpanan arsip 7. Kipas angin 8. Media KIE
9	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan sesuai profesi 2. Memiliki STR yang berlaku 3. Memahami standar operasional(SOP) 4. Mengikuti pelatihan teknis sesuai program
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal melalui supervisi, pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berjenjang mulai dari : 1. Kepala Puskesmas 2. Penanggung Jawab Klaster 3. 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	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien 2. Tersedia CCTV Puskesmas 3. Seluruh pelaksana pelayanan memiliki SIP (Surat Izin Praktik) dan STR (Surat Tanda Registrasi) yang masih berlaku
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Rapat Tinjauan Manajemen 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Pelabuhan Dagang
Pada tanggal : 2026

KEPALA PUSKESMAS RAWAT INAP
PELABUHAN DAGANG,


CERLI SCORPIO

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LINTAS KLASTER : PELAYANAN GAWAT DARURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Kartu identitas (KTP / KK / SIM) (jika tidak membawa akan tetap dilayani sesuai prosedur) 2. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki BPJS) 3. Lembar Rujukan Internal (pasien dari klaster lain) 4. Tersedia Rekam Medis pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima pasien datang maupun rujukan dari klaster rawat jalan 2. Petugas melakukan penilaian tingkat kegawatdaruratan triase berdasarkan keluhan pasien 3. Petugas melakukan anamnesa, pemeriksaan kesadaran (GCS), pemeriksaan fisik dan tanda-tanda vital 4. Petugas melakukan konsultasi ke Dokter jaga 5. Tenaga kesehatan melakukan pengobatan dan tindakan tatalaksana kegawatdaruratan medis pasien 6. Petugas mengarahkan keluarga atau pengantar melakukan pendaftaran administrasi setelah pasien mendapat penanganan awal 7. Petugas melakukan pemantauan dan observasi kondisi pasien 8. Petugas menyiapkan rujukan, SISROUTE, dan stabilisasi pra-rujukan apabila kondisi pasien memerlukan rujukan ke FKRTL 9. Petugas mendokumentasikan dan mencatat asuhan gawat darurat dalam rekam medis maupun aplikasi Pcare 10. Petugas memulangkan pasien jika kondisi stabil 11. Petugas menyiapkan dan menyelesaikan administrasi sesuai pelayanan yang diterima
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Response Time < 5 menit Operasional layanan 24 jam
4	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS → Gratis untuk peserta BPJS Kesehatan aktif dengan FKTP di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang 2. Pasien non BPJS → tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	1. Pelayanan penanganan gawat darurat 2. Pelayanan rujukan ke FKTRL
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui : a) Kotak Saran / Kotak Pengaduan b) Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan c) Media Sosial a. Facebook: Puskesmas Pelabuhan Dagang b. Instagram: @puskesmaspelabuhanadang d) E-mail: pelabuhanadangpuskesmas@gmail.com e) Whatsapp / SMS / Telp : 0857-8374-2077 f) Website : https://puskesmaspelabuhanadang.tanjabarkab.go.id/ g) SP4N-LAPOR! https://lapor.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan dan akan disampaikan melalui sarana pengaduan dan papan umpan balik

PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1588/2024 tentang Pedoman teknis Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ambulance 2. Ruang Tindakan 3. Peralatan medis yang mendukung 4. Alat Pelindung Diri sesuai standar 5. Peralatan penunjang lainnya
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter umum Memiliki surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif 2. Perawat a) Memiliki surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif b) Perawat dengan pendidikan DIII Keperawatan c) Perawat dengan pendidikan Ners 3. Bidan a) Memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) yang aktif dan Surat Izin Praktik (SIP) yang aktif b) Bidan dengan pendidikan DIII Kebidanan c) Bidan dengan pendidikan DIV Kebidanan d) Bidan dengan pendidikan Profesi Kebidanan
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal melalui supervisi, pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berjenjang mulai dari : 1. Kepala Puskesmas 2. Penanggung Jawab Klaster 3. 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	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien 2. Tersedia CCTV Puskesmas 3. Seluruh pelaksana pelayanan memiliki SIP (Surat Izin Praktik) dan STR (Surat Tanda Registrasi) yang masih berlaku

