



PEMERINTAH KOTA BATAM
DINAS KESEHATAN
UPT. PUSKESMAS KABIL

Jalan Hasanuddin No 1 Kel. Kabil Kec.Nogsa, Kode Pos : 29647 Telepon: (0778)
5505007 – 7100238,

Laman <http://pkmkabil.batam.go.id/Pos-e> kabilpuskesmas@gmail.com

KEPUTUSAN
KEPALA PUSKESMAS KABIL KOTA BATAM
NOMOR 031/PKM-KABIL/VI/2025

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PUSKESMAS KABIL KOTA BATAM

KEPALA PUSKESMAS KABIL KOTA BATAM,

- Menimbang : a. bahwa sebagai tindaklanjut Peraturan Pemerintah Nomor : 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang- undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sesuai azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud pada huruf a diatas, maka perlu menetapkan keputusan tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik di Puskesmas Kabil Kota Batam.

- Mengingat : 1. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pelayanan Daerah;
3. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang administrasi Pemerintah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;

7. Peraturan Walikota Batam Nomor 35 tahun 2021 tentang Budaya Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Batam;

8. Surat Edaran Walikota Batam Nomor 64 Tahun 2021 tentang Implementasi Core Values dan Employer Branding ASN di Lingkungan Pemerintah Kota Batam.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA LAYANAN PUSKESMAS KABIL KOTA BATAM.

KESATU : Penetapan Standar Pelayanan pada layanan Puskesmas KABIL Kota Batam merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam keputusan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan pada layanan Puskesmas Kabil Kota Batam, sebagaimana DIKTUM KESATU meliputi jenis pelayanan, yaitu :

1. Pelayanan Pendaftaran
2. Pelayanan Kesehatan Ibu
3. Pelayanan Bersalin
4. Pelayanan Kesehatan Anak
5. Pelayanan Usia Produktif
6. Pelayanan Usia Lanjut
7. Pelayanan Gigi
8. Pelayanan Laboratorium
9. Pelayanan Kefarmasian
10. Pelayanan Gizi
11. Pelayanan Imunisasi Rutin
12. Pelayanan UGD
13. Pelayanan Penyakit Infeksius

- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU, wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilaksanakan pembetulan sebagaimana mestinya.

DITETAPKAN DI : BATAM
PADA TANGGAL : 30 Juni 2025

KEPALA PUSKESMAS KABIL
KOTA BATAM



SANNY TIURNI ARI

Lampiran I
 Surat Keputusan Kepala Puskesmas Kabil
 Kota Batam
 Nomor : 031/PKM-KABIL/VI /2025
 Tanggal : 30/06/2025
 Tentang : Standar Pelayanan
 Puskesmas Kabil Kota
 Batam

**STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS
 PADA BAGIAN LAYANAN PUSKESMAS KABIL
 DINAS KESEHATAN KOTA BATAM**

A. PENDAHULUAN

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan ini, diharapkan masyarakat dapat mengetahui mekanisme dan prosedur pelayanan yang ada di Bagian Puskesmas Kabil Dinas Kesehatan Kota Batam yang pada akhirnya dapat ikut serta berpartisipasi aktif dalam memberikan saran dan kritik terhadap pelayanan yang diberikan.

B. STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan Pendaftaran

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2. Undang undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan. 3. Undang - Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) 5. Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 6 Tahun 2024 mengatur tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan
2.	Persyaratan	1. Kartu identitas : KTP, KK 2. Kartu jaminan kesehatan jika ada
3.	Prosedur	1. Pasien mengambil nomor antrian di mesin antri 2. Pasien yang sudah mendaftar melalui M-JKN melapor ke loket 1 dan langsung menunggu di poli 3. Pasien Umum membayar retribusi di kasir

		<p>4. Pasien Emergency</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasien emergency langsung ke IGD / Persalinan langsung ke ruang persalinan - Pasien di daftar oleh petugas pendaftaran - Pasien umum membayar retribusi di kasir/ pasien dengan Jaminan Kesehatan tidak melakukan pembayaran
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Pasien lama : 2 menit</p> <p>2. Pasien baru : 5 menit</p>
5.	Biaya/Tarif	<p>1. Pasien BPJS : Tidak dipungut biaya/gratis</p> <p>2. Umum : Sesuai PERWAKO Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif BLUD Puskesmas dan Perda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Retribusi Daerah</p>
6.	Produk Layanan	Rekam medis pasien dalam Aplikasi Epus
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<p>1. Ruang Tunggu Pasien</p> <p>2. Ruang Laktasi</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	Bagian pendaftaran yang sudah terlatih
9.	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi Atasan Langsung</p> <p>2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal</p>
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<p>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. No SMS/Whatsapp : 082388397677 c. Email: kabilpuskesmas@gmail.com d. Website : pkmkabil.batam.go.id atau QR Code layanan pengaduan di meja pendaftaran <p>2. Petugas mencatat semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Pendaftaran Mesin Antri : 1 orang</p> <p>2. Pendaftaran pasien : 1 orang</p> <p>3. Kasir : 1 orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p> <p>2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</p>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam layanan yang aman dan bebas dari kejadian yang tidak di inginkan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Lokarya mini bulanan Puskesmas</p> <p>2. Survei kepuasan masyarakat dua kali dalam setahun</p> <p>3. Rapat tinjauan manajemen 6 bulan sekali</p> <p>4. Pelaporan indikator mutu</p>

