



PEMERINTAH KOTA BATAM  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSKESMAS TIBAN BARU

Jl. Gajah Mada Komp. Tiban Koperasi blok K/84 Tiban Baru Sekupang, KodePOS : 29426  
Telp. 0778-3553911  
Laman: pkmtibanbaru.batam.go.id, Pos-el: pkmtibanbaru@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TIBAN BARU  
NOMOR : 23 TAHUN 2025

TENTANG  
STANDAR PELAYANAN DI PUSKESMAS TIBAN BARU  
KEPALA PUSKESMAS TIBAN BARU

Menimbang : a bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;

b bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf A, perlu ditetapkan keputusan kepala Puskesmas Tiban Baru tentang Jam Pelayanan di Puskesmas Tiban Baru ;

Mengingat : 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

2 Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan ( Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 105, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia 6887 ) ;

3 Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;

4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

5 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Puskesmas;

6 Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07 / Menkes / 2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer ;

- 7 Peraturan Walikota Batam Nomor 149 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Batam;

## MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan di Puskesmas Tiban Baru.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik (SPP) pada Unit Pelaksana Teknis Puskesmas di Puskesmas Tiban Baru adalah sebagaimana Lampiran Keputusan ini, meliputi :

1. Pelayanan Ketatausahaan;
2. Pelayanan Pendaftaran;
3. Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil, Ibu Bersalin dan Ibu Nifas;
4. Pelayanan Kesehatan Balita dan Anak Pra Sekolah;
5. Pelayanan Kesehatan Anak Sekolah dan Remaja;
6. Pelayanan Kesehatan Usia Produktif dan Lansia;
7. Pelayanan Penyakit Menular Tuberkulosis (TB);
8. Pelayanan Penyakit Menular Human Immunodeficiency Virus (HIV);
9. Pelayanan Surveilans;
10. Pelayanan Kesehatan Lingkungan/Sanitasi;
11. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut;
12. Pelayanan Gizi;
13. Pelayanan Kefarmasian;
14. Pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD);
15. Pelayanan Laboratorium;
16. Pelayanan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K);
17. Pelayanan Penanggulangan Krisis.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

KEEMPAT : Keputusan Kepala Puskesmas Tiban Baru ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Batam

Pada Tanggal : 31 Oktober 2025

KEPALA PUSKESMAS TIBAN BARU  
KOTA BATAM,



HILDA INSYAFRI

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA UPT  
PUSKESMAS TIBAN BARU  
NO : 23 TAHUN 2025  
TANGGAL : 31 OKTOBER 2025

STANDAR PELAYANAN DI PUSKESMAS TIBAN BARU

A. STANDAR PELAYANAN KETATAUSAHAAN

| NO                  | KOMPONEN                         | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PENYAMPAIAN LAYANAN |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1                   | Persyaratan                      | 1. Identitas diri berupa KTP/KK;<br>2. Dokumen Pendukung sebagai persyaratan administrasi (Sesuai dengan keperluan yang ingin di ajukan).                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2                   | Sistem,<br>Mekanisme<br>Prosedur | 1. Penerima layanan menemui bagian Informasi /Front Office terkait pelayanan yang ingin didapatkan;<br>2. Penerima layanan menyerahkan kelengkapan administrasi sesuai kebutuhan administrasi yang akan diurus;<br>3. Untuk pelayanan surat Keterangan berobat, keterangan sakit dan keterangan sehat, penerima layanan melakukan pendaftaran dan mengikuti prosedur standar pelayanan pendaftaran dan rekam medis yang berlaku. |
| 3                   | Jangka Waktu<br>Pelayanan        | 10 (sepuluh) – 30 (tiga puluh) menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4                   | Biaya                            | 1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;<br>2. Pasien BPJS : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN.                                                                                                   |
| 5                   | Produk<br>Pelayanan              | Layanan Ketata Usahaan :<br>1. Surat Rekomendasi Izin Operasional;<br>2. MOU Jejaring;<br>3. Surat Keterangan Kematian;<br>4. Penerbitan Sertifikat;<br>5. Surat Keterangan Kesehatan;                                                                                                                                                                                                                                           |

|                       |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       |                                                   | <div>6. Surat Keterangan Kelahiran;</div> <div>7. Surat Keterangan Berobat;</div> <div>8. Surat Keterangan Sakit;</div> <div>9. Surat Izin Penelitian;</div> <div>10. Surat Izin Pengambilan Data;</div> <div>11. Penanganan Pengaduan;</div> <div>12. Surat Layak Kawin;</div> <div>13. Visum Et Repertum.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6                     | Penanganan,<br>Pengaduan,<br>Saran dan<br>Masukan | <div>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/<br/>apresiasi melalui :</div> <div>1. Secara Lisan;</div> <div>2. Surat Tertulis;</div> <div>3. Kotak Saran;</div> <div>4. Google Review; Puskesmas Tiban Baru</div> <div>5. Nomor Telpon; <a href="tel:07783553911">0778) 3553911</a></div> <div>6. Instagram; @puskesmastibanbaru</div> <div>7. Facebook; Puskesmas Tiban Baruu</div> <div>8. Email; pkmtibanbaru@gmail.com</div> <div>9. Website; <a href="https://pkmtibanbaru.batam.go.id">https://pkmtibanbaru.batam.go.id</a></div> <div>10.Sp4n Lapor.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| PENGELOLAAN PELAYANAN |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1                     | Dasar Hukum                                       | <div>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</div> <div>2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</div> <div>3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</div> <div>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;</div> <div>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Elektronik;</div> <div>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Puskesmas;</div> <div>7. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</div> <div>8. Peraturan Walikota Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan</div> |

|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                            | Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2 | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas  | <p>SARANA :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja kerja;</li> <li>2. Kursi kerja;</li> <li>3. Komputer/ <i>Laptop</i>;</li> <li>4. Lemari;</li> <li>5. Stempel;</li> <li>6. ATK;</li> <li>7. <i>Printer/ Scanner</i>;</li> <li>8. <i>Software</i> E-Puskesmas;</li> <li>9. Wi-Fi atau Jaringan Internet.</li> </ol> <p>PRASARANA :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Administrasi;</li> <li>2. Ruang Tunggu.</li> </ol> |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMA/D-III/S1;</li> <li>2. Mampu mengoperasikan Komputer.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4 | Pengawasan Internal                        | <p>Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas;</li> <li>2. Tim Audit Internal.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | Minimal 1 (satu) orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | Kepala Puskesmas menjamin seluruh pelayanan Yang diberikan petugas Ketatausahaan sesuai dengan standar pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan Keselamatan penerima layanan yang menerima pelayanan di Ketatausahaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit;</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas;</li> <li>3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat.</li> </ol>                                                                                                                                                   |

**B. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN**

| NO                           | KOMPONEN                                          | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>   |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1                            | Persyaratan                                       | 1. Identitas diri berupa KTP/KK;<br>2. Dokumen Pendukung sebagai persyaratan administrasi (Sesuai dengan keperluan yang ingin di ajukan).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2                            | Sistem,<br>Mekanisme<br>Prosedur                  | 1. Pasien mengambil nomor antrean;<br>2. Pasien melakukan pendaftaran;<br>3. Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3                            | Jangka Waktu<br>Pelayanan                         | 5 (lima) – 10 (sepuluh) menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4                            | Biaya                                             | 1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Peraturan walikota Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;<br>2. Pasien BPJS : Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN.                                                                                                                |
| 5                            | Produk<br>Pelayanan                               | 1. Pelayanan Pendaftaran;<br>2. Pelayanan Rekam Medis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6                            | Penanganan,<br>Pengaduan,<br>Saran dan<br>Masukan | Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi melalui :<br>1. Secara Lisan;<br>2. Surat Tertulis;<br>3. Kotak Saran;<br>4. Google Review; Puskesmas Tiban Baru<br>5. Nomor Telpon; <a href="tel:07783553911">0778) 3553911</a><br>6. Instagram; @puskesmasmastibanbaru<br>7. Facebook; Puskesmas Tiban Baruu<br>8. Email; pkmtibanbaru@gmail.com<br>9. Website; <a href="https://pkmtibanbaru.batam.go.id">https://pkmtibanbaru.batam.go.id</a><br>10. Sp4n Laporan |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1                            | Dasar Hukum                                       | 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;<br>2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|   |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                           | <p>tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Elektronik;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Puskesmas;</p> <p>7. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>8. Peraturan Walikota Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat.</p> |
| 2 | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>Sarana:</p> <p>1. Mesin antrean/Fasilitas Pengambilan antrean;</p> <p>2. Meja kerja;</p> <p>3. Kursi kerja;</p> <p>4. Komputer/Laptop;</p> <p>5. Jaringan internet;</p> <p>6. Printer;</p> <p>7. Aplikasi E-puskesmas, Pcare BPJS dan JKN Mobile;</p> <p>8. ATK.</p> <p>Prasarana:</p> <p>1. Ruang pendaftaran;</p> <p>2. Ruang Tunggu.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                      | <p>1. Petugas rekam medis/minimal lulusan D3 Kesehatan;</p> <p>2. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4 | Pengawasan Internal                       | <p>Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh:</p> <p>1. Kepala Puskesmas;</p> <p>2. Tim Audit Internal.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5 | Jumlah Pelaksana                          | Minimal 2 (dua) orang.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                                                                                                            |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                                                                                   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit;</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas;</li> <li>3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat.</li> </ol> |