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Rapat Tinjauan Manajemen 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
----	----------------------------	--

Ditetapkan di : Pelabuhan Dagang
Pada tanggal : 2026

KEPALA PUSKESMAS RAWAT INAP
PELABUHAN DAGANG,



CERLI SCORPIO

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LINTAS KLASER : PELAYANAN RAWAT INAP

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Kartu identitas (KTP / KK / SIM) (jika tidak membawa akan tetap dilayani sesuai prosedur) 2. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki BPJS) 3. Lembar Rujukan Internal (pasien dari klaster lain) 4. Tersedia Rekam Medis pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima pasien rujukan dari UGD maupun rujukan dari klaster rawat jalan 2. Petugas melakukan serah terima pasien dengan petugas yang melakukan rujukan 3. Petugas memindahkan pasien ke ruangan rawat inap 4. Petugas melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik dan tanda-tanda vital serta pemeriksaan laboratorium jika diperlukan sesuai intruksi dokter jaga 5. Petugas melakukan konsultasi ke dokter jaga 6. Dokter dan tenaga kesehatan yang bertugas melakukan visitasi untuk menentukan tindakan penatalaksanaan kasus 7. Dokter dan tenaga kesehatan melakukan asuhan medis dan asuhan keperawatan serta observasi kondisi pasien 8. Dokter meresepkan obat sesuai kondisi pasien 9. Petugas melakukan konsultasi gizi pasien sesuai kebutuhan pasien 10. Petugas gizi melakukan visitasi dan melaksanakan asuhan gizi 11. Petugas melakukan konseling dan edukasi sesuai kebutuhan pasien 12. Petugas menyiapkan rujukan, SISROUTE, dan stabilisasi pra-rujukan apabila kondisi pasien memerlukan rujukan ke FKRTL 13. Petugas menyiapkan discharge planning pasien pulang 14. Petugas mendokumentasikan dan mencatat asuhan rawat inap dalam rekam medis 15. Petugas menyiapkan dan menyelesaikan administrasi sesuai pelayanan yang diterima
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Response Time < 5 menit Hari Rawat : sesuai indikasi
4	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS → Gratis untuk peserta BPJS Kesehatan aktif dengan FKTP di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang. 2. 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	1. Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui : a) Kotak Saran / Kotak Pengaduan b) Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan c) Media Sosial a. <i>Facebook</i> : Puskesmas Pelabuhan Dagang b. <i>Instagram</i> : @puskesmaspelabuhanadang d) <i>E-mail</i> : pelabuhanadangpuskesmas@gmail.com e) <i>Whatsapp</i> / SMS / Telp : 0857-8374-2077 f) <i>Website</i> : https://puskesmaspelabuhanadang.tanjabbarkab.go.id/ g) 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
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
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 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 Praktek (SIP) yang berlaku - Ahli Gizi/Nutrisisionis 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	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	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Rapat Tinjauan Manajemen 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Pelabuhan Dagang
Pada tanggal : 2026

KEPALA PUSKESMAS RAWAT INAP
PELABUHAN DAGANG,



CERLI SCORPIO

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LINTAS KLASTER :PROMOSI KESEHATAN DALAM GEDUNG

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Untuk Penyuluhan di Ruang Tunggu: Pengunjung/pasien yang berada di area ruang tunggu Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang 2. Untuk Konseling Perorangan / Rujukan Klaster: a) Membawa nomor antrean atau kartu identitas/rekam medis b) Membawa rujukan internal dari petugas/pemeriksa di poli/klaster lain (jika diperlukan)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Prosedur Edukasi Ruang Tunggu: a) Petugas menyalakan media KIE (televisi/audio visual) atau datang ke ruang tunggu untuk memberikan edukasi kesehatan berkala b) Pengunjung/pasien menyimak informasi dan dapat bertanya langsung 2. Prosedur Konseling Perorangan (Lintas Klaster): a) Pasien datang ke poli/klaster terkait atau dirujuk oleh tenaga kesehatan lain b) Petugas Promkes/Konselor memberikan penjelasan, konsultasi interaktif, serta membagikan media edukasi sesuai kebutuhan pasien c) Petugas melakukan pencatatan hasil konseling pada rekam medis atau buku register kegiatan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Penyuluhan di ruang Tunggu : 10-15 menit/sesi 2. 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	1. Penyuluhan dan Edukasi Kesehatan di Ruang Tunggu (Media KIE / Audio Visual / Penyuluhan Langsung) 2. Konseling dan Edukasi Perorangan / Konsultasi Kesehatan bagi pasien yang dirujuk dari klaster lain 3. Fasilitas Informasi dan Pengelolaan Media KIE (brosur, leaflet, poster, video edukasi) 4. Integrasi Promkes dengan Pelayanan Klaster Lain (pemberian edukasi pencegahan penyakit terintegrasi di poli/ruang pemeriksaan)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui : a) Kotak Saran / Kotak Pengaduan b) Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan c) Media Sosial a. <i>Facebook</i> : Puskesmas Pelabuhan Dagang b. <i>Instagram</i> : @puskesmaspelabuhanadang d) <i>E-mail</i> : pelabuhanadangpuskesmas@gmail.com e) <i>Whatsapp</i> / SMS / Telp : 0857-8374-2077 f) <i>Website</i> : https://puskesmaspelabuhanadang.tanjabbarkab.go.id/ g) SP4N-LAPOR! https://lapor.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan dan akan disampaikan melalui sarana pengaduan dan papan umpan balik
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

		2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tunggu yang nyaman dan kursi yang memadai 2. Perangkat media elektronik (Televisi / Proyektor / Audiovisual / Tablet) untuk pemutaran video edukasi kesehatan 3. Ruang konseling khusus yang menjaga privasi pasien. 4. Media cetak (Leaflet, Poster, Lembar Balik)
9	Kompetensi Pelaksana	Tenaga Promosi Kesehatan (Promkes) atau petugas kesehatan terlatih yang memiliki keterampilan komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) serta konseling kesehatan
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal melalui supervisi, pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berjenjang mulai dari : 1. Kepala Puskesmas 2. Penanggung Jawab Klaster 3. Tim Mutu Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1–2 orang petugas per shift / kegiatan pelayanan dalam gedung
12	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien 2. Tersedia CCTV Puskesmas 3. Seluruh pelaksana pelayanan memiliki SIP (Surat Izin Praktik) dan STR (Surat Tanda Registrasi) yang masih berlaku
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Rapat Tinjauan Manajemen 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Pelabuhan Dagang
Pada tanggal : 2026