2. Pelayanan Lansia

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 4. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan 7. Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 6 Tahun 2024 mengatur tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan
2.	Persyaratan	<p>Telah mendaftar dibagian pendaftaran dan memenuhi standar administrasi serta telah dilakukan pemeriksaan tanda-tanda vital di meja skrining dan berumur diatas 60 tahun keatas</p>
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien dengan kasus kegawatdaruratan pada lansia keruang gawat darurat untuk mendapatkan penanganan segera. 2. Bila bukan termasuk gawat darurat, petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke meja skrining cluster 3 (lansia) untuk mendapatkan pemeriksaan (Anamnesis dan pemeriksaan fisik) 3. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu di depan Cluster 3 lansia 4. Petugas memanggil pasien berdasarkan nomor urut antrian dan memastikan identitas pasien 5. Petugas melakukan skrining memberikan pelayanan komprehensif (promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif) sesuai paket layanan cluster 3 lansia 6. Apabila paket layanan tidak dapat diberikan secara lengkap pada saat kunjungan karena kondisi pasien atau hal lainnya petugas melakukan penjadwalan pelayanan pada waktu dan tempat yang disepakati bersama pasien. 7. Bila pasien membutuhkan pelayanan lainnya maka dapat dilakukan rujukan internal untuk diberikan pelayanan yang diperlukan seperti tindakan medis, laboratorium dan pelayanan di cluster lainnya. Setelah mendapatkan pelayanan yang sesuai pasien dapat kembali ke cluster 3 untuk kosultasi kembali jika diperlukan. 8. Bila pasien telah menyelesaikan seluruh pelayanan, maka dapat menuju pelayanan

		<p>farmasi (jika ada resep dokter) dan pulang</p> <p>9. Jika pasien membutuhkan layanan spesialistik/rujukan lainnya maka dirujuk ke FKRTL dan fasilitas lainnya</p> <p>10. Petugas cluster 3 mencatat seluruh pelayanan yang dilakukan melalui Sistem Informasi atau Aplikasi E-Pus</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Anamnesa : 2 menit</p> <p>2. Melakukan skrining dan melakukan pelayanan : 10 menit</p> <p>3. Terapi : 1 menit</p> <p>4. KIE : 2 menit</p> <p>5. Rujukan internal : 1 menit</p> <p>6. Rujukan eksternal/RS : 5 menit</p>
5.	Biaya/Tarif	<p>1. Pasien BPJS : Tidak dipungut biaya/gratis</p> <p>2. Umum : Sesuai PERWAKO Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif BLUD Puskesmas dan Perda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Retribusi Daerah</p>
6.	Produk Layanan	<p>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit</p> <p>2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan</p> <p>3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis</p> <p>4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan</p> <p>5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan</p>
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<p>1. Ruang tunggu pasien</p> <p>2. Ruang laktasi</p> <p>3. Peralatan medis pendukung</p> <p>4. Ruang pemeriksaan umum</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Dokter umum S1 yang memiliki surat tanda registrasi sesuai dengan kewenangannya</p> <p>2. DIII/S1 keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</p>
9.	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi atasan langsung</p> <p>2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal puskesmas</p>
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<p>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <p>a. Kotak saran</p> <p>b. No SMS/Whatsapp : 082388397677</p> <p>c. Email:kabilpuskesmas@gmail.com</p> <p>d. Website : pkmkabil.batam.go.id atau QR Code layanan pengaduan di meja pendaftaran</p> <p>2. Petugas mencatat semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Dokter umum : 1 orang</p> <p>2. Perawat : 1 orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</p> <p>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat</p> <p>3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</p>

13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam layanan yang aman dan bebas dari kejadian yang tidak di inginkan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Pelaporan Indikator Mutu 4. Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali

3. Pelayanan Kesehatan Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 4. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan 7. Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 6 Tahun 2024 mengatur tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan
2	Persyaratan	Telah mendaftarkan dibagian pendaftaran dan memenuhi standar administrasi serta telah dilakukan pemeriksaan tanda-tanda vital di meja skrining dan berumur 0 bulan - 17 tahun
3	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien dengan kasus kegawatdaruratan pada neonatal dan anak keruang gawat darurat untuk mendapatkan penanganan segera. 2. Bila bukan termasuk gawat darurat, petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke meja skrining cluster 2 (Ibu dan Anak) untuk mendapatkan pemeriksaan (Anamnesis dan pemeriksaan fisik) 3. Petugas mengarahkan pasien untuk menunggu Di depan Cluster 2 Anak 4. Petugas memanggil pasien berdasarkan nomor urut antrian dan memastikan identitas pasien 5. Petugas melakukan skrining memberikan pelayanan komprehensif (promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif) sesuai paket layanan cluster 2 anak

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Apabila paket layanan tidak dapat diberikan secara lengkap pada saat kunjungan karena kondisi pasien atau hal lainnya petugas melakukan penjadwalan pelayanan pada waktu dan tempat yang disepakati bersama pasien. 7. Bila pasien membutuhkan pelayanan lainnya maka dapat dilakukan rujukan internal untuk diberikan pelayanan yang diperlukan seperti tindakan medis, laboratorium dan pelayanan di cluster lainnya. Setelah mendapatkan pelayanan yang sesuai pasien dapat kembali ke cluster 2 untuk konsultasi kembali jika diperlukan. 8. Bila pasien telah menyelesaikan seluruh pelayanan, maka dapat menuju pelayanan farmasi (jika ada resep dokter) dan pulang 9. Jika pasien membutuhkan layanan spesialis/rujukan lainnya maka dirujuk ke FKRTL dan fasilitas lainnya 10. Petugas cluster 2 mencatat seluruh pelayanan yang dilakukan Sistem Informasi atau Aplikasi E-Pus
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anamnesa : 2 menit 2. Melakukan skrining dan melakukan pelayanan : 10 menit 3. Terapi : 1 menit 4. KIE : 2 menit 5. Rujukan internal : 1 menit 6. Rujukan eksternal/RS : 5 menit
5	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Tidak dipungut biaya/gratis 2. Umum : Sesuai PERWAKO Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif BLUD Puskesmas dan Perda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Retribusi Daerah
6	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan 3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis 4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan 5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
7	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu pasien 2. Ruang laktasi 3. Peralatan medis pendukung 4. Ruang pemeriksaan umum
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum S1 yang memiliki surat tanda registrasi sesuai dengan kewenangannya 2. DIII/S1 Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim Audit internal puskesmas

10	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> Kotak saran No SMS/Whatsapp : 082388397677 Email: kabilpuskesmas@gmail.com Website : pkmkabil.batam.go.id atau QR Code layanan pengaduan di meja pendaftaran Semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Dokter umum : 1 orang Bidan : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup tenaga dokter sesuai dengan undang undang no29 tahun 2004 tentang praktik dokter dan undang undang nomor 38 tahun 2014 tentang keperawatan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Lokakarya mini bulanan Puskesmas Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali Pelaporan Indikator Mutu Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali

4. Pelayanan Usia Produktif

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan Undang-Undang No 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 6 Tahun 2024 mengatur tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan Permenkes Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi
		<ol style="list-style-type: none"> Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No HK.01.07/Menkes/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer Peraturan Walikota Batam Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pemerintah Kota Batam.

2.	Persyaratan	Telah mendaftarkan dibagian pendaftaran dan memenuhi standar administrasi serta telah dilakukan pemeriksaan tanda-tanda vital di meja skrining dan berumur 18 tahun - 59 tahun
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mengarahkan pasien dengan kondisi gawat darurat ke ruang tindakan/gawat darurat untuk mendapatkan penanganan segera. 2. Bila bukan termasuk kasus gawat darurat, petugas registrasi melakukan pendaftaran pasien dan kemudian mengarahkan pasien ke ruang pelayanan klaster 3 usia produktif 3. Pasien menunggu sesuai antrian dan dipanggil sesuai nomor urut. Petugas menanyakan identitas lengkap pasien sebagai identifikasi dan menanyakan keluhan pasien. 4. Petugas klaster 3 melakukan pemeriksaan awal yaitu anamnesis anamnesis, suhu, tekanan darah, antropometri, dan riwayat skrining sesuai paket pelayanan menurut siklus hidup. 5. Pasien menunggu kembali sesuai antrian dan dipanggil sesuai nomor urut masuk ke dalam ruangan pelayanan klaster 3 usia produktif. 6. Pasien masuk ke dalam ruang pelayanan usia produktif. Jika belum dilakukan skrining, maka petugas maka petugas melakukan skrining pada pasien tersebut. Dokter melakukan pemeriksaan lebih lanjut dan tata laksana terhadap hasil skrining dan masalah kesehatan pasien lainnya secara komprehensif (promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif) sesuai paket layanan pada klaster 3. 7. Apabila pelayanan tidak dapat diberikan secara lengkap pada saat kunjungan karena kondisi pasien atau hal lainnya, petugas melakukan penjadwalan skrining/pelayanan lanjutan pada waktu dan tempat yang disepakati bersama pasien (Puskesmas, pustu, posyandu atau FKTP yang sudah bekerja sama dengan Puskesmas, Bila pasien membutuhkan pelayanan lainnya maka dapat dilakukan rujukan internal seperti pelayanan laboratorium, tindakan medis, dan pelayanan klaster lainnya sesuai permasalahan yang ditemukan. setelah mendapat pelayanan yang sesuai, pasien dapat kembali ke petugas klaster 3 untuk konsultasi Kembali.
		<ol style="list-style-type: none"> 8. Dokter dan perawat/bidan menyampaikan diagnosa penyakit pasien, memberikan KIE dan bila pasien telah menyelesaikan seluruh pelayanan, maka dapat menuju pelayanan farmasi (jika ada resep dokter) dan pulang; 9. Bila pasien membutuhkan layanan spesialistik/rujukan lainnya, maka di rujuk ke FKRTL. Dan dokter dan perawat memberikan edukasi mengenai diagnosa dan kemana pasien dirujuk. 10. Petugas klaster 3 usia produktif mencatat mencatat seluruh seluruh pelayanan yang dilakukan ke dalam sistem informasi dan melakukan PWS melalui analisis beban penyakit yang meliputi morbiditas dan cakupan pelayanan dengan memanfaatkan dashboard situasi kesehatan.