**C. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU HAMIL, IBU BERSALIN DAN IBU NIFAS**

| NO                         | KOMPONEN                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1                          | Persyaratan                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani Ibu hamil, Ibu Bersalin dan Ibu Nifas;</li> <li>2. Nomor antrean Pada Klaster KIA yang diambil dari antrean <i>online</i> (<i>Mobile JKN/antrean online</i> masing - masing Puskesmas) maupun antrean <i>offline</i>;</li> <li>3. Membawa Kartu Identitas (KTP/KK) dan Kartu BPJS (untuk kepesertaan fasilitas kesehatan pada Puskesmas) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di aplikasi <i>e-puskesmas</i>;</li> <li>4. Membawa kartu/ Surat rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang rujukan.</li> </ol> |
| 2                          | Sistem, Mekanisme Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomor antrean ke Klaster 2 Ibu dan Anak;</li> <li>2. Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan sesuai Klaster;</li> <li>3. Pasien menuju ke Ruangan Klaster, untuk di cek tanda-tanda vital dan skrining Kesehatan oleh Paramedis;</li> <li>4. Pasien Menuju ke Dokter Umum/ Bidan untuk diperiksa fisik dan keluhan yang dirasakan sesuai standar ANC dan PNC;</li> <li>5. Dokter/Bidan membuatkan resep obat setelah</li> </ol>                                                                                                 |



|                              |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                                          | <p>melakukan pemeriksaan dan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Farmasi untuk mengambil obat;</p> <p>6. Jika pasien memerlukan Pelayanan Laboratorium, dokter/bidan akan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Laboratorium;</p> <p>7. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien;</p> <p>8. Setelah pasien sudah mendapatkan obat/ rujukan pasien bisa pulang.</p>                                                                                                   |
| 3                            | Jangka Waktu Pelayanan                   | 20 (dua puluh) - 45 (empat puluh lima) Menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4                            | Biaya                                    | <p>1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>2. Pasien BPJS : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN.</p>                                                                                                                                                                                                                        |
| 5                            | Produk Pelayanan                         | <p>1. Pemeriksaan ANC;</p> <p>2. Pemeriksaan USG;</p> <p>3. Pemeriksaan PNC;</p> <p>4. Pelayanan Persalinan;</p> <p>5. Pemeriksaan Laboratorium;</p> <p>6. Pelayanan Rujukan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6                            | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi melalui :</p> <p>1. Secara Lisan;</p> <p>2. Surat Tertulis;</p> <p>3. Kotak Saran;</p> <p>4. Google Review; Puskesmas Tiban Baru</p> <p>5. Nomor Telpon; <a href="tel:07783553911">0778) 3553911</a></p> <p>6. Instagram; @puskesmastibanbaru</p> <p>7. Facebook; Puskesmas Tiban Baruu</p> <p>8. Email; <a href="mailto:pkmtibanbaru@gmail.com">pkmtibanbaru@gmail.com</a></p> <p>9. Website; <a href="https://pkmtibanbaru.batam.go.id">https://pkmtibanbaru.batam.go.id</a></p> <p>10. Sp4n Lapor</p> |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1                            | Dasar Hukum                              | 1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|   |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                           | <p>Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</p> <p>7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1578/2024 tentang Standar Peralatan Dalam Rangka Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer pada Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Pelayanan Kesehatan di Desa/Kelurahan dan Pos Pelayanan Terpadu;</p> <p>8. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>9. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> |
| 2 | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>Sarana :</p> <p>1. Komputer;</p> <p>2. Printer;</p> <p>3. Jaringan Internet;</p> <p>4. Bed Ginekology;</p> <p>5. Set Emergency;</p> <p>6. USG dan Gel Pelicin;</p> <p>7. Doppler;</p> <p>8. Meja Instrumen;</p> <p>9. Tabung Oksigen, Klep Pengatur Oksigen dan Dorongan Tabung;</p> <p>10. Kanula Hidung;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                            | 11. Lemari Alat dan Sekat;<br>12. Set Pemeriksaan Umum;<br>13. Set Antropometri Ibu;<br>14. Timer/Stopwatch.<br><br>Prasarana :<br>1. Ruang Pelayanan Ibu;<br>2. Ruang Bersalin/VK;<br>3. Ruang Observasi;<br>4. Ruang Tunggu.                                                                                                                                                                |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dokter Umum, Minimal S-1 Kedokteran;<br>2. Bidan minimal lulusan D3 Kebidanan;<br>3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;<br>4. Berorientasi pada pelayanan;<br>5. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;<br>6. Mampu menganalisa kebenaran data;<br>7. Disiplin;<br>8. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan;<br>9. Mampu dan Cakap menggunakan USG. |
| 4 | Pengawasan Internal                        | Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh:<br>1. Kepala Puskesmas;<br>2. Tim Audit Internal.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 1 (satu) Orang Dokter Umum;<br>2 (dua) Orang Bidan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit;<br>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas;<br>3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat.                                                                                                                                                        |

D. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN BALITA DAN ANAK PRA SEKOLAH

| NO                  | KOMPONEN                         | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PENYAMPAIAN LAYANAN |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1                   | Persyaratan                      | <div><div>1. Melayani anak sakit dan sehat usia 0 bulan sampai dengan 6 tahun;</div><div>2. Nomor Antrian Pada Klaster KIA yang diambil dari antrian <i>online</i> (<i>Mobile JKN/Antrian Online</i> Masing-masing Puskesmas) maupun Antrian <i>Offline</i>;</div><div>3. Membawa Kartu Identitas (KTP/KK) dan Kartu BPJS (untuk kepesertaan faskes pada Puskesmas) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di E-puskesmas;</div><div>4. Membawa Kartu/Surat Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan.</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2                   | Sistem,<br>Mekanisme<br>Prosedur | <div><div>1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke klaster II (Anak);</div><div>2. Pasien menunggu di ruang tunggu Klaster;</div><div>3. Pasien menuju ke Ruangan Klaster, untuk di cek tanda-tanda vital dan Skrining Kesehatan oleh Paramedis;</div><div>4. Petugas Pemberi Asuhan (PPA) melakukan pemeriksaan fisik dan keluhan yang dirasakan;</div><div>5. Jika pasien memerlukan Pelayanan Laboratorium, PPA akan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Laboratorium;</div><div>6. Petugas Pemberi Asuhan (PPA) membuatkan resep obat setelah melakukan pemeriksaan dan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Farmasi untuk mengambil obat;</div><div>7. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien;</div><div>8. Setelah pasien sudah mendapatkan obat/ rujukan pasien bisa pulang.</div></div> |
| 3                   | Jangka Waktu Pelayanan           | 10 (sepuluh) – 20 (dua puluh) Menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4                   | Biaya                            | <div><div>1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                          | <p>tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>2. Pasien BPJS : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5 | Produk Pelayanan                         | Pelayanan Pemeriksaan, Pengobatan dan Pelayanan rujukan pada balita dan anak pra sekolah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6 | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara Lisan;</li> <li>2. Surat Tertulis;</li> <li>3. Kotak Saran;</li> <li>4. Google Review; Puskesmas Tiban Baru</li> <li>5. Nomor Telpon; <a href="tel:07783553911">0778) 3553911</a></li> <li>6. Instagram; @puskesmastibanbaru</li> <li>7. Facebook; Puskesmas Tiban Baruu</li> <li>8. Email; pkmtibanbaru@gmail.com</li> <li>9. Website; <a href="https://pkmtibanbaru.batam.go.id">https://pkmtibanbaru.batam.go.id</a></li> <li>10. Sp4n Lapor</li> </ol> |

**PENGELOLAAN PELAYANAN**

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</li> <li>7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1578/2024 tentang Standar Peralatan Dalam Rangka Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer pada</li> </ol> |
|---|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                           | <p>Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Pelayanan Kesehatan di Desa/ Kelurahan dan Pos Pelayanan Terpadu;</p> <p>8. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>9. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>                                                                                                                                                                                               |
| 2 | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Komputer;</li><li>2. Printer;</li><li>3. Jaringan Internet;</li><li>4. Snellen Chart;</li><li>5. SDIDTK Kit;</li><li>6. Pulse Oximetri;</li><li>7. SHK Kit;</li><li>8. Tensimeter anak;</li><li>9. Antropometri Bayi dan Balita;</li><li>10. Bagan MTBS;</li><li>11. Termometer;</li><li>12. Stetoskop;</li><li>13. Otoskop;</li><li>14. Timer/Stopwatch.</li></ol> <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang Klaster Anak;</li><li>2. Ruang tunggu.</li></ol> |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                      | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dokter Umum, Minimal S-1 Kedokteran;</li><li>2. Bidan/Perawat minimal lulusan D3;</li><li>3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;</li><li>4. Berorientasi pada pelayanan;</li><li>5. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;</li><li>6. Mampu menganalisa kebenaran data;</li><li>7. Disiplin;</li><li>8. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.</li></ol>                                                                                                         |
| 4 | Pengawasan Internal                       | <p>Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kepala Puskesmas;</li><li>2. Tim Audit Internal.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5 | Jumlah                                    | 1 (satu) Orang Dokter Umum;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | Pelaksana                                  | 2 (dua) Orang Perawat/Bidan.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                                                                                                            |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                                                                                   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit;</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas;</li> <li>3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat.</li> </ol> |

**E. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN USIA SEKOLAH DAN REMAJA**

| NO                         | KOMPONEN                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1                          | Persyaratan                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani anak sakit dan sehat usia 6 tahun sampai dengan 18 tahun;</li> <li>2. Nomor antrean Pada Klaster KIA yang diambil dari antrean <i>online</i> (<i>Mobile JKN/ antrean online</i> masing-masing Puskesmas) maupun antrean <i>offline</i>;</li> <li>3. Membawa Kartu Identitas ( KTP/ KK ) dan Kartu BPJS (untuk kepesertaan fasilitas kesehatan pada Puskesmas) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di aplikasi e-puskesmas;</li> <li>4. Membawa kartu/ Surat rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang rujukan.</li> </ol> |
| 2                          | Sistem, Mekanisme Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomor antrean ke Klaster 2 Anak;</li> <li>2. Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan sesuai Klaster;</li> <li>3. Pasien menuju ke Ruangan Klaster, untuk di cek tanda-tanda vital dan skrining Kesehatan oleh Paramedis;</li> <li>4. Petugas Pemberi Asuhan (PPA) melakukan pemeriksaan fisik dan keluhan yang dirasakan;</li> <li>5. Petugas Pemberi Asuhan (PPA) membuatkan</li> </ol>                                                                                                                                                      |

|                              |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                                          | <p>resep obat setelah melakukan pemeriksaan dan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Farmasi untuk mengambil obat;</p> <p>6. Jika pasien memerlukan Pelayanan Laboratorium, dokter/bidan akan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Laboratorium;</p> <p>7. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien;</p> <p>8. Setelah pasien sudah mendapatkan obat/ rujukan pasien bisa pulang.</p>                                                                                |
| 3                            | Jangka Waktu Pelayanan                   | 10 (sepuluh) – 20 (dua puluh) Menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4                            | Biaya                                    | <p>1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>2. Pasien BPJS : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN.</p>                                                                                                                                                                                                                        |
| 5                            | Produk Pelayanan                         | Pelayanan Pemeriksaan, Pengobatan dan Pelayanan rujukan pada anak usia sekolah dan remaja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6                            | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi melalui :</p> <p>1. Secara Lisan;</p> <p>2. Surat Tertulis;</p> <p>3. Kotak Saran;</p> <p>4. Google Review; Puskesmas Tiban Baru</p> <p>5. Nomor Telpon; <a href="tel:07783553911">0778) 3553911</a></p> <p>6. Instagram; @puskesmastibanbaru</p> <p>7. Facebook; Puskesmas Tiban Baruu</p> <p>8. Email; <a href="mailto:pkmtibanbaru@gmail.com">pkmtibanbaru@gmail.com</a></p> <p>9. Website; <a href="https://pkmtibanbaru.batam.go.id">https://pkmtibanbaru.batam.go.id</a></p> <p>10. Sp4n Lapor</p> |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1                            | Dasar Hukum                              | <p>1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



|   |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                           | <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</p> <p>7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1578/2024 tentang Standar Peralatan Dalam Rangka Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer pada Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Pelayanan Kesehatan di Desa/ Kelurahan dan Pos Pelayanan Terpadu;</p> <p>8. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>9. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat.</p> |
| 2 | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Komputer;</li><li>2. Printer;</li><li>3. Jaringan Internet;</li><li>4. Alat Tunggal : tempat tidur pemeriksaan, meja instrumen, co analyzer, lemari alat dan sekat;</li><li>5. Snellen Chart;</li><li>6. Tensimeter dan Manset Anak;</li><li>7. Set Antropometri;</li><li>8. Termometer;</li><li>9. Stetoskop;</li><li>10. Otoskop;</li><li>11. Timer/Stopwatch;</li><li>12. Buku Ishihara.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                            | Prasarana :<br>1. Ruang Klaster Anak.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dokter Umum, Minimal S-1 Kedokteran<br>2. Bidan minimal lulusan D3 Kebidanan<br>3. Perawat minimal lulusan D3 Keperawatan<br>4. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;<br>5. Berorientasi pada pelayanan;<br>6. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;<br>7. Mampu menganalisa kebenaran data;<br>8. Disiplin;<br>9. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan. |
| 4 | Pengawasan Internal                        | Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh:<br>1. Kepala Puskesmas;<br>2. Tim Audit Internal.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 1 (satu) Orang Dokter Umum;<br>1 (satu) Orang Bidan/Perawat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit;<br>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas;<br>3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat.                                                                                                                                                            |

**F. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN USIA PRODUKTIF DAN LANSIA**

| NO                         | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                 |
|----------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |             |                                                                                                                                                                        |
| 1                          | Persyaratan | 1. Melayani pasien diatas 18 Tahun sampai dengan lanjut usia;<br>2. Nomor antrean Pada Klaster KIA yang diambil dari antrean <i>online (Mobile JKN/ antrean online</i> |

|   |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                  | <p>masing - masing Puskesmas) maupun antrean <i>offline</i>;</p> <p>3. Membawa Kartu Identitas ( KTP/KK ) dan Kartu BPJS (untuk kepesertaan fasilitas kesehatan pada Puskesmas) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di aplikasi e-puskesmas;</p> <p>4. Membawa kartu/ Surat rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang rujukan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2 | Sistem,<br>Mekanisme<br>Prosedur | <p>1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomor antrean ke Klaster 3;</p> <p>2. Pasien menuju ke Ruangan Klaster, untuk di cek tanda-tanda vital dan skrining Kesehatan oleh Paramedis;</p> <p>3. Dokter dan Paramedis melakukan pemeriksaan fisik dan keluhan yang dirasakan;</p> <p>4. Jika pasien memerlukan Pelayanan Laboratorium, Dokter akan mengarahkan pasien untuk ke ruang Laboratorium;</p> <p>5. Jika pasien memerlukan Pelayanan di ruang tindakan, dokter/bidan akan mengarah- kan pasien untuk ke ruang tindakan;</p> <p>6. Dokter membuatkan resep obat setelah melakukan pemeriksaan dan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Farmasi untuk mengambil obat;</p> <p>7. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien;</p> <p>8. Setelah pasien sudah mendapatkan obat/ rujukan pasien bisa pulang.</p> |
| 3 | Jangka Waktu<br>Pelayanan        | 10 (sepuluh) – 30 (tiga puluh) Menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4 | Biaya                            | <p>1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>2. Pasien BPJS : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Produk Pelayanan                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resep Internal;</li> <li>2. Resep Eksternal dan Pengantar PRB (Program Rujuk Balik);</li> <li>3. Surat rujukan eksternal;</li> <li>4. Surat <i>assesment</i> rujukan eksternal;</li> <li>5. Surat keterangan istirahat;</li> <li>6. Surat keterangan berobat.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6 | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara Lisan;</li> <li>2. Surat Tertulis;</li> <li>3. Kotak Saran;</li> <li>4. Google Review; Puskesmas Tiban Baru</li> <li>5. Nomor Telpon; <a href="tel:07783553911">0778) 3553911</a></li> <li>6. Instagram; @puskesmastibanbaru</li> <li>7. Facebook; Puskesmas Tiban Baruu</li> <li>8. Email; pkmtibanbaru@gmail.com</li> <li>9. Website; <a href="https://pkmtibanbaru.batam.go.id">https://pkmtibanbaru.batam.go.id</a></li> <li>10. Sp4n Lapor</li> </ol> |

**PENGELOLAAN PELAYANAN**

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</li> <li>7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1578/2024 tentang Standar Peralatan Dalam Rangka Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer pada</li> </ol> |
|---|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                           | <p>Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Pelayanan Kesehatan di Desa/ Kelurahan dan Pos Pelayanan Terpadu;</p> <p>8. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>9. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2 | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Alat medis untuk pemeriksaan (tensimeter, stetoskop, meteran, thermometer,hammer refleksi, sound timer, spatel lidah, THT kits, Oftalmoscope, snellen chart) sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan nomor 19 tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat dan Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 5 Tahun 2020;</li><li>2. Timbangan badan dewasa;</li><li>3. Pengukur tinggi badan;</li><li>4. Senter;</li><li>5. KB kit;</li><li>6. IVA kit;</li><li>7. Meja tulis dan kursi;</li><li>8. Tempat tidur periksa;</li><li>9. Tempat sampah non-medis;</li><li>10. Tempat sampah medis;</li><li>11. Komputer;</li><li>12. Printer;</li><li>13. Jaringan internet.</li></ol> <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang Pelayanan.</li></ol> |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                      | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dokter Umum, Minimal S-1 Kedokteran;</li><li>2. Bidan minimal lulusan D3 Kebidanan;</li><li>3. Perawat minimal lulusan D3 Keperawatan;</li><li>4. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;</li><li>5. Berorientasi pada pelayanan;</li><li>6. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;</li><li>7. Mampu menganalisa kebenaran data;</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                            | 8. Disiplin;<br>9. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.                                                                                                                                                                               |
| 4 | Pengawasan Internal                        | Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh:<br>1. Kepala Puskesmas;<br>2. Tim Audit Internal.                                                                                                                    |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 1 Orang Dokter Umum;<br>2 Orang Perawat/ Bidan.                                                                                                                                                                                        |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                                              |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                     |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit;<br>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas;<br>3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat. |

**G. STANDAR PELAYANAN PENYAKIT MENULAR TUBERKULOSIS ( TB)**

| NO                         | KOMPONEN                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1                          | Persyaratan                | 1. Nomor antrean Pada Ruang TB;<br>2. Membawa KK/KTP dan Kartu BPJS (untuk yang fasilitas kesehatannya (Puskesmas) tersebut untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di e-Pus;<br>3. Membawa Kartu Obat TB (Untuk Pasien Lama);<br>4. Membawa hasil laboratorium/Foto Thorax/ pengantar pindah pengobatan dari Klinik/ Rumah Sakit. |
| 2                          | Sistem, Mekanisme Prosedur | 1. Pasien melakukan pendaftaran dan menunggu di ruang tunggu Pelayanan TB;<br>2. Jika Pasien memerlukan pelayanan laboratorium, dokter, akan mengarahkan pasien untuk ke ruang laboratorium                                                                                                                                                                                  |

|                              |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                                          | <p>(Pemeriksaan sputum, Pemeriksaan Gula darah, HIV/ AIDS);</p> <p>3. Petugas memberikan obat TB dan menjelaskan tata cara minum;</p> <p>4. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien;</p> <p>5. Setelah pasien sudah mendapatkan obat/ rujukan pasien bisa pulang.</p>                                                                                                                                                                                                             |
| 3                            | Jangka Waktu Pelayanan                   | 10 (sepuluh) – 30 (tiga puluh) Menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4                            | Biaya                                    | <p>1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>2. Pasien BPJS : Sesuai Peraturan menteri kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN.</p>                                                                                                                                                                                                      |
| 5                            | Produk Pelayanan                         | Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan dan rujukan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6                            | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi melalui :</p> <p>1. Secara Lisan;</p> <p>2. Surat Tertulis;</p> <p>3. Kotak Saran;</p> <p>4. Google Review; Puskesmas Tiban Baru</p> <p>5. Nomor Telpon; <a href="tel:07783553911">0778) 3553911</a></p> <p>6. Instagram; @puskesmastibanbaru</p> <p>7. Facebook; Puskesmas Tiban Baruu</p> <p>8. Email; <a href="mailto:pkmtibanbaru@gmail.com">pkmtibanbaru@gmail.com</a></p> <p>9. Website; <a href="https://pkmtibanbaru.batam.go.id">https://pkmtibanbaru.batam.go.id</a></p> <p>10. Sp4n Lapor</p> |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1                            | Dasar Hukum                              | <p>1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|   |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                           | <p>Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>4. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 67 Tahun 2021 tentang Penanggulangan Tuberkulosis;</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 13 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Kesehatan Lingkungan;</p> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 67 Tahun 2016 tentang Penanggulangan Tuberkulosis;</p> <p>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>9. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</p> <p>10. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1578/2024 tentang Standar Peralatan Dalam Rangka Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer pada Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Pelayanan Kesehatan di Desa/Kelurahan dan Pos Pelayanan Terpadu;</p> <p>11. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>12. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat.</p> |
| 2 | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | <p>Sarana :</p> <p>1. Komputer;</p> <p>2. Printer;</p> <p>3. Jaringan Internet;</p> <p>4. Stetoskop;</p> <p>5. APD.</p> <p>Prasarana :</p> <p>1. Ruang pelayanan TB.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3 | Kompetensi                                | <p>1. Dokter Umum, Minimal S-1 Kedokteran;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | Pelaksana                                  | 2. Bidan/ perawat minimal lulusan D3 Kebidanan;<br>3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;<br>4. Berorientasi pada pelayanan;<br>5. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;<br>6. Mampu menganalisa kebenaran data;<br>7. Disiplin;<br>8. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan. |
| 4 | Pengawasan Internal                        | Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh:<br>1. Kepala Puskesmas;<br>2. Tim Audit Internal.                                                                                                                                                                                                  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 1 (satu) – 2 (dua) petugas                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                                                                                                                            |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                                                                                                   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit;<br>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas;<br>3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat.                                                                               |

**H. STANDAR PELAYANAN PENYAKIT MENULAR HUMAN IMMUNODEFICIENCY VIRUS (HIV)**

| NO                         | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1                          | Persyaratan | 1. Nomor antrean yang diambil dari antrean online ( <i>Mobile JKN/antrean Online</i> Masing-masing Puskesmas) maupun antrean <i>Offline</i> ;<br>2. Membawa Kartu Identitas (KTP/KK) dan Kartu BPJS (untuk kepesertaan faskes pada Puskesmas) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna |

|   |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                   | <p>memvalidasi data di e-puskesmas;</p> <p>3. Membawa Kartu/Surat Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan;</p> <p>4. Membawa Kartu Obat HIV (Untuk Pasien Lama);</p> <p>5. Membawa hasil laboratorium/pengantar pindah pengobatan dari Klinik/Rumah Sakit.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2 | Sistem,<br>Mekanisme<br>Prosedur                  | <p>1. Pasien melakukan pendaftaran;</p> <p>2. Pasien menunggu di ruang tunggu Pelayanan</p> <p>3. Pasien mendapatkan pelayanan HIV;</p> <p>4. Jika Pasien memerlukan pelayanan laboratorium, dokter akan mengarahkan pasien untuk ke ruang laboratorium;</p> <p>5. Petugas memberikan obat HIV dan menjelaskan tata cara minum;</p> <p>6. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien;</p> <p>7. Setelah pasien sudah mendapatkan obat/ rujukan pasien bisa pulang.</p> |
| 3 | Jangka Waktu<br>Pelayanan                         | 10 (sepuluh) – 30 (tiga puluh) Menit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4 | Biaya                                             | <p>1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>2. Pasien BPJS : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN.</p>                                                                                                                                                                                                          |
| 5 | Produk<br>Pelayanan                               | Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan dan rujukan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6 | Penanganan,<br>Pengaduan,<br>Saran dan<br>Masukan | <p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi melalui :</p> <p>1. Secara Lisan;</p> <p>2. Surat Tertulis;</p> <p>3. Kotak Saran;</p> <p>4. Google Review; Puskesmas Tiban Baru</p> <p>5. Nomor Telpon; <a href="tel:07783553911">0778) 3553911</a></p> <p>6. Instagram; @puskesmastibanbaru</p>                                                                                                                                                                                                                                          |

|                              |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |             | <div>7. Facebook; Puskesmas Tiban Baruu</div> <div>8. Email; pkmtibanbaru@gmail.com</div> <div>9. Website; <a href="https://pkmtibanbaru.batam.go.id">https://pkmtibanbaru.batam.go.id</a></div> <div>10. Sp4n Laporan</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1                            | Dasar Hukum | <div>1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</div> <div>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</div> <div>3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</div> <div>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</div> <div>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 13 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Kesehatan Lingkungan;</div> <div>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 23 Tahun 2022 tentang Penanggulangan Human Immunodeficiency Virus, Acquired Immuno-Deficiency Syndrome, dan Inkubasi Menular Seksual;</div> <div>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</div> <div>8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</div> <div>9. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1578/2024 tentang Standar Peralatan Dalam Rangka Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer pada Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Pelayanan Kesehatan di Desa/Kelurahan dan Pos Pelayanan Terpadu;</div> <div>10. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</div> <div>11. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan</div> |

|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                            | Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2 | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas  | <p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer;</li> <li>2. Printer;</li> <li>3. Jaringan Internet;</li> <li>4. Stetoskop;</li> <li>5. APD.</li> </ol> <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan (KIE)/Cluster IV.</li> </ol>                                                                                                                                                                       |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum, Minimal S-1 Kedokteran;</li> <li>2. Bidan/perawat minimal lulusan D3 Kebidanan;</li> <li>3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;</li> <li>4. Berorientasi pada pelayanan;</li> <li>5. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;</li> <li>6. Mampu menganalisa kebenaran data;</li> <li>7. Disiplin;</li> <li>8. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.</li> </ol> |
| 4 | Pengawasan Internal                        | <p>Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas;</li> <li>2. Tim Audit Internal.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 1 (satu) - 2 (dua) petugas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit;</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas;</li> <li>3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat.</li> </ol>                                                                                                                                                       |

I. STANDAR PELAYANAN SURVEILANS

| No                  | Komponen                                 | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PENYAMPAIAN LAYANAN |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1                   | Persyaratan                              | 1. Ada data kasus alert SKDR;<br>2. Lokasi survei berada di wilayah kerja UPT/Instansi terkait.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2                   | Sistem, mekanisme dan prosedur           | 1. PJ Surveilans/PJ Kesling turun ke lokasi untuk pengamatan, pengambilan sampel, dan dokumentasi;<br>2. Pemeriksaan laboratorium (jika diperlukan), identifikasi spesies, dan Evaluasi resiko;<br>3. Penyusunan Laporan hasil survei dan rekomendasi tindak lanjut koordinasi dengan lintas sektor atau masyarakat untuk penanganan Selanjutnya.                                                                                                                                                                |
| 3                   | Jangka Waktu Pelayanan                   | Pelaksanaan : Maksimal 1x24 jam setelah alert SKDR.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4                   | Biaya                                    | 1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;<br>2. Pasien BPJS : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN.                                                                                                                                                                                   |
| 5                   | Produk Pelayanan                         | Laporan Pengamatan <i>Surveillance</i> , pengambilan sampel dan dokumentasi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6                   | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui :<br>1. Secara Lisan;<br>2. Surat Tertulis;<br>3. Kotak Saran;<br>4. Google Review; Puskesmas Tiban Baru<br>5. Nomor Telpon; <a href="tel:07783553911">0778) 3553911</a><br>6. Instagram; @puskesmastibanbaru<br>7. Facebook; Puskesmas Tiban Baruu<br>8. Email; <a href="mailto:pkmtibanbaru@gmail.com">pkmtibanbaru@gmail.com</a><br>9. Website; <a href="https://pkmtibanbaru.batam.go.id">https://pkmtibanbaru.batam.go.id</a><br>10. Sp4n Lapor |

| PENGELOLAAN PELAYANAN |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                     | Dasar Hukum                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2025 Tentang Pelayanan Kesehatan Lingkungan;</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</li> <li>8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1578/2024 tentang Standar Peralatan Dalam Rangka Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer pada Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Pelayanan Kesehatan di Desa/Kelurahan dan Pos Pelayanan Terpadu;</li> <li>9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>10. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> </ol> |
| 2                     | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan Survei;</li> <li>2. APD;</li> <li>3. Peralatan Laboratoriun ;</li> <li>4. Sanitarian Kit;</li> <li>5. Form Kesehatan Lingkungan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dokter umum;<br>2. Sanitarian minimal D3;<br>3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;<br>4. Berorientasi pada pelayanan;<br>5. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;<br>6. Mampu menganalisa kebenaran data;<br>7. Disiplin.<br>8. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan |
| 4 | Pengawasan Internal                        | Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh:<br>1. Kepala Puskesmas;<br>2. Tim Audit Internal.                                                                                                                                                                                              |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 1 (satu) - 2 (dua) petugas                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                                                                                                                        |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                                                                                               |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit;<br>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas;<br>3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat.                                                                           |

**J. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN LINGKUNGAN**

| No                         | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1                          | Persyaratan | 1. Pasien Baru mengambil Nomor Antrian Pada Klaster II/Klaster III;<br>2. Membawa KK / KTP dan/atau Kartu BPJS (untuk yang faskesnya (Puskesmas) tersebut untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di E-Pus;<br>3. Mendapat rujukan internal dari Kluster II dan |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                          | <p>III;</p> <p>4. Kebutuhan layanan dari masyarakat, instansi pemerintah atau swasta, sekolah, atau sektor lain.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2 | Sistem, mekanisme dan prosedur           | <p>1. Dokter memberikan rujukan internal Ruang KIE/ Ruang Sanitasi/ Ruang Klaster IV apabila setelah didiagnosa penyakit berbasis lingkungan dan pasien membutuhkan pelayanan sanitasi;</p> <p>2. Petugas sanitasi melakukan identifikasi masalah lingkungan, edukasi dan konseling</p> <p>3. Setelah mendapat pelayanan pasien bisa pulang;</p> <p>4. Jika diperlukan kunjungan rumah untuk Penyelidikan Epidemiologi akan ditindaklanjuti;</p> <p>5. Mengakomodir kebutuhan layanan dari masyarakat berupa kegiatan kunjungan lapangan sesuai kebutuhan.</p> |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan                   | <p>1. Konseling 10 (sepuluh) – 15 (lima belas) menit;</p> <p>2. Kunjungan lapangan/inspeksi kesehatan lingkungan 1 hari.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4 | Biaya                                    | <p>1. Pasien Umum: Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Peraturan Walikota Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>2. Pasien BPJS : Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN.</p>                                                                                                                                                                                          |
| 5 | Produk Pelayanan                         | <p>1. Pelayanan Pemeriksaan, edukasi dan konseling;</p> <p>2. Laporan kunjungan lapangan/inspeksi kesehatan lingkungan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6 | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui :</p> <p>1. Secara Lisan;</p> <p>2. Surat Tertulis;</p> <p>3. Kotak Saran;</p> <p>4. Google Review; Puskesmas Tiban Baru</p> <p>5. Nomor Telpn; <a href="tel:07783553911">0778) 3553911</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



|                       |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       |                       | <div>6. Instagram; @puskesmasmstibanbaru</div> <div>7. Facebook; Puskesmas Tiban Baruu</div> <div>8. Email; pkmtibanbaru@gmail.com</div> <div>9. Website; <a href="https://pkmtibanbaru.batam.go.id">https://pkmtibanbaru.batam.go.id</a></div> <div>10. Sp4n Laporan</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| PENGELOLAAN PELAYANAN |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1                     | Dasar Hukum           | <div>1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</div> <div>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</div> <div>3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</div> <div>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</div> <div>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 13 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Kesehatan Lingkungan;</div> <div>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</div> <div>7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</div> <div>8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1578/2024 tentang Standar Peralatan Dalam Rangka Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer pada Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Pelayanan Kesehatan di Desa/Kelurahan dan Pos Pelayanan Terpadu;</div> <div>9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</div> <div>10. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat.</div> |
| 2                     | Sarana dan Prasarana, | <div>Sarana :</div> <div>1. Komputer;</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | dan/atau Fasilitas                         | <div>2. Printer;</div> <div>3. Jaringan Internet;</div> <div>4. Sanitarian Kit;</div> <div>5. Form Kesehatan Lingkungan.</div> <div>Prasarana :</div> <div>1. Ruang Konsultasi (KIE)/ Ruang Sanitasi;</div> <div>2. Ruang Kluster IV.</div>                                                                                                              |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | <div>1. Sanitarian minimal D3</div> <div>2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;</div> <div>3. Berorientasi pada pelayanan;</div> <div>4. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;</div> <div>5. Mampu menganalisa kebenaran data;</div> <div>6. Disiplin;</div> <div>7. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.</div> |
| 4 | Pengawasan Internal                        | <div>Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh:</div> <div>1. Kepala Puskesmas</div> <div>2. Tim Audit Internal</div>                                                                                                                                                                                                             |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 1(satu) - 2 (dua) petugas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                                                                                                                                                                |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                                                                                                                                       |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <div>1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit;</div> <div>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas</div> <div>3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat.</div>                                                                                         |

K. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

| No                  | Komponen                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PENYAMPAIAN LAYANAN |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1                   | Persyaratan                    | <div><div>1. Melayani semua kelompok usia (anak, remaja, dewasa, lansia);</div><div>2. Membawa KTP/KK/BPJS (bila terdaftar di Puskesmas sebagai Faskes 1);</div><div>3. Mengambil nomor antrian melalui sistem antrian online/onsite;</div><div>4. Membawa rujukan internal atau eksternal bila diperlukan.</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2                   | Sistem, mekanisme dan prosedur | <div><div>1. Pasien mengambil nomor antrian dan menunggu di ruang tunggu;</div><div>2. Petugas melakukan pemeriksaan tanda vital dan skrining kesehatan</div><div>3. Dokter gigi melakukan anamnesis, pemeriksaan rongga mulut, dan menentukan diagnosis;</div><div>4. Dilakukan tindakan medis dasar gigi dan mulut sesuai standar (penambalan, pencabutan, scalling, edukasi);</div><div>5. Bila perlu pemeriksaan penunjang, pasien dirujuk ke laboratorium/radiologi;</div><div>6. Bila kasus tidak dapat ditangani, diberikan rujukan ke FKRTL;</div><div>7. Pasien menerima resep obat dan diarahkan ke farmasi.</div></div> |
| 3                   | Jangka Waktu Pelayanan         | 20 (dua puluh - 60 Menit (tergantung jenis tindakan))                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4                   | Biaya                          | <div><div>1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;</div><div>2. Pasien BPJS : Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN.</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5                   | Produk Pelayanan               | <div><div>1. Pemeriksaan gigi dan mulut</div><div>2. Edukasi kesehatan gigi dan mulut</div><div>3. Tindakan (penambalan, pencabutan, scalling)</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|   |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                   | 4. Resep obat<br>5. Surat rujukan bila diperlukan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6 | Penanganan,<br>Pengaduan,<br>Saran dan<br>Masukan | Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi melalui :<br>1. Secara Lisan;<br>2. Surat Tertulis;<br>3. Kotak Saran;<br>4. Google Review; Puskesmas Tiban Baru<br>5. Nomor Telpon; <a href="tel:07783553911">(0778) 3553911</a><br>6. Instagram; @puskesmastibanbaru<br>7. Facebook; Puskesmas Tiban Baruu<br>8. Email; pkmtibanbaru@gmail.com<br>9. Website; <a href="https://pkmtibanbaru.batam.go.id">https://pkmtibanbaru.batam.go.id</a><br>10. Sp4n Lapor |

| PENGELOLAAN PELAYANAN |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                     | <p>Dasar Hukum</p> | 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;<br>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut;<br>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;<br>7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;<br>8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1578/2024 tentang Standar Peralatan Dalam Rangka Penguatan Pelayanan Kesehatan |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                          | <p>Primer pada Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Pelayanan Kesehatan di Desa/Kelurahan dan Pos Pelayanan Terpadu;</p> <p>9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah;</p> <p>10. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2 | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>Sarana:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. APD</li><li>2. Alat Tunggal : Bor Gigi,Dental Handpiece,Kursi Gigi, Scaller Ultrasonik, Meja Instrumen, Lemari Alat</li><li>3. Set Pemeriksaan Gigi</li><li>4. Set Perawatan Gigi</li><li>5. Set Tang Gigi Anak</li><li>6. Set Tang Gigi Dewasa</li><li>7. Set emergency gigi;</li><li>8. Kompresor;</li><li>9. Alat sterilisasi (autoclave);</li><li>10. Bahan tambal;</li><li>11. Anestesi</li><li>12. Komputer.</li></ol> <p>Prasarana:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang pelayanan gigi dan mulut;</li><li>2. Ruang tunggu;</li><li>3. Kotak pengaduan.</li></ol> |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                     | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dokter gigi minimal S1 Profesi Dokter Gigi</li><li>2. Terapis Gigi dan Mulut minimal D3 Keperawatan Gigi</li><li>3. Perawat minimal D3 Keperawatan</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4 | Pengawasan Internal                      | <p>Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kepala Puskesmas;</li><li>2. Tim Audit Internal.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                         | <p>Minimal:</p> <p>1 (satu) orang dokter gigi;</p> <p>1 (satu) perawat gigi / 1 (satu) perawat.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6 | Jaminan Pelayanan                        | <p>Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|   |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Jaminan<br>Keamanan<br>dan<br>Keselamatan<br>Pelayanan | Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                    |
| 8 | Evaluasi<br>Kinerja<br>Pelaksana                       | 1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit;<br>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas<br>3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat. |

**L. STANDAR PELAYANAN GIZI**

| No                         | Komponen                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1                          | Persyaratan                    | 1. Melayani semua kelompok usia (bayi, balita, anak sekolah, remaja, ibu hamil & menyusui, dewasa, lansia);<br>2. Membawa KTP/KK atau kartu BPJS<br>3. Pasien datang langsung atau dengan rujukan internal dari poli lain.                                                                                                                                                                                                                              |
| 2                          | Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Pasien mengambil nomor antrian dan menunggu di ruang tunggu;<br>2. Petugas melakukan identifikasi data dan anamnesis gizi;<br>3. Dilakukan pengukuran antropometri (BB, TB, LILA, IMT);<br>4. Analisis status gizi menggunakan standar WHO/Kemenkes;<br>5. Pemberian edukasi, konseling, atau terapi gizi sesuai kebutuhan;<br>6. Pemberian PMT (Pemberian Makanan Tambahan) bila memenuhi kriteria;<br>7. Bila diperlukan, pasien dirujuk ke FKRTL. |
| 3                          | Jangka Waktu Pelayanan         | 10 (sepuluh) - 30 (tiga puluh) Menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4                          | Biaya                          | 1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah                                                                                                                                                                                                                                                   |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                          | <p>Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>2. Pasien BPJS : Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5 | Produk Pelayanan                         | <p>1. Konsultasi gizi individu;</p> <p>2. Edukasi gizi kelompok (kelas ibu hamil, ibu balita, posyandu, sekolah);</p> <p>3. Rekomendasi diet sesuai status gizi dan penyakit;</p> <p>4. PMT lokal untuk balita/ ibu hamil KEK;</p> <p>5. Surat rujukan bila diperlukan.</p>                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6 | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi melalui :</p> <p>1. Secara Lisan;</p> <p>2. Surat Tertulis;</p> <p>3. Kotak Saran;</p> <p>4. Google Review; Puskesmas Tiban Baru</p> <p>5. Nomor Telpon; <a href="tel:07783553911">0778) 3553911</a></p> <p>6. Instagram; @puskesmasmstibanbaru</p> <p>7. Facebook; Puskesmas Tiban Baruu</p> <p>8. Email; pkmtibanbaru@gmail.com</p> <p>9. Website; <a href="https://pkmtibanbaru.batam.go.id">https://pkmtibanbaru.batam.go.id</a></p> <p>10. Sp4n Laporan</p> |

**PENGELOLAAN PELAYANAN**

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Dasar Hukum | <p>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; Peraturan Menteri;</p> <p>4. Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Pedoman Gizi Seimbang;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Standar Antropometri Anak;</p> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik</p> |
|---|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                          | <p>Indonesia Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</p> <p>9. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1578/2024 tentang Standar Peralatan Dalam Rangka Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer pada Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Pelayanan Kesehatan di Desa/Kelurahan dan Pos Pelayanan Terpadu;</p> <p>10. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah;</p> <p>11. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan;</p> |
| 2 | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>Sarana:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Timbangan bayi &amp; dewasa,</li><li>2. Stadiometer,</li><li>3. Pita LILA,</li><li>4. Alat ukur IMT,</li><li>5. Food model,</li><li>6. Leaflet gizi,</li><li>7. Komputer dan jaringan.</li></ol> <p>Prasarana:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang konseling gizi,</li><li>2. Ruang tunggu,</li><li>3. Toilet.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                     | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tenaga gizi (D3/S1) dengan STR;</li><li>2. Memiliki kompetensi edukasi gizi, konseling, dan terapi gizi dasar.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4 | Pengawasan Internal                      | <p>Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kepala Puskesmas;</li><li>2. Tim Audit Internal.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5 | Jumlah Pelaksana                         | Minimal 1 (satu) orang petugas Gizi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan                                                                                                                                                                                            |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                                                                                  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit;</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas</li> <li>3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat.</li> </ol> |

**M.STANDAR PELAYANAN FARMASI**

| No                         | Komponen                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1                          | Persyaratan                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resep di Rekam medis elektronik.</li> <li>2. Membawa kartu identitas (KTP/BPJS) untuk konfirmasi identitas</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2                          | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas farmasi mendapat resep dari RME;</li> <li>2. Petugas farmasi melakukan skrining resep (legalitas, kesesuaian dosis, interaksi obat, ketersediaan obat);</li> <li>3. Petugas menyiapkan/peracikan obat sesuai standar;</li> <li>4. Dilakukan pengecekan ulang obat sebelum diserahkan;</li> <li>5. Petugas memberikan Informasi Obat (aturan pakai, efek samping, penyimpanan, kepatuhan minum obat);</li> <li>6. Petugas konfirmasi identitas pasien;</li> <li>7. Pasien menerima obat yang diresepkan;</li> <li>8. Pasien menandatangani bukti penerimaan obat.</li> </ol> |
| 3                          | Jangka Waktu Pelayanan         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obat non racikan: 5-10 menit;</li> <li>2. Obat racikan: 15-30 menit;</li> <li>3. Penyerahan dan pemberian Informasi Obat dan Konseling (PIO): 3-10 menit.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                              |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4                            | Biaya                                             | Tidak ada tarif.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5                            | Produk<br>Pelayanan                               | 1. Obat sesuai resep dokter;<br>2. Informasi dan konseling obat;<br>3. Edukasi penggunaan obat rasional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6                            | Penanganan,<br>Pengaduan,<br>Saran dan<br>Masukan | Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/<br>apresiasi melalui :<br><br>1. Secara Lisan;<br>2. Surat Tertulis;<br>3. Kotak Saran;<br>4. Google Review; Puskesmas Tiban Baru<br>5. Nomor Telpon; <a href="tel:07783553911">0778) 3553911</a><br>6. Instagram; @puskesmastibanbaru<br>7. Facebook; Puskesmas Tiban Baruu<br>8. Email; pkmtibanbaru@gmail.com<br>9. Website; <a href="https://pkmtibanbaru.batam.go.id">https://pkmtibanbaru.batam.go.id</a><br>10. Sp4n Lapor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1                            | Dasar<br>Hukum                                    | 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>2. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;<br>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas;<br>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;<br>7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;<br>8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                          | <p>HK.01.07/MENKES/1578/ 2024 tentang Standar Peralatan Dalam Rangka Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer pada Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Pelayanan Kesehatan di Desa/Kelurahan dan Pos Pelayanan Terpadu;</p> <p>9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>10. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>                                                                                                                    |
| 2 | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Komputer;</li><li>2. Printer;</li><li>3. Jaringan Internet;</li><li>4. Lumpang/ blender penggilingan obat;</li><li>5. Lemari obat;</li><li>6. Lemari obat narkotika;</li><li>7. Plastik obat;</li><li>8. Etiket obat;</li><li>9. Refrigerator;</li><li>10. Termometer ruangan;</li><li>11. ATK.</li></ol> <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang Pengambilan obat;</li><li>2. Ruang Farmasi;</li><li>3. Ruang Konseling obat;</li><li>4. Ruang tunggu;</li><li>5. Kotak Pengaduan.</li></ol> |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                     | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Apoteker yang memiliki surat tanda registrasi dan SIPA;</li><li>2. Asisten Apoteker memiliki surat tanda registrasi dan SIP.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4 | Pengawasan Internal                      | <p>Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kepala Puskesmas;</li><li>2. Tim Audit Internal.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5 | Jumlah Pelaksana                         | 1 (satu) - 2 (dua) Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6 | Jaminan                                  | Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | Pelayanan                                  | diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan                                                                                                                                                                       |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan                                                                                                     |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit;<br>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas<br>3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat. |

**N. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM**

| No                         | Komponen                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1                          | Persyaratan                    | 1. Permintaan pemeriksaan laboratorium dari dokter/petugas medis di Puskesmas (RME atau form manual);<br>2. Pasien membawa kartu identitas atau kartu BPJS bila diperlukan untuk konfirmasi identitas.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2                          | Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian;<br>2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis elektronik;<br>3. Petugas menjelaskan prosedur pengambilan sampel;<br>4. Petugas melakukan pengambilan sampel;<br>5. Petugas mengarahkan Pasien menunggu di ruang tunggu;<br>6. Petugas melakukan pemeriksaan sampel di laboratorium sesuai standar pemeriksaan;<br>7. Hasil pemeriksaan laboratorium diinput ke Rekam Medis Elektronik (RME). |
| 3                          | Jangka Waktu Pelayanan         | 1. Semua jenis pemeriksaan: 15-30 menit;<br>2. Pemeriksaan kimia klinik: 3 Jam;<br>3. Pemeriksaan TB/TCM (bagi Puskesmas yang memiliki alat TCM): 2 hari kerja;<br>4. Pemeriksaan lain: sesuai standar masing-                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                              |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                                          | masing jenis pemeriksaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4                            | Biaya                                    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat.</li><li>2. Pasien BPJS : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5                            | Produk Pelayanan                         | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemeriksaan Hematologi Dasar;</li><li>2. Pemeriksaan Kimia Klinik Sederhana;</li><li>3. Pemeriksaan Urine;</li><li>4. Pemeriksaan Penyakit Menular;</li><li>5. Pemeriksaan Imunologi/Serologi Dasar;</li><li>6. Kartu golongan darah (bila diminta).</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6                            | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Secara Lisan;</li><li>2. Surat Tertulis;</li><li>3. Kotak Saran;</li><li>4. Google Review; Puskesmas Tiban Baru</li><li>5. Nomor Telpon; <a href="tel:07783553911">0778) 3553911</a></li><li>6. Instagram; @puskesmasmastibanbaru</li><li>7. Facebook; Puskesmas Tiban Baruu</li><li>8. Email; <a href="mailto:pkmtibanbaru@gmail.com">pkmtibanbaru@gmail.com</a></li><li>9. Website; <a href="https://pkmtibanbaru.batam.go.id">https://pkmtibanbaru.batam.go.id</a></li><li>10. Sp4n Lapor</li></ol> |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                            | Dasar Hukum                              | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;</li><li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li><li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411 Tahun 2010 tentang Laboratorium Klinik;</li><li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik</li></ol>                                                   |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                          | <p>Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</p> <p>8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1578/ 2024 tentang Standar Peralatan Dalam Rangka Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer pada Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Pelayanan Kesehatan di Desa/Kelurahan dan Pos Pelayanan Terpadu;</p> <p>9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah;</p> <p>10. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan.</p> |
| 2 | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>Sarana</p> <p>1. Fotometer;</p> <p>2. Hematologi Analyzer;</p> <p>3. Mikroskop;</p> <p>4. Centrifuge;</p> <p>5. Mikropipet;</p> <p>6. BMHP laboratorium;</p> <p>7. Lampu spiritus;</p> <p>8. Kulkas;</p> <p>9. Coolbox;</p> <p>10. Rotator;</p> <p>11. Urin analyzer;</p> <p>12. Torniquet;</p> <p>13. Lemari;</p> <p>14. Penyimpanan reagen dan alat;</p> <p>15. ATK;</p> <p>16. Komputer dan jaringannya.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                            | Prasarana Fasilitas: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Laboratorium;</li> <li>2. Toilet;</li> <li>3. Fasilitas untuk pasien difabel;</li> <li>4. Ruang tunggu;</li> <li>5. Kotak pengaduan.</li> </ol>                                                                                 |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | D3 Analis laboratorium yang memiliki surat tanda registrasi dan SIP.                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4 | Pengawasan Internal                        | Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas;</li> <li>2. Tim Audit Internal.</li> </ol>                                                                                                                             |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 1 (satu) orang.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                                                                                                            |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                                                                                   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit;</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas;</li> <li>3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat.</li> </ol> |