KEPALA PUSKESMAS RAWAT INAP
PELABUHAN DAGANG,


CERLI \$CORPIO

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LINTAS KLASER : PROMOSI KESEHATAN LUAR GEDUNG

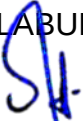
NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Untuk Penyuluhan/Konsultasi Kelompok/Desa (Contoh: MMD, Penyuluhan Posyandu/Sekolah) Surat undangan atau permintaan resmi dari kader, kelurahan/desa, atau kelompok masyarakat, serta sasaran hadir sesuai jadwal 2. Untuk Permintaan Informasi/Media KIE Identitas pemohon dan proposal/kerangka acuan kegiatan (jika membutuhkan narasumber/fasilitator dari puskesmas)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima jadwal atau permintaan kegiatan penyuluhan/pemberdayaan masyarakat (seperti MMD atau penyuluhan kelompok) 2. Petugas berkoordinasi dengan lintas program, pemerintah desa/kelurahan, atau kader setempat 3. Petugas menyiapkan materi, media KIE (leaflet, banner, atau alat peraga), serta instrumen evaluasi/pencatatan 4. Pelaksanaan kegiatan Promkes di lapangan (penyuluhan, diskusi interaktif, atau fasilitasi musyawarah) 5. 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 bagi seluruh rangkaian kegiatan penyuluhan, pemberdayaan masyarakat dan fasilitas promosi kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang
5	Produk Pelayanan	1. Pelaksanaan Penyuluhan Kesehatan 2. (Kelompok/Masyarakat dan Perorangan) 3. Penggerakan dan Pemberdayaan Masyarakat (seperti Musyawarah Masyarakat Desa/MMD, posyandu, dan GERMAS) 4. Pengelolaan Media Informasi, Advokasi, dan Komunikasi, Informasi, Edukasi (KIE) kesehatan 5. Penanganan dan Fasilitasi Survei Kepuasan Masyarakat / Umpan Balik Pelanggan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui : a) Kotak Saran / Kotak Pengaduan b) Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan c) Media Sosial o <i>Facebook</i> : Puskesmas Pelabuhan Dagang o <i>Instagram</i> : @puskesmaspelabuhanadang d) <i>E-mail</i> : pelabuhanadangpuskesmas@gmail.com e) <i>Whatsapp</i> / SMS / Telp : 0857-8374-2077 f) <i>Website</i> : https://puskesmaspelabuhanadang.tanjabbarkab.go.id/ g) SP4N-LAPOR! https://lapor.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan dan akan disampaikan melalui sarana pengaduan dan

		papan umpan balik
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga (PIS-PK); 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pertemuan / aula atau tempat kegiatan masyarakat (posyandu/kantor desa) 2. Alat peraga kesehatan, infocus/proyektor, pengeras suara (sound system) 3. Media KIE (leaflet, poster, lembar balik) 4. Kendaraan operasional puskesmas untuk mobilitas lapangan
9	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal D3/S1 Kesehatan Masyarakat atau tenaga kesehatan terlatih di bidang Promosi Kesehatan 2. 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 : 1. Kepala Puskesmas 2. Penanggung Jawab Klaster 3. 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	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien 2. Seluruh pelaksana pelayanan memiliki SIP (Surat Izin Praktik) dan STR (Surat Tanda Registrasi) yang masih berlaku 3. Mematuhi protokol kesehatan dan keselamatan selama kegiatan berlangsung, serta menjamin objektivitas dan kerahasiaan data atau masukan dari masyarakat
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan. 2. Rapat Tinjauan Manajemen. 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung

		terkait kinerja dan kedisiplinan. 4. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.
--	--	--

Ditetapkan di : Pelabuhan Dagang
Pada tanggal : 2026

KEPALA PUSKESMAS RAWAT INAP
PELABUHAN DAGANG,



CERLI SCORPIO

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LINTAS KLASTER : PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
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 melakukan identifikasi pasien berdasarkan rekam medis - Petugas melakukan anamnesa 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 <i>Informed Consent</i> - Pasien menandatangani <i>Informed Consent</i> - Petugas melakukan persiapan alat dan bahan - Petugas memakai Alat Pelindung Diri (masker, <i>haircap</i>, <i>gown</i>, <i>handschoen</i>, 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,	- Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui : - Kotak Saran / Kotak Pengaduan

	Saran dan Masukan	b) Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan c) Media Sosial - o <i>Facebook</i>: Puskesmas Pelabuhan Dagang - o <i>Instagram</i>: @puskesmaspelabuhanadang d) <i>E-mail</i> : pelabuhanadangpuskesmas@gmail.com e) <i>Whatsapp</i> / SMS / Telp : 0857-8374-2077 f) <i>Website</i> : https://puskesmaspelabuhanadang.tanjabbarkab.go.id/ g) SP4N-LAPOR! https://lapor.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan dan akan disampaikan melalui sarana pengaduan dan papan umpan balik
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/62/2015 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter Gigi; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana: 1. <i>Dental Unit</i> 2. <i>Compressor</i> 3. Tensimeter 4. Termometer 5. Timbangan Badan 6. Sterilisator 7. Alat dan BMHP tindakan 8. Alat pelindung diri (APD) 9. Tempat limbah medis, non medis, dan infeksius Prasarana: 1. Lampu 2. Terminal/stop kontak listrik 3. <i>Air conditioner</i> (pendingin ruangan) 4. Kipas angin 5. Instalasi kebersihan tangan 6. Meja dan bangku 7. Lemari alat dan arsip Fasilitas: 1. Ruang tunggu 2. <i>Wi-fi</i> (jaringan internet) 3. <i>Charging station</i> 4. Pojok baca