4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anamnesa awal dan Skrining awal :± 10 menit 2. Anamnesa dan pemeriksaan Fisik : ±7 menit 3. KIE : ±5 menit 4. Rujukan internal antar cluster dan lintas cluster: ±5 menit 5. Rujukan eksternal/RS : 5 menit 6. Pengambilan Obat : ±10 menit
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Tidak dipungut biaya/gratis 2. Umum : Sesuai PERWAKO Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif BLUD Puskesmas dan Perda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Retribusi Daerah
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan Skrining lengkap sesuai juknis Integrasi Layanan Primer (ILP) 2. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 3. Mendapatkan tindakan/ pemeriksaan penunjang yang diperlukan 4. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis 5. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan 6. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pendaftaran 2. Ruang tunggu pasien menuju meja skrining awal 3. Ruang pelayanan usia produktif 4. Ruang pemeriksaan labkesmas 5. Ruang pelayanan gigi 6. Ruang pelayanan UGD 7. Ruang farmasi
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum S1 yang memiliki surat tanda registrasi sesuai dengan kewenangannya 2. DIII/S1 keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. DIII//DIV/ S1 kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh tim audit internal puskesmas
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. No SMS/Whatsapp : 082388397677 c. Email:kabilpuskesmas@gmail.com d. Website : pkmkabil.batam.go.id atau QR Code layanan pengaduan di meja pendaftaran 2. Petugas mencatata semua penganduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum : 1 orang 2. Perawat : 1 orang

12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dilingkup tenaga dokter sesuai dengan undang undang no29 tahun 2004 tentang praktik dokter dan undang undang nomor 38 tahun 2014 tentang keperawatan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Pelaporan Indikator Mutu 4. Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali

5. Pelayanan Gigi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 5. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan 7. Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 6 Tahun 2024 mengatur tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan
2.	Persyaratan	Telah mendaftarkan dibagian pendaftaran dan memenuhi standar administrasi serta telah dilakukan pemeriksaan tanda-tanda vital di meja skrinning
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu sesuai nomor antrian 2. Pasien dipanggil sesuai nomor urut 3. Petugas menanyakan identitas pasien sesuai kepatuhan identifikasi pasien dengan menanyakan minimal 2 penanda identitas 4. Petugas menanyakan keluhan pasien 5. Petugas melakukan pemeriksaan ekstra oral dan intra oral mengenai keluhan pasien 6. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang
		<ol style="list-style-type: none"> 7. Petugas menjelaskan hasil pemeriksaan pada pasien 8. Petugas melakukan pentalaksanaan penyakit pasien sesuai SOP di pelayanan ruangan Kesehatan gigi dan mulut 9. Petugas memberikan edukasi tentang hasil pemeriksaan gigi 10. Pasien boleh pulang dan mengambil obat di apotik atau dirujuk

4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anamnesa : 3 menit 2. Pemeriksaan Ekstra dan Intra oral : 3 menit 3. Therapy : 5 menit 4. Kie : 5 menit 5. Rujukan internal : 2 menit 6. Rujukan eksternal : 2 menit
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Tidak dipungut biaya/gratis 2. Umum : Sesuai PERWAKO Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif BLUD Puskesmas dan Perda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Retribusi Daerah
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan 3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis 4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan 5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu pasien 2. Ruang pelayanan kesehatan gigi dan mulut 3. Peralatan medis pendukung 4. Ruang tunggu apotik
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi S1 yang memiliki surat tanda registrasi sesuai dengan kewenangannya 2. DIII/S1 Terapis Gigi dan Mulut yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. No SMS/Whatsapp : 082388397677 c. Email:kabilpuskesmas@gmail.com d. Website : pkmkabil.batam.go.id atau QR Code layanan pengaduan di meja pendaftaran 2. Petugas mencatat semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter gigi : 1 orang 2. Terapis gigi dan mulut : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam layanan yang aman dan bebas dari kejadian yang tidak diinginkan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Pelaporan Indikator Mutu 4. Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali

6. Pelayanan Kesehatan Ibu

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 938/Menkes/SK/VIII/2007 5. Permenkes Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem rujukan pelayanan kesehatan 6. Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 6 Tahun 2024 mengatur tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan
2.	Persyaratan	Telah mendaftar dibagian pendaftaran dan memenuhi standar administrasi serta telah dilakukan pemeriksaan tanda-tanda vital di meja skrinning
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu sesuai antrian 2. Pasien dipanggil sesuai nomor urut 3. Petugas menanyakan identitas lengkap pasien sebagai identifikasi 4. Petugas melakukan pengkajian pada catatan medik dan catatan Asuhan kebidanan 5. Petugas melakukan pemeriksaan fisik 6. Petugas menyampaikan hasil pemeriksaan dan menegaskan diagnosa 7. Jika diperlukan petugas melakukan penatalaksanaan dengan melakukan kolaborasi, melakukakn rujukan internal maupun rujukan eksternal 8. Petugas memberikan KIE maupun konseling sesuai kebutuhan pasien 9. Petugas memberikan resep obat jika diperlukan selanjutnya pasien diarahkan ke apotik untuk pengambilan obat Petugas memberikan resep obat jika diperlukan selanjutnya pasien diarahkan ke apotik untuk pengambilan obat
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu pelayanan 30 menit
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Tidak dipungut biaya/gratis 2. Umum : Sesuai PERWAKO Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif BLUD Puskesmas dan Perda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Retribusi Daerah
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan 3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis 4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan 5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan

7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu pasien 2. Ruang laktasi 3. Peralatan medis pendukung 4. Ruang pemeriksaan KIA
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum S1 yang memiliki surat tanda registrasi sesuai dengan kewenangannya 2. DIII/S1 kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. No SMS/Whatsapp : 082388397677 c. Email: kabilpuskesmas@gmail.com d. Website : pkmkabil.batam.go.id atau QR Code layanan pengaduan di meja pendaftaran 2. Petugas mencatata semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum : 1 orang 2. Bidan : 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam layanan yang aman dan bebas dari kejadian yang tidak di inginkan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Pelaporan Indikator Mutu 4. Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali

7. Pelayanan Bersalin

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Kedokteran. 5. Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 6 Tahun 2024 mengatur tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan 6. Peraturan Menteri Kesehatan No 001 Tahun 2012 tentang sistem rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan 7. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014

2.	Persyaratan	<p>1. Pasien umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasien baru menyerahkan identitas pasien (KTP) • Pasien lama menyerahkan kartu identitas dan kartu berobat yang dimiliki <p>2. Pasien BPJS/KIS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasien baru menyerahkan kartu BPJS/KIS • Pasien lama menyerahkan kartu BPJS/KIS dan kartu berobat
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dengan tanda2 inpartu, dipersilahkan masuk ruang persalinan 2. Petugas melakukan anamnesis secara lengkap 3. Petugas melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital, pemeriksaan fisik, pemeriksaan Obstetri/ginekologi, pemeriksaan lab (jika dibutuhkan). 4. Melaporkan semua hasil anamnesis dan pemeriksaan di Epus , untuk pasien inpartu mencatat hasil pemeriksaan obstetri di partograf 5. Menjelaskan hasil pemeriksaan dan menjelaskan tindakan selanjutnya yang akan dilakukan 6. Melakukan persiapan rujukan, jika pasien membutuhkan untuk dirujuk 7. Memimpin persalinan, jika pembukaan sudah lengkap 8. Melakukan penanganan bayi baru lahir 9. Melakukan tindakan pasca persalinan (jahit luka, membersihkan ibu, observasi) 10. Melakukan rujukan jika terjadi perdarahan pasca persalinan yang tidak bisa di hentikan di puskesmas. 11. Observasi pasca persalinan dan memberikan obat-obatan yang dibutuhkan oleh ibu
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anamnesa : 3 menit 2. Pemeriksaan fisik : 15 menit 3. Observasi persalinan : 8 jam 4. Observasi postpartum : 12 jam 5. Terapi : 2 menit 6. KIE : 5 menit 7. Rujukan internal : 5 menit 8. Rujukan eksternal/RS : 10 menit
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Tidak dipungut biaya/gratis 2. Umum : Sesuai PERWAKO Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif BLUD Puskesmas dan Perda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Retribusi Daerah
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan 3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis 4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan 5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu pasien 2. Ruang laktasi 3. Peralatan medis pendukung 4. Ruang pemeriksaan umum

8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum S1 yang memiliki surat tanda registrasi sesuai dengan kewenangannya 2. DIII/S1 kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. No SMS/Whatsapp : 082388397677 c. Email: kabilpuskesmas@gmail.com d. Website : pkmkabil.batam.go.id atau QR Code layanan pengaduan di meja pendaftaran 2. Petugas mencatata semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bidan : 1 orang 2. Perawat : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam layanan yang aman dan bebas dari kejadian yang tidak di inginkan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Pelaporan Indikator Mutu 4. Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali

8. Pelayanan Laboratorium Kesehatan Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Kesehatan Masyarakat 2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 567/MENKES/SK/VII/2009 tentang Pengiriman Penggunaan Specimen Klinis, Materi Biologi dan muatan informasinya 3. Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 6 Tahun 2024 mengatur tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan
2.	Persyaratan	Tersedianya Rekam Medis Pasien

3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima permintaan pemeriksaan dari klaster 2, klaster 3 atau lintas klaster (IGD) melalui Epus 2. Petugas melakukan identifikasi pasien 3. Pasien melakukan pengisian informed consent 4. Petugas menyiapkan alat-alat dan reagent sesuai dengan pemeriksaan yang diminta 5. Petugas mengambil spesimen untuk pemeriksaan : <ol style="list-style-type: none"> a. Untuk pemeriksaan darah, petugas mengambil spesimen b. Untuk pemeriksaan urine, petugas menyuruh pasien untuk buang air kecil ditampung dalam pot yang diberikan petugas c. Untuk pemeriksaan dahak, petugas meminta pasien untuk mengeluarkan dahaknya 6. Petugas melakukan pemeriksaan spesimen sesuai dengan permintaan 7. Petugas mencatat hasil pemeriksaan pada buku register dan Epus dan pasien dikembalikan ke klaster sebelumnya.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium < 30 menit
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Tidak dipungut biaya/gratis 2. Umum : Sesuai PERWAKO Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif BLUD Puskesmas dan Perda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Retribusi Daerah
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Urinalisa meliputi : protein urin, tes kehamilan dan urine lengkap 2. Hematologi (Hb) 3. Immunologi-Serologi meliputi : HIV/AIDS, Syphilis, Hepatitis B, Dengue IgG, Typhoid, IgM dan Covid19 (HIV, Syphilis, HBsAg, Dengue NS 1, Dengue IgG/IgM) 4. Mikrobiologi meliputi : BTA, Malaria dan IMS 5. Kimia Klinik meliputi : Glukosa, Asam Urat dan Kolesterol
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pengambilan sampel 2. Ruang pemeriksaan sampel 3. Peralatan laboratorium pendukung 4. Ruang tunggu pasien
8.	Kompetensi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium medik (ATLM) yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. No SMS/Whatsapp : 082388397677 c. Email:kabilpuskesmas@gmail.com d. Website : pkmkabil.batam.go.id atau QR Code layanan pengaduan di meja pendaftaran 2. Petugas mencatat semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan
11.	Jumlah Pelaksana	Pranata Laboratorium : 1 orang

12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya dan tidak kadaluwarsa
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam layanan yang aman dan bebas dari kejadian yang tidak di inginkan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
14.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan
	Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 3. Pelaporan Indikator Mutu 4. Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali

9. Pelayanan Kefarmasian

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas 3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1332/Menkes/SK/X/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek 4. Undang- Undang RI No. 5 Tahun 1997 tentang Psicotropika 5. Perka BPOM No. 7 Tahun 2016 tentang pengelolaan Obat-Obat Tertentu (OOT) 6. Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 6 Tahun 2024 mengatur tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan
2.	Persyaratan	Tersedianya resep melalui Aplikasi Epus
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resep masuk melalui Epus 2. Petugas melakukan telaah/kajian resep 3. Resep tidak lengkap hubungi dokter 4. Resep lengkap 5. Penyiapan obat dan pemberian etiket 6. Obat diperiksa kembali nama dan jenis penandaan 7. Petugas menyerahkan obat disertai pemberian informasi atau konseling
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyiapan resep non racikan < 15 menit per 1 lembar resep 2. Penyiapan resep racikan < 30 menit per 1 lembar resep
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Tidak dipungut biaya/gratis 2. Umum : Sesuai PERWAKO Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif BLUD Puskesmas dan Perda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Retribusi Daerah

6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan penjelasan tentang obat yang diberikan 2. Mendapatkan obat sesuai dengan resep obat yang diberikan oleh dokter di ruang pemeriksaan
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu pasien
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker S1/DIII yang memiliki surat tanda registrasi sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan

	Pengaduan, sarana dan Masukan	<p>melalui media :</p> <ol style="list-style-type: none"> Kotak saran No SMS/Whatsapp : 082388397677 Email:kabilpuskesmas@gmail.com Website : pkmkabil.batam.go.id atau QR Code layanan pengaduan di meja pendaftaran <p>2. Petugas mencatata semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Apoteker : 1 orang Asisten apoteker : 1 - 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya dan tidak kadaluwarsa
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dijuwudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal-hal yang tidak sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku di lingkup Tenaga Kefarmasian menurut PMK Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Lokakarya mini bulanan Puskesmas Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali
		<ol style="list-style-type: none"> Pelaporan Indikator Mutu Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali

10. Pelayanan Gizi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2020 tentang Standar Antropometri Anak Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2019 tentang Angka Kecukupan Gizi yang Dianjurkan Untuk Masyarakat Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 41 tahun 2014 tentang Pedoman Gizi Seimbang Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 6 Tahun 2024 mengatur tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Pasien datang sendiri atau diantar oleh keluarga Melakukan registrasi di loket pendaftaran

3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas KIA/umum/lansia/anak merujuk pasien keruang pelayanan gizi 2. Petugas melakukan pengkajian gizi Data pengkajian gizi meliputi : <ul style="list-style-type: none"> • Data antropometri : TB/PB, BB, Lila, Lingkar kepala, lingkar perut, rasio lingkar pinggang/pinggul, dll • Data pemeriksaan fisik/klinis : meliputi tanda-tanda klinis kekurangan/kelebihan gizi seperti rambut, otot, kulit, baggy pant, penumpukan lemak dibagian tubuh tertentu, dll • Data riwayat gizi (kualitatif/kuantitatif) • Data hasil pemeriksaan laboratorium 3. Petugas melakukan penentuan diagnosis gizi 4. Petugas melakukan intervensi gizi, meliputi : <ul style="list-style-type: none"> • Penentuan jenis diet sesuai dengan kebutuhan gizi individual. Kebutuhan gizi pasien ditentukan berdasarkan status gizi, pemeriksaan klinis dan data laboratorium • Edukasi/konseling gizi : diberikan sesuai dengan kondisi pasien meliputi konseling ASI, pemberian makanan bayi dan anak, konseling gizi terkait penyakit, baik menular atau tidak menular
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	15-25 menit
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi 2. Pemberian MPASI 3. Pemberian menu bagi penderita penyakit degeneratif apabila diperlukan
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi 3. Media KIE (poster, brosur) 4. Standar Angka Kecukupan Gizi 5. Standar Pemantauan Pertumbuhan 6. Tabel IMT 7. Food Model 8. Daftar penukar makanan 9. Alat Ukur Antopometri
8.	Kompetensi Pelaksana	DIII/S1 Gizi yang memiliki surat izin praktik dan surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas

10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> Kotak saran No SMS/Whatsapp : 082388397677 Email:kabilpuskesmas@gmail.com Website : pkmkabil.batam.go.id atau QR Code layanan pengaduan di meja pendaftaran Petugas mencatat semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan
11.	Jumlah Pelaksana	Nutrisionis : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur serta didukung oleh Pelaksana yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang cepat, efisien, ramah, ikhlas dan aman
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dijuwudkan dalam bentuk layanan yang bebas dari hal-hal yang tidak sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku di lingkup Tenaga Gizi menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 tahun 2013 tentang Pekerjaan dan Prantik Tenaga Gizi
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Lokakarya mini bulanan Puskesmas Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali Pelaporan Indikator Mutu Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali

11. Pelayanan Imunisasi Rutin

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 6 Tahun 2024 mengatur tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan
2.	Persyaratan	Telah mendaftar dibagian pendaftaran dengan membawa buku catatan imunisasi, fotocopy KK dan dilakukan pengukuran BB/PB dimeja penimbangan

3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu sesuai antrian 2. Pasien dipanggil ke ruang pelayanan imunisasi sesuai nomor urut 3. Petugas menanyakan identitas lengkap pasien sebagai identifikasi 4. Petugas melakukan skrinning 5. Petugas memberitahu tentang imunisasi yang akan diberikan, efek samping pasca imunisasi serta perawatan pada saat dirumah 6. Petugas mencatat dibuku kesehatan ibu dan anak serta memberitahu jadwal imunisasi berikutnya 7. Petugas memberikan imunisasi sesuai umur dan jadwal imunisasi 8. Petugas menginput data imunisasi anak si Aplikasi Sehat IndonesiaKu (ASIK) 9. Pasien dipersilahkan pulang setelah observasi selama 15 menit
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Skrinning : 1 menit 2. Tindakan imunisasi : 2 menit 3. KIE : 2 menit 4. Pencatatan : 1 menit
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan imunisasi sesuai jadwal 2. Mendaptkan jadwal kunjungan berikutnya
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang imunisasi dan gizi 2. Peralatan medis pendukung 3. Ruang tunggu pasien
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIII/S1 kebidanan/keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. No SMS/Whatsapp : 082388397677 c. Email:kabilpuskesmas@gmail.com d. Website : pkmkabil.batam.go.id atau QR Code layanan pengaduan di meja pendaftaran 2. Petugas mencatata semua penganduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bidan : 1 orang 2. Perawat : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang jadwal imunisasi 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Vaksin dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya dan tidak kadaluwarsa

13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam layanan yang aman dan bebas dari kejadian yang tidak di inginkan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Pelaporan Indikator Mutu 4. Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali

12. Pelayanan UGD

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2015 Tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan tingkat Pertama 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 5. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan
		<ol style="list-style-type: none"> 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2016 Tentang Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional 9. Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 6 Tahun 2024 mengatur tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum : kartu identitas 2. Pasien BPJS : kartu BPJS
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke UGD 2. Keluarga pasien mendaftar 3. Pasien diperiksa di UGD/TRIASE 4. Petugas melakukan anamnesa, pemeriksaan tanda vital, fisik dan penunjang 5. Petugas memberikan penanganan 6. Petugas memberikan obat 7. Pasien dirujuk atau dipulangkan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	± 15-30 menit
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Tidak dipungut biaya/gratis 2. Umum : Sesuai PERWAKO Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif BLUD Puskesmas dan Perda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Retribusi Daerah

6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pelayanan Gawat Darurat dan Tindakan yang diperlukan 2. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis 3. Mendapatkan surat sakit apabila diperlukan 4. Mendapatkan surat sehat apabila meminta keterangan sehat 5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan 6. Mendapatkan layanan ambulans apabila diperlukan
7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Gawat Darurat 2. Peralatan medis mendukung kegawatdaruratan
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 3. Dokter umum yang memiliki surat ijin praktik 4. DIII/S1 keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. No SMS/Whatsapp : 082388397677 c. Email: kabilpuskesmas@gmail.com d. Website : pkmkabil.batam.go.id atau QR Code layanan pengaduan di meja pendaftaran 2. Petugas mencatat semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 orang 2. Perawat : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang jadwal imunisasi 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Vaksin dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya dan tidak kadaluwarsa
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam layanan yang aman dan bebas dari kejadian yang tidak di inginkan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Pelaporan Indikator Mutu 4. Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali

13. Pelayanan Penyakit Infeksius

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2015 Tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan tingkat Pertama 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2016 Tentang Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional 6. Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 6 Tahun 2024 mengatur tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan
2.	Persyaratan	Telah mendaftar dibagian pendaftaran
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu sesuai antrian 2. Pasien dipanggil sesuai nomor urut 3. Petugas menanyakan identitas lengkap pasien sebagai identifikasi 4. Petugas melakukan pengkajian pada catatan medik dan catatan perawatan pasien 5. Petugas menyampaikan diagnosa dan hasil pemeriksaan 6. Jika diperlukan petugas melakukan penatalaksanaan dengan melakukan rujukan internal maupun rujukan eksternal 7. Petugas memberikan KIE maupun konseling sesuai kebutuhan pasien 8. Petugas memberikan resep obat jika diperlukan selanjutnya pasien diarahkan ke apotik untuk pengambilan obat
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	± 10-30 menit
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS : Tidak dipungut biaya/gratis 2. Umum : Sesuai PERWAKO Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif BLUD Puskesmas dan Perda Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Retribusi Daerah
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan/penunjang yang diperlukan 3. Mendapatkan resep obat oleh dokter sesuai diagnosis 4. Mendapatkan surat keterangan berobat/istirahat apabila diperlukan 5. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan

7.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu pasien 2. Ruang laktasi 3. Peralatan medis pendukung 4. Ruang pemeriksaan umum
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum yang memiliki surat ijin praktik 2. DIII/S1 keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.	Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. No SMS/Whatsapp : 082388397677 c. Email: kabilpuskesmas@gmail.com d. Website : pkmkabil.batam.go.id atau QR Code layanan pengaduan di meja pendaftaran e. Petugas mencatat semua pengaduan. Semua pengaduan akan di bahas oleh tim pengaduan
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 orang 2. Perawat : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Di wujudkan dalam layanan yang aman dan bebas dari kejadian yang tidak di inginkan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya mini bulanan Puskesmas 2. Rapat tinjauan manajemen setiap 6 bulan sekali 3. Pelaporan Indikator Mutu 4. Survei Indeks kepuasan Masyarakat setiap 1 tahun 2 kali

DITETAPKAN DI : BATAM
PADA TANGGAL : 30 Juni 2025

KEPALA PUSKESMAS KABIL
KOTA BATAM



SANNY TIURNI ARI