



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS RANAI



Jln. Jendral Soedirman – Ranai, Kec. Bunguran Timur Provinsi Kepulauan Riau
Kode Pos : 29783 Telp (0773) 31018 – 3118 email : puskesmasrana2018@gmail.com
RANAI

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS RANAI
NOMOR : 01 /2021**

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
PUSKESMAS RANAI**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PUSKESMAS RANAI**

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam mendorong upaya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan kewenangan penyelenggara wajib menyusun standar pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan di maksud huruf a, perlu di tetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan rawat jalan dengan keputusan kepala Puskesmas Ranai.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran NEGARA REPUBLIK Indonesia Nomor 5063);
 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
 4. Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2018 Nomor 50);
 5. Keputusan Bupati Natuna Nomor 112 tahun 2017 tentang izin Operasional UPT Puskesmas RANAI.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
PUSKESMAS RANAI**

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Puskesmas Ranai Kabupaten Natuna dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari keputusan ini;

KEDUA : Jenis Pelayanan Sebagaimana di maksud dalam Diktum Kesatu terdiri dari :

1. Pelayanan pasien umum
2. Pelayanan Pasien Lansia
3. Pelayanan Kesehatan Anak
4. Pelayanan Kesehatan Gigi
5. Pelayanan kesehatan ibu dan KB
6. Pelayanan RUMAH YANTI (Layanan TB & HIV)
7. Pelayanan Konseling Terpadu
8. Pelayanan laboratorium
9. Pelayanan Farmasi
10. Pelayanan unit gawat darurat
11. Pelayanan ruang bersalin (Siberes Natuna)
12. Pelayanan pengaduan

KETIGA : Keputusan ini berlaku pada tanggal di tetapkan dengan ketentuan bahwa terdapat kekeliruan dan kesaahan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 03 Januari 2021



STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PUSKESMAS RANAI

A. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa : 1. Kartu identitas : KTP, SIM, KK atau kartu pelajar (pasien baru) 2. Kartu Pendaftaran Pasien (pasien lama) 3. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Pasien Baru 1. Pasien datang 2. Pasien melakukan pendaftaran melalui petugas di bagian pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas dan kartu jaminan (jika ada) atau NIK 3. Pasien mendaftar dan memilih poli yang dituju 4. Pasien mendapatkan nomor antrian 5. Pasien menunggu panggilan poli B. Pasien Lama 1. Pasien datang 2. Pasien melakukan pendaftaran melalui anjungan pendaftaran mandiri sesuai poli yang akan dituju 3. Pasien mendapatkan nomor antrian 4. Pasien menunggu panggilan poli
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Kurang dari 10 - 15 menit
4	Biaya/tarif	1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Natuna No 08 tahun 2013 tentang Tarif Retribusi Daerah 2. Bagi pasien pemegang jaminan kesehatan, biaya ditanggung penjamin (kecuali retribusi untuk pelayanan KIR dokter, dan surat keterangan Sehat)
5	Produk Pelayanan	- Pendaftaran Pasien - Pelayanan Rekam Medis pasien

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. SMS Center/WA :082297021375 2. Email: puskesmasrana12018@gmail.com 3. Telepon :082297021375 4. Secara tertulis melalui: a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Bunguran Selatan b. Kotak Saran
7	Jam Pelayanan Pendaftaran	Senin – Kamis . 07.30 – 14.00 WIB Jumat . 07.30 – 10.30 WIB Sabtu . 07.30 – 13.00 WIB

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. SMS Center/WA :082297021375 2. Email :puskesmasranai2018@gmail.com 3. Telepon :082297021375 4. Secara tertulis melalui: a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Bunguran Selatan b. Kotak Saran
7	Jam Pelayanan Pendaftaran	Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB Jumat : 07.30 – 10.30 WIB Sabtu : 07.30 – 13.00 WIB

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor122) 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat(Berita Negara Republik Indonesia tahun 2019 Nomor1335)
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Kursitunggu 2. Ruang tunggu dilengkapitelevisi 3. Ruang tunggu khusus untukanak-anak 4. Koran dan bahan bacaanlainnya 5. Komputer dan jaringaninternet
3	Kompetensi Pelaksana	1. DIII Rekam Medis yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengankewenangannya 2. SLTA/ sederajat
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasanlangsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutuinternal oleh auditor internalpuskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Perekam medis : 1 orang SLTA/ sederajat : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulansekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dankedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulansekali

B. Standar Pelayanan Humas / Pengaduan

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, SMS Center/WA
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas membuka kotak saran, telepon, sms hotline dan WA setiap hari 2. Petugas mencatat data pelaporan (nama, alamat dan nomor telepon jika ada) dan isi keluhan atau umpan balik pada bukuregister 3. Petugas melaporkan keluhan atau umpan balik kepada Tim Kepuasan Pelanggan serta unit terkait 4. Semua jawaban yang telah disampaikan melalui SMS hotline/WA, telepon, atau papan informasi dicatat di dalam bukuregister 5. Keluhan/aduan yang sudah ditindaklanjuti dipublikasikan pada papan pengumuman setiap 1 bulan sekali
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 bulan Tergantung berat/ringan pengaduan
4	Biaya/tarif	Tidak Dikenakan Biaya
5	Produk Pelayanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. SMS Center/WA :082297021375 2. Email :puskesmasranai2018@gmail.com 3. Telepon :082297021375 4. Secara tertulis melalui: c. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Bunguran Selatan a. Kotak Saran
7	Jam Pelayanan	• SMS Center/WA & Email : 24jam • Telepon dan Surat/kotak saran : Sesuai Jam Kerja

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2019 Nomor 1335)
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. ATK 2. Telepon 3. Kotaksaran 4. Papan pengumuman hasil tindak lanjut keluhan/aduan 5. Komputer dan jaringannya 6. Ruangan dan kelengkapannya
3	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang tergabung dalam tim pengaduan
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Koordinator tim pengaduan : 1 orang Anggota tim : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei Indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

C. Standar Pelayanan Poli Umum dan Lansia

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas menentukan diagnosis 7. Petugas memberikan terapi / tindakan lanjut yang sesuai
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
4	Biaya/tarif	1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Natuna No 08 tahun 2013 tentang Tarif Retribusi Daerah 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN
5	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Kesehatan, Surat Keterangan Buta Warna dan Surat Keterangan Sakit
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. SMS Center/WA : 082297021375 2. Email : puskesmasranai2018@gmail.com 3. Telepon : 082297021375 4. Secara tertulis melalui: d. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Bunguran Selatan a. Kotak Saran
7	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 14.30 WIB Jumat : 08.00 – 11.00 WIB Sabtu : 08.00 – 13.30 WIB

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2019 Nomor 1335) 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2019 Nomor 46 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang pemeriksaan pasien umum 2. Peralatan medis pendukung 3. Komputer dan jaringannya 4. Ruang tunggu pasien
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek 2. DIII/D4/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan Kewenangannya
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : minimal 2 orang Perawat : minimal 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing – masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

D. Standar Pelayanan Poli KIA

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien Buku KIA/KMS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter untuk kasus yang perlu tindakan lanjut
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
4	Biaya/tarif	1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Natuna No 08 tahun 2013 tentang Tarif Retribusi Daerah 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN
5	Produk Pelayanan	Pelayanan KIA, KB, Imunisasi dan Kesehatan Reproduksi, Pelayanan catan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. SMS Center/WA : 082297021375 2. Email : puskesmasranai2018@gmail.com 3. Telepon : 082297021375 4. Secara tertulis melalui: a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Bunguran Selatan b. Kotak Saran
7	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 14.30 WIB Jumat : 08.00 – 11.00 WIB Sabtu : 08.00 – 13.30 WIB

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang pemeriksaan KIA dan KB 2. Ruang Imunisasi 3. Ruang MTBS 4. Alat medis pendukung 5. Ruang tunggu khusus untuk ibu dan anak 6. Ruang Laktasi
3	Kompetensi Pelaksana	DIII/ DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Bidan : Minimal 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing – masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

E. Standar Pelayanan Laboratorium

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Surat permintaan pemeriksaan laboratorium
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien datang 2. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium 3. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register 4. Pasien dipanggil sesuai nomor urut 5. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel 6. Pasien menunggu hasil pemeriksaan, untuk pasien tanpa jaminan diminta untuk melakukan pembayaran di kasir terlebih dahulu 7. Proses pemeriksaan laboratorium 8. Penyerahan hasil kepada pasien untuk konsultasi ke yang merujuk
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
4	Biaya/tarif	1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Natuna No 08 tahun 2013 tentang Tarif Retribusi Daerah 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN
5	Produk Pelayanan	Hematologi, Kimia darah, Urinalisis, Imunologi-Serologi, Preparat Mikrobiologi, Faeses, HIV/AIDS, Syphilis
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. SMS Center/WA : 082297021375 2. Email : puskesmasranai2018@gmail.com 3. Telepon : 082297021375 4. Secara tertulis melalui: a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Bunguran Selatan b. Kotak Saran
7	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 14.30 WIB Jumat : 08.00 – 11.00 WIB Sabtu : 08.00 – 13.30 WIB

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 364/MENKES/SK/III/2003 tentang laboratorium kesehatan 2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 657/MENKES/SK/VII/2009 tentang pengiriman penggunaan specimen klinis, materi biologi dan muatan informasinya 3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan laboratorium kesehatan masyarakat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang pengambilan sampel 2. Ruang pemeriksaan laboratorium 3. Peralatan laboratorium pendukung 4. Komputer dan jaringannya 5. Ruang tunggu pasien
3	Kompetensi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan Kewenangannya
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan dijamin sterilitasnya 3. Obat, dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