9	Kompetensi Pelaksana	1. 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 2. 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 : 1. Kepala Puskesmas 2. Penanggung Jawab Klaster 3. 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	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien 2. Tersedia CCTV Puskesmas 3. Seluruh pelaksana pelayanan memiliki SIP (Surat Izin Praktik) dan STR (Surat Tanda Registrasi) yang masih berlaku
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan. 2. Rapat Tinjauan Manajemen. 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan. 4. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Ditetapkan di : Pelabuhan Dagang
Pada tanggal : 2026

KEPALA PUSKESMAS RAWAT INAP
PELABUHAN DAGANG,


CERLI SCORPIO

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LINTAS KLASER : PELAYANAN KEFARMASIAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	Resep Obat dari ruang pelayanan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien atau keluarga pasien menyerahkan resep kepada petugas farmasi 2. 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 3. Petugas farmasi melakukan pemeriksaan kesesuaian farmasetik yaitu bentuk sediaan, dosis, frekuensi, kekuatan, stabilitas, cara dan lama pemberian obat 4. 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 5. Petugas farmasi melakukan komunikasi kepada dokter tentang masalah resep apabila terjadi ketidak sesuaian terhadap aspek farmasetik, klinis dan penulisan resep 6. Petugas farmasi yang telah melakukan pengkajian resep memberikan tanda paraf pada resep 7. Petugas farmasi menyiapkan obat atau bahan medis pakai yang sebelumnya telah dilakukan pengkajian resep 8. Petugas farmasi membuat etiket sesuai signa yang tertulis dalam resep 9. Petugas farmasi mengkaji ulang obat sebelum diserahkan kepada pasien meliputi nama obat, jumlah, rute, waktu dan frekuensi pemberian obat telah sesuai 10. Petugas farmasi memberikan informasi obat kepada pasien atau penerima obat meliputi nama sediaan, indikasi, dosis, cara pakai, cara penyimpanan dan efek samping obat 11. Petugas farmasi meminta tanda tangan kepada pasien atau penerima obat dibelakang resep/dibuku pemberian informasi obat 12. Petugas farmasi menyerahkan obat kepada pasien/keluarga pasien
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Racikan : 15 menit Non racikan : 5-10 menit
4	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS → Gratis untuk peserta BPJS Kesehatan aktif dengan FKTP di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang 2. Pasien non BPJS → tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	1. Mendapatkan obat sesuai resep dari ruang pelayanan 2. Mendapatkan kebutuhan informasi pemakaian obat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui : a) Kotak Saran / Kotak Pengaduan b) Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan c) Media Sosial - o Facebook: Puskesmas Pelabuhan Dagang

		- o <i>Instagram</i>: @puskesmaspelabuhanadagang d) <i>E-mail</i>: pelabuhanadagangpuskesmas@gmail.com e) <i>Whatsapp</i> / SMS / Telp : 0857-8374-2077 f) <i>Website</i> : https://puskesmaspelabuhanadagang.tanjabbarkab.go.id/ g) SP4N-LAPOR! https://lapor.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan dan akan disampaikan melalui sarana pengaduan dan papan umpan balik
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Kesehatan Lingkungan di Puskesmas; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Puskesmas; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 8. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Resep obat 2. Mortir dan stamper 3. Meja dan kursi 4. Komputer dan printer 5. Lemari penyimpanan 6. Etiket obat 7. Kertas puyer 8. Plastik pembungkus obat 9. ATK
9	Kompetensi Pelaksana	1. 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 2. 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 : 1. Kepala Puskesmas 2. Penanggung Jawab Klaster 3. 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	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai

	Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien 2. Tersedia CCTV Puskesmas 3. Seluruh pelaksana pelayanan memiliki SIP (Surat Izin Praktik) dan STR (Surat Tanda Registrasi) yang masih berlaku
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Rapat Tinjauan Manajemen 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Pelabuhan Dagang
Pada tanggal : 2026

KEPALA PUSKESMAS RAWAT INAP
PELABUHAN DAGANG,



CERLI SCORPIO

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
LINTAS KLASTER : PELAYANAN LABORATORIUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di Loker Pendaftaran 2. Kartu Berobat (pasien kunjungan lama) 3. Kartu identitas (KTP / KK / SIM)) (jika tidak membawa akan tetap dilayani sesuai prosedur) 4. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki BPJS) 5. Lembar Rujukan Internal (pasien dari Klaster lain) 6. Tersedia Rekam Medis pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian 2. Petugas mengidentifikasi pasien sesuai dengan KTP/BPJS dan form rujukan Internal 3. Petugas menjelaskan jenis pemeriksaan dan tindakan yang akan dilakukan terkait sampel yang akan diambil 4. Petugas melakukan persiapan alat, BMHP dan Reagensia 5. Petugas melakukan tindakan pengambilan sampel dan pengolahan sampel sesuai prosedur 6. Petugas melakukan validasi hasil, pencatatan dan pelaporan hasil 7. Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan kepada pasien dan mempersilahkan pasien kembali ke ruangan klaster sebelumnya (Klaster 2, Klaster 3, Klaster Gigi dan Mulut) 8. 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	1. Pasien BPJS → Gratis untuk peserta BPJS Kesehatan aktif dengan FKTP di Puskesmas Rawat Inap Pelabuhan Dagang 2. Pasien non BPJS → tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	1. Hematologi Hemoglobin (Hb) 2. Urinalisis a. Leukosit b. Ketone c. Nitrite d. Urobilinogen e. Bilirubin f. Protein g. Glukosa h. Berat Jenis Urine i. Blood j. PH k. Asam Ascorbat 3. Kimia Klinik POCT a. Glukosa Darah b. Asam Urat c. Kolesterol 4. Imunoserologi a. HbsAg b. HIV

		c. Sifilis d. Golongan Darah e. Malaria f. HCG 5. Mikrobiologi 6. TCM-BTA
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien / pengguna layanan menyampaikan melalui : a) Kotak Saran / Kotak Pengaduan b) Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan c) Media Sosial - o Facebook: Puskesmas Pelabuhan Dagang - o Instagram: @puskesmaspelabuhanadang d) E-mail: pelabuhanadangpuskesmas@gmail.com e) Whatsapp / SMS / Telp : 0857-8374-2077 f) Website : https://puskesmaspelabuhanadang.tanjabarkab.go.id/ g) SP4N-LAPOR! https://lapor.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan dan akan disampaikan melalui sarana pengaduan dan papan umpan balik
PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1801/2024 Tentang Standar Pelayanan Laboratorium Kesehatan Masyarakat; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1801/2024 Tentang Standar Pelayanan Laboratorium Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Laboratorium Klinik; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; 9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2023 Tentang Klasifikasi UPT Labkesmas; 10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 11. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana : 1. Mikroskop 2. BMHP Laboratorium 3. Tourniquet 4. Kulkas 5. Cool box 6. Lampu spritus 7. Alat Gelas 8. Lemari penyimpanan alat dan Reagensia

		9. ATK 10. Alat POCT Easy touch, Autochek, Bioherme Prasarana/Fasilitas : 1. Ruang Laboratorium 2. Ruang Tunggu 3. Ruang Infeksius 4. Bilik Sputum 5. Instalasi Kebersihan Tangan
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 : 1. Kepala Puskesmas 2. Penanggung Jawab Klaster 3. 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	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien 2. Tersedia CCTV Puskesmas 3. Seluruh pelaksana pelayanan memiliki SIP (Surat Izin Praktik) dan STR (Surat Tanda Registrasi) yang masih berlaku Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Rapat Tinjauan Manajemen 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Pelabuhan Dagang
Pada tanggal : 2026

KEPALA PUSKESMAS RAWAT INAP
PELABUHAN DAGANG,


CERLI SCORPIO