**O. STANDAR PELAYANAN RUANG GAWAT DARURAT**

| No                         | Komponen          | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1                          | Persyaratan       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang dalam kondisi gawat darurat, tanpa persyaratan administrasi awal;</li> <li>2. Identitas pasien dicatat setelah kondisi pasien stabil (dilaporkan oleh pasien/keluarga pasien);</li> <li>3. Berlaku untuk seluruh pasien (BPJS maupun umum).</li> </ol> |
| 2                          | Sistem, mekanisme | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien diterima di ruang UGD, dilakukan <b>triase</b> (merah, kuning, hijau) oleh perawat;</li> </ol>                                                                                                                                                                |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | dan prosedur                             | <ol style="list-style-type: none"><li>2. Petugas menggunakan APD sesuai risiko dan mencuci tangan;</li><li>3. Dilakukan anamnesis singkat dan pemeriksaan tanda vital;</li><li>4. Dokter/perawat melakukan tindakan kegawatdaruratan sesuai SOP;</li><li>5. Jika pasien stabil → diarahkan ke poli terkait (bila perlu);</li><li>6. Jika membutuhkan rujukan → diterbitkan surat rujukan ke FKRTL (menggunakan ambulans dan didampingi petugas kesehatan bila perlu) melalui SISROUTE;</li><li>7. Dilakukan edukasi &amp; KIE kepada pasien/keluarga;</li><li>8. Semua tindakan dicatat dalam Rekam Medis Elektronik (RME).</li></ol> |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan                   | 30 – 180 menit (tergantung kasus dan tingkat kegawatan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4 | Biaya                                    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;</li><li>2. Pasien BPJS : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5 | Produk Pelayanan                         | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemeriksaan dan penjelasan tentang kegawat daruratan;</li><li>2. Layanan medis gawat darurat;</li><li>3. Resep sesuai diagnosa;</li><li>4. Surat rujukan apabila diperlukan;</li><li>5. Surat Keterangan berobat (apabila diperlukan);</li><li>4. Surat Keterangan Sakit (apabila diperlukan).</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6 | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Secara Lisan;</li><li>2. Surat Tertulis;</li><li>3. Kotak Saran;</li><li>4. Google Review; Puskesmas Tiban Baru</li><li>5. Nomor Telpon; <a href="tel:07783553911">0778) 3553911</a></li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



|                              |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                       | 6. Instagram; @puskesmasmastibanbaru<br>7. Facebook; Puskesmas Tiban Baruu<br>8. Email; pkmtibanbaru@gmail.com<br>9. Website; <a href="https://pkmtibanbaru.batam.go.id">https://pkmtibanbaru.batam.go.id</a><br>10. Sp4n Lapor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1                            | Dasar Hukum           | 1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;<br>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;<br>6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;<br>7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1578/ 2024 tentang Standar Peralatan Dalam Rangka Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer pada Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Pelayanan Kesehatan di Desa/Kelurahan dan Pos Pelayanan Terpadu;<br>8. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;<br>9. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat. |
| 2                            | Sarana dan Prasarana, | Sarana :<br>1. Bed pasien;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|   |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | dan/atau Fasilitas   | 2. Tensimeter;<br>3. Stetoscop;<br>4. Termometer;<br>5. Senter;<br>6. Tiang infus;<br>7. Oksigen;<br>8. Troly emergensi;<br>9. Obat dan BMHP;<br>10. Kursi roda;<br>11. Nebulizer;<br>12. EKG;<br>13. Set Tindakan Minor Surgery;<br>14. Set Tindakan Medis;<br>15. Set Emergency;<br>16. Set Antropometri;<br>17. Komputer dan jaringannya;<br>18. Printer;<br>19. ATK;<br>20. Meja dan Kursi.<br><br>Prasarana :<br>1. Ruang Pelayanan emergensi;<br>2. Toilet;<br>3. Wastafel;<br>4. Ruang tunggu;<br>5. Kotak Pengaduan; |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | 1. Dokter umum minimal S1 Profesi Kedokteran<br>2. Perawat minimal D3 Keperawatan<br>3. Bidan minimal D3 Kebidanan<br>4. Memiliki STR & SIP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4 | Pengawasan Internal  | Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh:<br>1. Kepala Puskesmas;<br>2. Tim Audit Internal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5 | Jumlah Pelaksana     | 2 (dua) – 3 (tiga) Orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6 | Jaminan Pelayanan    | 1. Pelayanan dilakukan petugas yang kompeten<br>2. Jaminan pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan sesuai dengan standar pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 7 | Jaminan Keamanan     | Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|   |                                  |                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | dan<br>Keselamatan<br>Pelayanan  | telah ditetapkan                                                                                                                                                                                                                      |
| 8 | Evaluasi<br>Kinerja<br>Pelaksana | Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan                                                                                                     |
|   |                                  | 1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit;<br>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas<br>3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat. |

**P. STANDAR PELAYANAN PERTOLONGAN PERTAMA PADA KECELAKAAN (P3K)**

| No                         | Komponen                             | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1                          | Persyaratan                          | Surat permintaan P3K dari instansi atau masyarakat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2                          | Sistem,<br>mekanisme<br>dan prosedur | 1. Petugas mengambil surat tugas P3K di klaster I ketatausahaan;<br>2. Petugas dan tim menuju Lokasi P3K;<br>3. Apabila ada pasien yang membutuhkan pertolongan P3K:<br>- Petugas melakukan anamnesis pada pasien;<br>- Petugas melakukan pemeriksaan fisik/ tindakan sesuai prosedur;<br>- Petugas menentukan diagnosis;<br>- Petugas memberi terapi/tidak lanjut yang sesuai;<br>4. Dilakukan rujukan apabila diperlukan. |
| 3                          | Jangka Waktu<br>Pelayanan            | 7 (tujuh) jam/selesai.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4                          | Biaya                                | 1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;<br>2. Pasien BPJS : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan                                                                                                   |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                          | JKN.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5 | Produk Pelayanan                         | 1. Tindakan pertolongan pertama pada kecelakaan (stabilisasi pasien);<br>2. Edukasi singkat kepada masyarakat terkait P3K.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6 | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi melalui :<br>1. Secara Lisan;<br>2. Surat Tertulis;<br>3. Kotak Saran;<br>4. Google Review; Puskesmas Tiban Baru<br>5. Nomor Telpon; <a href="tel:07783553911">0778) 3553911</a><br>6. Instagram; @puskesmastibanbaru<br>7. Facebook; Puskesmas Tiban Baruu<br>8. Email; pkmtibanbaru@gmail.com<br>9. Website; <a href="https://pkmtibanbaru.batam.go.id">https://pkmtibanbaru.batam.go.id</a><br>10. Sp4n Lapor |

**PENGELOLAAN PELAYANAN**

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;<br>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan;<br>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;<br>7. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah;<br>8. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 Tentang Tarif Pelayanan |
|---|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                            | Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah<br>Pusat Kesehatan.                                                                                                                                                                                |
| 2 | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas   | Sarana<br>1. Ambulance (bila perlu);<br>2. P3K Kit lengkap (perban, kasa steril, plester, cairan antiseptik, sarung tangan, masker, alat imobilisasi sederhana);<br>3. Oksigen portabel;<br>4. Tandu;<br>5. APD.                       |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dokter umum dengan STR & SIP;<br>2. Perawat/bidan dengan STR & SIP.                                                                                                                                                                 |
| 4 | Pengawasan Internal                        | Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh:<br>1. Kepala Puskesmas;<br>2. Tim Audit Internal.                                                                                                                    |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | Minimal 2 (dua) Orang.                                                                                                                                                                                                                 |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                                              |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.                                                                                                     |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit;<br>2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas;<br>3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat. |

Ditetapkan di : Batam  
Pada Tanggal : 31 OKTOBER 2025

KEPALA PUSKESMAS TIBAN BARU  
KOTA BATAM,



HILDA INSYAFRI