F. Standar Pelayanan Farmasi

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Resep dari poli
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien menaruh resep di Farmasi 2. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan kedatangan 3. Petugas mengambil resep untuk diberikan nomor urut 4. Petugas melakukan screening resep 5. Peracikan obat 6. Penyerahan obat sesuai nomor urut disertai pemberian informasi atau konseling kepada Pasien
3	Jangka Waktu Penyelesaian (Bukan waktu tunggu dari pasien menyerahkan resep)	• Penyiapan Resep racikan : 10 menit per 1 lembar resep • Penyiapan Resep non racikan : 5 menit per 1 lembar resep • Penyerahan dan pemberian Informasi Obat dan Konseling (PIO) : maksimal 15 menit per Pasien
4	Biaya/tarif	1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Natuna No 08 tahun 2013 tentang Tarif Retribusi Daerah 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Pemenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN
5	Produk Pelayanan	Penyediaan obat racikan dan non racikan, pemberian informasi obat (PIO)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. SMS Center/WA : 082297021375 2. Email : puskesmasaranai2018@gmail.com 3. Telepon : 082297021375 4. Secara tertulis melalui: a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Bunguran Selatan d. Kotak Saran
7	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 14.30 WIB Jumat : 08.00 – 11.00 WIB Sabtu : 08.00 – 13.30 WIB

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3637) 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang pekerjaan kefarmasian 3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1997 tentang psikotropika 4. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang narkotika 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang penyiapan obat 2. Ruang penyimpanan obat 3. Alat medis pendukung 4. ATK 5. Komputer
3	Kompetensi Pelaksana	1. Apoteker yang memiliki ijin praktek 2. Asisten Apoteker yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang tenaga farmasi
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan yang digunakan dijamin kebersihannya 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan langsung terkait kinerja dan disiplin 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

G. Standar Pelayanan Kasir

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pasien Umum Lembar Resep Lembar Retribusi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Pasien RawatJalan 1. Pasien atau keluarga mendatangi petugas kasir sambil menyerahkan lembar resep & lembarretribusi 2. Petugas melakukan pengecekan billing dan prin out notapembayaran 3. Penyelesaian administrasipembayaran B. Pasien RawatInap 1. Keluarga atau penanggungjawabpasien menyerahkan persyaratanjaminan 2. Menunggupanggilan 3. Petugas melakukan pengecekantagihan 4. Penyelesaianadministrasi
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pasien rawat Jalan : 5menit 2. Pasien rawat Inap : 10menit
4	Biaya/tarif	1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Natuna No 08 tahun 2013 tentang Tarif RetribusiDaerah 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarifJKN
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Kasir
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. SMS Center/WA :082297021375 2. Email :puskesmasranai2018@gmail.com 3. Telepon :082297021375 4. Secara tertulis melalui: c. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Bunguran Selatan e. Kotak Saran
7	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 14.30 WIB Jumat : 08.00 – 11.00WIB Sabtu : 08.00 – 13.30WIB

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang puskesmas 4. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna No 08 tahun 2013 tentang Tarif Retribusi Daerah Kabupaten Natuna
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. ATK 2. Komputer dan jaringannya 3. Ruangan dan Kelengkapannya
3	Kompetensi Pelaksana	Minimal lulusan SMA yang sudah diberi orientasi tentang ketugasan di kasir
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Petugas kasir : 1 orang Bendahara Penerimaan : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

H. Standar Pelayanan Unit Gawat Darurat

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Kondisi pasien darurat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien datang 2. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai 5. Apabila diperlukan, petugas merujuk pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih Tinggi
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
4	Biaya/tarif	1. Pasien Umum : sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Natuna No 08 tahun 2013 tentang Tarif Retribusi Daerah Kabupaten Natuna 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN
5	Produk Pelayanan	Penanganan Kegawatdaruratan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. SMS Center/WA : 082297021375 2. Email : pukesmasranai2018@gmail.com 3. Telepon : 082297021375 4. Secara tertulis melalui: a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Bunguran Selatan b. Kotak Saran
7	Jam Pelayanan	24 Jam

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang UGD 2. Ruang administrasi 3. Komputer dan Jaringannya 4. Telepon 5. Peralatan medis pendukung 6. Ambulan untuk rujukan pasien
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek 2. DIII/DIV Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. DII/DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 orang per shift jaga atau on call Perawat : minimal 1 orang per shift jaga Bidan : minimal 1 orang per shift jaga
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing – masing alat 3. Obat dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang persalinan 2. Ruang Sterilisasi/Alat 3. Kamar mandipasien 4. Peralatan medis pendukung 5. Ambulan untuk rujukan pasien
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek 2. DII/DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 orang per shift jaga atau on call Bidan : minimal 3 orang per shift jaga
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing – masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali