



PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG
UPT PUSKESMAS LABUHAN RATU

Jalan Soekarno-Hatta Kampung Baru Raya, Labuhan Ratu, Bandar Lampung 35143
Telepon 082181024446 Pos-el puskesmaslabuhanratu@yahoo.com

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS LABUHAN RATU
NOMOR 440/ 604 /09/SK/III/2024

TENTANG

STANDART PELAYANAN DI LINGKUNGAN DI UPT PUSKESMAS LABUHAN RATU

KEPALA PUSKESMAS LABUHAN RATU,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendorong upaya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan kewenangan penyelenggara, setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan;

b. bahwa untuk memenuhi maksud pada huruf a diatas, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Labuhan Ratu.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;

4. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1438 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Kedokteran;

7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1438 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Kedokteran;

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

9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;

10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi;

11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;

12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan;

13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Perubahan dari Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat);
14. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter Gigi;
15. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 514 Tahun 2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (Perubahan dari Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktek Klinis di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama);
16. Pedoman Praktik Klinis Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama Tahun 2014.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan di Lingkungan Puskesmas Labuhan Ratu yang terdiri atas Jenis Pelayanan, Komponen Standar Pelayanan, dan Maklumat Pelayanan sebagaimana tercantum pada Lampiran sebagai bagian yang tidak terpisahkan dalam keputusan ini.
- KEDUA : Standar pelayanan pada Puskesmas Labuhan Ratu sebagaimana dalam Diktum Kesatu meliputi :
- a. Barang;
 - b. jasa; dan
 - c. administratif.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bandar Lampung
Pada tanggal 28 Maret 2024



KEPALA UPT PUSKEMAS LABUHAN RATU,

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS
LABUHAN RATU
NOMOR 440/ 004 /09/SK/III/2024
TENTANG
STANDART PELAYANAN DI LINGKUNGAN
DI UPT PUSKESMAS LABUHAN RATU

JENIS PELAYANAN DI LINGKUNGAN UPT PUSKESMAS LABUHAN RATU
KOTA BANDAR LAMPUNG

NO	NAMA UNIT	JENIS LAYANAN
1	Pendaftaran	1. Pendaftaran Pasien
		2. Pelayanan Rekam Medis pasien
2	Ruang Pemeriksaan Umum	1. Pemeriksaan Medis
		2. Surat Rujukan
		3. Konsultasi Dokter
		4. Surat Keterangan Kesehatan (KIR)
		5. Surat Keterangan Buta Warna
3	Ruang Pemeriksaan Gigi	1. Pemeriksaan Gigi
		2. Tambal sementara dan Tambal tetap
		3. Cabut gigi susu, Cabut gigi tanpa komplikasi, cabut gigi dengan komplikasi
		4. Scalling 30 menit
4	Ruang KIA	1. Pelayanan KIA : Pemeriksaan Hamil (ANC) dan Pelayanan MTBS
		2. Pelayanan KB
		3. Imunisasi
		4. Pelayanan catin
5	UGD	1. Penanganan Kegawatdaruratan
6	Ruang PAL	1. Pelayanan Kesehatan TB
7	Ruang Lansia	1. Pemeriksaan kesehatan lansia
		2. Konsultasi Dokter
		3. Surat Rujukan
8	Laboratorium	1. Pemeriksaan penunjang laboratorium sederhana
9	Farmasi	1. Penyediaan obat racikan dan non racikan
		2. Pemberian Informasi Obat (PIO)


KEPALA UPT PUSKEMAS LABUHAN RATU,

SUMFYATI

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS
LABUHAN RATU
NOMOR 440/004 /09/SK/III/2024
TENTANG
STANDART PELAYANAN DI LINGKUNGAN
UPT PUSKESMAS LABUHAN RATU

STANDAR PELAYANAN

PENDAFTARAN

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	PUSKESMAS LABUHAN RATU
1. DASAR HUKUM	:	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan
2. PERSYARATAN	:	Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa : 1. Kartu identitas : KTP, KIA, atau KK (pasien baru) 2. Kartu Pendaftaran Pasien (pasien lama) 3. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)
3. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	:	A. Pasien Baru 1. Pasien datang 2. Pasien yang melakukan pendaftaran online (khusus peserta KIS) melalui aplikasi mobile JKN menunjukan nomor antrian yang terdapat pada aplikasi mobile JKN (Download aplikasi di HP melalui Appstore/ playstore) 3. Pasien yang melakukan pendaftaran langsung/manual melalui petugas di bagian pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas dan kartu jaminan (jika ada) untuk mendapat nomor antrean 4. Pasien mendapatkan nomor antrean 5. Pasien menunggu panggilan ke ruangan yang dituju B. Pasien Lama 1. Pasien datang 2. Pasien melakukan pendaftaran melalui loket pendaftaran 3. Pasien mendapatkan nomor antrean 4. Pasien menunggu panggilan ke ruangan yang dituju

		C. Pasien Lansia 1. Pasien datang 2. Pasien melakukan pendaftaran melalui loket pendaftaran 3. Pasien mendapatkan nomor antrean khusus lansia (prioritas) 4. Pasien menunggu panggilan di ruangan yang dituju D. Pasien Gawat Darurat 1. Pasien datang, masuk ke UGD 2. Keluarga Pasien melakukan pendaftaran dengan membawa No antrean khusus dari petugas UGD 3. Pasien langsung mendapat pelayanan di ruang khusus
4. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	:	Pasien Baru : 10 menit Pasien Lama : 5 menit
5. BIAYA/TARIF	:	1. Pasien Umum : a. Retribusi Umum : Rp. 15.000,- b. Retribusi UGD : Rp. 25.000,- 2. Bagi pasien pemegang jaminan kesehatan, biaya ditanggung penjamin (kecuali retribusi untuk pelayanan KIR dokter dan tes buta warna)
6. PRODUK PELAYANAN	:	Pendaftaran Pasien Pelayanan Rekam Medis pasien
7. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan televisi 2. Kursi tunggu
8. KOMPETENSI PELAKSANA	:	D III Rekam Medis/D III Kesehatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sertifikasi pelatihan rekam medis dan sesuai dengan kewenangannya
9. PENGAWASAN INTERNAL	:	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	:	1. Email : puskesmaslabuhanratu@yahoo.com 2. WhatsApp : 081281024446 3. Meja Layanan Pengaduan 4. Kotak Saran dengan formulir pengaduan 5. Instagram : @puskesmaslabuhanratu
11. JUMLAH PELAKSANA	:	Diploma : 5 orang S 1 : 1 orang
12. JAMINAN PELAYANAN YANG MEMBERIKAN KEPASTIAN PELAYANAN DILAKSANAKAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN	:	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)

13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN DALAM BENTUK KOMITMEN UNTUK MEMBERIKAN RASA AMAN, BEBAS DARI BAHAYA, DAN RESIKO KERAGU-RAGUAN	:	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

RUANG PEMERIKSAAN UMUM

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	PUSKESMAS LABUHAN RATU
1. DASAR HUKUM	:	1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang puskesmas 3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 514 Tahun 2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (Perubahan dari Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktek Klinis di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) 4. Pedoman Praktik Klinis Dokter Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama Tahun 2014
2. PERSYARATAN	:	Tersedianya Rekam Medis Pasien, rujukan internal
3. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	:	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas menentukan diagnosis 7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai

4. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	:	1. Pemeriksaan Umum : 5 – 10 menit 2. Surat Rujukan : 5 menit 3. Konsul Laboratorium : 10 menit (setelah selesai pelayanan jika Hasil Lab siang) 4. Surat Keterangan Sehat (KIR) : 5 - 10 menit 5. Buta Warna : 5 menit
5. BIAYA/TARIF	:	Perwali No 35 Tahun 2015 Tanggal 17 November 2015 Tentang Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung;
6. PRODUK PELAYANAN	:	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Kesehatan (KIR), Surat Keterangan Buta Warna.
7. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1. Ruang pemeriksaan pasien umum 2. Peralatan medis pendukung 3. Ruang tunggu pasien
8. KOMPETENSI PELAKSANA	:	Dokter Umum yang memiliki surat ijinpraktek DIII/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9. PENGAWASAN INTERNAL	:	Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	:	1. Email : puskesmaslabuhanratu@yahoo.com 2. WhatsApp : 081281024446 3. Meja Layanan Pengaduan 4. Kotak Saran dengan formulir pengaduan 5. Instagram : @puskesmaslabuhanratu
11. JUMLAH PELAKSANA	:	Dokter Umum : 6 orang Perawat : 8 orang (Rolling)
12. JAMINAN PELAYANAN YANG MEMBERIKAN KEPASTIAN PELAYANAN DILAKSANAKAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN	:	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan(sesuai dengan standar pelayanan)
13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN DALAM BENTUK KOMITMEN UNTUK MEMBERIKAN RASA AMAN, BEBAS DARI BAHAYA, DAN RESIKO KERAGU-RAGUAN	:	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat 3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)

14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali
--------------------------------	---	--

RUANG PEMERIKSAAN GIGI

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	PUSKESMAS LABUHAN RATU
1. DASAR HUKUM	:	1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang puskesmas 3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter Gigi
2. PERSYARATAN	:	Tersedianya Rekam Medis Pasien, RujukanInternal
3. SISTEM, MEKANISME DANPROSEDUR	:	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut 2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medik 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien 5. Pemeriksaan odontogram, riwayat penyakit dan kroscek identitas untuk pasien baru, untuk pasien lama dilanjutkan pemeriksaan sesuai keluhan 6. Petugas menentukan diagnosa penyakit 7. Petugas menentukan terapi/tindak lanjutyang sesuai 8. Petugas melakukan tindakan jika memang diperlukan, atau pemberianresep untuk pasien premedikasi
4. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	:	1. Pemeriksaan Gigi ; 5 – 10 menit 2. Tambal sementara : 20 menit 3. Tambal tetap : 30 menit 4. Cabut gigi susu : 10 menit 5. Cabut gigi tanpa komplikasi : 20-30 mnt 6. Scalling : 30 – 60 menit
5. BIAYA/TARIF	:	Perwali No 35 Tahun 2015 Tanggal 17 November 2015 Tentang Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung;

6. PRODUK PELAYANAN	:	Pemeriksaan gigi, tindakan tambal sementara dan tetap, cabut gigi susu,gigi tanpa komplikasi dan dengan komplikasi,scalling/ pembersihan karang gigi
7. SARANA DAN PRASARANA,DAN/ATAU FASILITAS	:	1. Ruang pemeriksaan gigi 2. Alat medis pendukung
8. KOMPETENSI PELAKSANA	:	1. Dokter Gigi yang memiliki surat ijinpraktek 2. DIII Keperawatan Gigi yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengankewenangannya
9. PENGAWASAN INTERNAL	:	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10.PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	:	1. Email : puskesmaslabuhanratu@yahoo.com 2. WhatsApp : 081281024446 3. Meja Layanan Pengaduan 4. Kotak Saran dengan formulir pengaduan 5. Instagram : @puskesmaslabuhanratu
11. JUMLAH PELAKSANA	:	Dokter Gigi : 1 orang Perawat Gigi : 2 orang
12. JAMINAN PELAYANAN YANG MEMBERIKAN KEPASTIAN PELAYANAN DILAKSANAKAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN	:	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan(sesuai dengan standard pelayanan)
13. JAMINAN KEAMANAN DANKESELAMATAN PELAYANAN DALAM BENTUK KOMITMEN UNTUK MEMBERIKAN RASA AMAN, BEBAS DARI BAHAYA, DAN RESIKO KERAGU-RAGUAN	:	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yangdigunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat 3. Obat dan bahan medis yang digunakandijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

RUANG KIA

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	PUSKESMAS LABUHAN RATU
1. DASAR HUKUM	:	1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang puskesmas 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2. PERSYARATAN	:	Tersedianya Rekam Medis Pasien, Buku KIA/KMS, rujukan internal
3. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	:	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrean 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter untuk kasus yang perlu Tindak lanjut
4. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	:	1. MTBS : 5 - 10 menit 2. KIA (Bumil) : 10 menit 3. KB PIL : 5 menit KB suntik : 10 menit Implan : 30 menit IUD : 30 menit 4. Imunisasi : 10 menit 5. Catin : 15 menit
5. BIAYA/TARIF	:	Perwali No 35 Tahun 2015 Tanggal 17 November 2015 Tentang Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung;
6. PRODUK PELAYANAN	:	Pelayanan KIA, MTBS, KB, Imunisasi dan Pelayanan catin
7. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1. Ruang pemeriksaan KIA dan KB 2. Ruang Imunisasi 3. Ruang MTBS 4. Alat medis pendukung
8. KOMPETENSI PELAKSANA	:	DIII/ DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9. PENGAWASAN INTERNAL	:	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas

10. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	:	1. Email : puskesmaslabuhanratu@yahoo.com 2. WhatsApp : 081281024446 3. Meja Layanan Pengaduan 4. Kotak Saran dengan formulir pengaduan 5. Instagram : @puskesmaslabuhanratu
11. JUMLAH PELAKSANA	:	KIA, KB: Bidan 2 orang/ layanan MTBS dan imunisasi : Bidan 2 orang/ layanan
12. JAMINAN PELAYANAN YANG MEMBERIKAN KEPASTIAN PELAYANAN DILAKSANAKAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN	:	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN DALAM BENTUK KOMITMEN UNTUK MEMBERIKAN RASA AMAN, BEBAS DARI BAHAYA, DAN RESIKO KERAGU-RAGUAN	:	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

UGD

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	PUSKESMAS LABUHAN RATU
1. DASAR HUKUM	:	1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan
2. PERSYARATAN	:	Kondisi pasien darurat atau membutuhkan kondisi khusus dan/atau membawa rujukan internal/eksternal, tersedianya rekam medis

3. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	:	1. Pasien datang langsung masuk UGD 2. Keluarga pasien atau penanggungjawab mendaftarkan pasien 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai 5. Apabila diperlukan, petugas merujuk pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi
4. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	:	1. Ganti Verband kecil : 10 menit Ganti Verband sedang : 15 – 20 menit Ganti Verband besar : > 30 menit 2. Eksterpasi Kuku : 30 menit 3. Eksisi Clavus : 30 menit 4. Hecting < 3 : 10 menit Hecting 3 – 5 : 25 menit Hecting > 5 : 30 menit 5. Up hecting < 3 : 5 menit Up hecting 3 – 5 : 10 menit Up hecting > 5 : 15 menit 6. Perawatan Luka : 20 – 30 menit 7. Nebulisasi : 15 – 30 menit 8. Irigasi Telinga : 15 menit
5. BIAYA/TARIF	:	Perwali No 35 Tahun 2015 Tanggal 17 November 2015 Tentang Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung;
6. PRODUK PELAYANAN	:	Penanganan kasus kegawatdaruratan dan tindakan khusus
7. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	Ruang UGD Peralatan medis pendukung Ambulan untuk rujukan pasien
8. KOMPETENSI PELAKSANA	:	Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek DIII/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9. PENGAWASAN INTERNAL	:	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	:	1. Email : puskesmaslabuhanratu@yahoo.com 2. WhatsApp : 081281024446 3. Meja Layanan Pengaduan 4. Kotak Saran dengan formulir pengaduan 5. Instagram : @puskesmaslabuhanratu
11. JUMLAH PELAKSANA	:	Dokter Umum : 6 orang Perawat : 8 orang (shift) Bidan : 7 orang (shift)

12. JAMINAN PELAYANAN YANG MEMBERIKAN KEPASTIAN PELAYANAN DILAKSANAKAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN	:	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan(sesuai dengan standar pelayanan)
13.JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN DALAM BENTUK KOMITMEN UNTUK MEMBERIKAN RASA AMAN, BEBAS DARI BAHAYA, DAN RESIKO KERAGU-RAGUAN	:	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yangdigunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat 3. Obat dan bahan medis yang digunakandijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas danRapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

RUANG PAL

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	PUSKESMAS LABUHAN RATU
1. DASAR HUKUM	:	1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang puskesmas 3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 514 Tahun 2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (Perubahan dari Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktek Klinis di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) 4. Pedoman Praktik Klinis Dokter Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama Tahun 2014
2. PERSYARATAN	:	Tersedianya Rekam Medis Pasien, rujukan internal

3. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	:	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrean 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas menentukan diagnosis 7. Petugas memberikan terapi/tindakan lanjut yang sesuai
4. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	:	1. Pemeriksaan PAL : 5 – 10 menit 2. Surat Rujukan : 5 menit 3. Konsul Laboratorium : 2 hari (BTA dan TCM)
5. BIAYA/TARIF	:	Perwali No 35 Tahun 2015 Tanggal 17 November 2015 Tentang Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung;
6. PRODUK PELAYANAN	:	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Surat Rujukan
7. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1. Ruang pemeriksaan pasien PAL 2. Peralatan medis pendukung 3. Ruang tunggu pasien
8. KOMPETENSI PELAKSANA	:	Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek DIII/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9. PENGAWASAN INTERNAL	:	Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	:	1. Email : puskesmaslabuhanratu@yahoo.com 2. WhatsApp : 081281024446 3. Meja Layanan Pengaduan 4. Kotak Saran dengan formulir pengaduan 5. Instagram : @puskesmaslabuhanratu
11. JUMLAH PELAKSANA	:	Dokter Umum : 3 orang Perawat : 1 orang
12. JAMINAN PELAYANAN YANG MEMBERIKAN KEPASTIAN PELAYANAN DILAKSANAKAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN	:	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)

13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN DALAM BENTUK KOMITMEN UNTUK MEMBERIKAN RASA AMAN, BEBAS DARI BAHAYA, DAN RESIKO KERAGU-RAGUAN	:	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

RUANG LANSIA

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	PUSKESMAS LABUHAN RATU
1. DASAR HUKUM	:	1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang puskesmas 3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 514 Tahun 2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (Perubahan dari Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktek Klinis di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) 4. Pedoman Praktik Klinis Dokter Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama Tahun 2014
2. PERSYARATAN	:	Tersedianya Rekam Medis Pasien, rujukan internal

3. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	:	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrean 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vitalsign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas menentukan diagnosis 7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai
4. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	:	1. Pemeriksaan Lansia : 5 – 10 menit 2. Surat Rujukan : 5 menit 3. Konsul Laboratorium : 10 menit (setelah selesai pelayanan jika Hasil Lab siang)
5. BIAYA/TARIF	:	Perwali No 35 Tahun 2015 Tanggal 17 November 2015 Tentang Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung;
6. PRODUK PELAYANAN	:	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Surat Rujukan
7. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1. Ruang pemeriksaan pasien lansia 2. Peralatan medis pendukung 3. Ruang tunggu pasien
8. KOMPETENSI PELAKSANA	:	Dokter Umum yang memiliki surat ijinpraktek DIII/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
9. PENGAWASAN INTERNAL	:	Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	:	1. Email : puskesmaslabuhanratu@yahoo.com 2. WhatsApp : 081281024446 3. Meja Layanan Pengaduan 4. Kotak Saran dengan formulir pengaduan 5. Instagram : @puskesmaslabuhanratu
11. JUMLAH PELAKSANA	:	Dokter Umum : 3 orang Perawat : 7 orang (Rolling)
12. JAMINAN PELAYANAN YANG MEMBERIKAN KEPASTIAN PELAYANAN DILAKSANAKAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN	:	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)

13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN DALAM BENTUK KOMITMEN UNTUK MEMBERIKAN RASA AMAN, BEBAS DARI BAHAYA, DAN RESIKO KERAGU-RAGUAN	:	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat 3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

LABORATORIUM

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	PUSKESMAS LABUHAN RATU
1. DASAR HUKUM	:	1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan Dan Pengendalian Infeksi Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan
2. PERSYARATAN	:	Pengantar laboratorium dari Ruang Pemeriksaan Umum, Ruang Pemeriksaan Gigi, Ruang KIA, UGD, Ruang Perawatan, Ruang Lansia
3. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	:	1. Pasien memberikan pengantar laboratorium ke petugas 2. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan kedatangan 3. Petugas mengambil sampel sesuai permintaan pemeriksaan 4. Petugas memberikan hasil pemeriksaan kepada pasien untuk diserahkan ke dokter yang memberikan pengantar
4. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	:	1. Pemeriksaan kimia darah (gula darah, asam urat, dan kolesterol) : 30 menit 2. HbsAg : 2 jam 3. HIV : 2 jam 4. Sifilis : 2 jam 5. Malaria : 2 jam 6. Ig dan NS-1 Dengue : 2 jam 7. Widal : 1 jam

		8. Darah rutin : 30 menit 9. Urin rutin : 30 menit
5. BIAYA/TARIF	:	Perwali No 35 Tahun 2015 Tanggal 17 November 2015 Tentang Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung;
6. PRODUK PELAYANAN	:	Pemeriksaan laboratorium sederhana
7. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1. Ruang pemeriksaan laboratorium 2. Alat laboratorium, alat medis pendukung dan bahan habis pakai 3. Reagen pemeriksaan
8. KOMPETENSI PELAKSANA	:	Analisis laboratorium yang memiliki ijin praktek dan/atau sesuai dengan kewenangannya
9. PENGAWASAN INTERNAL	:	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	:	1. Email : puskesmaslabuhanratu@yahoo.com 2. WhatsApp : 081281024446 3. Meja Layanan Pengaduan 4. Kotak Saran dengan formulir pengaduan 5. Instagram : @puskesmaslabuhanratu
11. JUMLAH PELAKSANA	:	3 orang tenaga analisis kesehatan
12. JAMINAN PELAYANAN YANG MEMBERIKAN KEPASTIAN PELAYANAN DILAKSANAKAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN	:	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN DALAM BENTUK KOMITMEN UNTUK MEMBERIKAN RASA AMAN, BEBAS DARI BAHAYA, DAN RESIKO KERAGU-RAGUAN	:	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

FARMASI

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	PUSKESMAS LABUHAN RATU
1. DASAR HUKUM	:	1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi
2. PERSYARATAN	:	Resep dari Ruang Pemeriksaan Umum, Ruang Pemeriksaan Gigi, Ruang KIA, UGD, Ruang Perawatan, Ruang Lansia
3. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	:	1. Pasien menyimpan resep di kotak resepruang Farmasi 2. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan kedatangan 3. Petugas mengambil resep (nomor urutsesuai dari pendaftaran) 4. Petugas melakukan screening resep 5. Peracikan obat 6. Penyerahan obat sesuai nomor urut disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien
4. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	:	1. Penyiapan Resep racikan : 15 – 30 menitper 1 lembar resep 2. Penyiapan Resep non racikan : 5 - 10menit per 1 lembar resep 3. Penyerahan dan pemberian Informasi Obat dan Konseling (PIO) : maksimal 15menit per pasien
5. BIAYA/TARIF	:	Perwali No 35 Tahun 2015 Tanggal 17 November 2015 Tentang Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung;
6. PRODUK PELAYANAN	:	Penyediaan obat racikan dan non racikan,pemberian informasi obat (PIO)
7. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	1. Ruang penyiapan obat 2. Ruang pemberian informasi obat 3. Gudang penyimpanan obat 4. Alat medis pendukung
8. KOMPETENSI PELAKSANA	:	Apoteker yang memiliki ijin praktek Asisten Apoteker yang memiliki surat tanda registrasi dan/atau sesuai dengan kewenangannya
9. PENGAWASAN INTERNAL	:	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas

10. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	:	1. Email : puskesmaslabuhanratu@yahoo.com 2. WhatsApp : 081281024446 3. Meja Layanan Pengaduan 4. Kotak Saran dengan formulir pengaduan 5. Instagram : @puskesmaslabuhanratu
11. JUMLAH PELAKSANA	:	2 orang tenaga farmasi (Penyiapan, etiket dan PIO)
12. JAMINAN PELAYANAN YANG MEMBERIKAN KEPASTIAN PELAYANAN DILAKSANAKAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN	:	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN DALAM BENTUK KOMITMEN UNTUK MEMBERIKAN RASA AMAN, BEBAS DARI BAHAYA, DAN RESIKO KERAGU-RAGUAN	:	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat 3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali



 KEPALA UPT PUSKEMAS LABUHAN RATU,



SUMIYATI

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS
LABUHAN RATU
NOMOR 440/004 /09/SK/III/2024
TENTANG
STANDART PELAYANAN DI LINGKUNGAN
UPT PUSKESMAS LABUHAN RATU

**MAKLUMAT PELAYANAN
PUSKESMAS LABUHAN RATU**

Dengan ini kami Kepala Puskesmas Labuhan Ratu dan seluruh Pegawai pada UPT Puskesmas Labuhan Ratu menyatakan:

1. Berjanji dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus;
3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.


SUMIYATI

KEPALA UPT PUSKEMAS LABUHAN RATU,