



PEMERINTAH KOTA BATAM
DINAS KESEHATAN

TERKENDALI

UPTD. PUSKESMAS MENTARAU

Komplek Cipta Land Mentarau Kel.Tiban Indah Kec.Sekupang Kota Batam, Kode Pos : 29426,
No. Telpn : (0778) 8015796,
Laman pkmmmentarau.batam.go.id, Po-el uptpuskesmas.mentarau@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PUSKESMAS MENTARAU
NOMOR 33 TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
UPTD PUSKESMAS MENTARAU

KEPALA UPTD. PUSKESMAS MENTARAU,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam mendorong upaya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan kewenangan penyelenggara wajib menyusun standar pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, perlu ditetapkan Standar Pelayanan untuk jenis pelayanan rawat jalan dengan keputusan Kepala UPTD Puskesmas Bunguran Mentarau.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
 4. Peraturan Walikota Batam Nomor 2 Tahun 2020 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Mentarau Pada Dinas Kesehatan Kota Batam (Berita Daerah Kota Batam Tahun 2020 Nomor 712);

5. Keputusan Walikota Batam No: KPTS.214/HK/II/2020 tentang Izin Operasional Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Mentarau.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PUSKESMAS MENTARAU TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN UPTD. PUSKESMAS MENTARAU
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada UPTD Puskesmas Mentarau Kota Batam, dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA : Jenis Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, terdiri dari:
1. Klaster I Ketatausahaan
 2. Klaster I Pendaftaran
 3. Klaster 2 Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil, Ibu Bersalin Dan Ibu Nifas
 4. Klaster 2 Pelayanan Kesehatan Balita Dan Anak Pra Sekolah
 5. Klaster 2 Pelayanan Kesehatan Anak Sekolah Dan Remaja
 6. Klaster 3 Pelayanan Kesehatan Usia Produktif Dan Lansia
 7. Klaster 4 Pelayanan Surveilans
 8. Klaster 4 Pelayanan Penyakit Menular (TB)
 9. Klaster 4 Pelayanan Penyakit Menular (HIV)
 10. Klaster 4 Pelayanan Kesehatan Lingkungan/Sanitasi
 11. Klaster 4 Imunisasi
 12. Lintas Klaster Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut
 13. Lintas Klaster Pelayanan Farmasi
 14. Lintas Klaster Pelayanan Gawat Darurat
 15. Lintas Laster Pelayanan Gizi
 16. Lintas Klaster Penanggulangan Krisis Kesehatan
 17. Lintas Klaster Pelayanan Laboratorium
 18. Lintas Klaster Pelayanan P3K

- KETIGA : Surat Keputusan Kepala UPTD. Puskesmas Mentarau Nomor 113 Tahun 2022 Standar Pelayanan di Lingkungan UPTD. Puskesmas Mentarau di cabut dan dinyatakan tidak berlaku;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan.

Ditetapkan di Batam
Pada Tanggal 03 Juni 2025
KEPALA UPTD. PUSKESMAS
MENTARAU KOTA BATAM



FINANDA RESTUANTYAS

Lampiran I : Keputusan Kepala UPTD.
Puskesmas Mentarau
Nomor : 33 Tahun 2025
Tanggal : 03 Juni 2025
Tentang : Keputusan Kepala UPTD.
Puskesmas Mentarau Tentang
Standar Pelayanan di
Lingkungan UPTD. Puskesmas
Mentarau

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PUSKESMAS MENTARAU

1. STANDAR PELAYANAN KLASER 1 KETATAUSAHAAN

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

5	Produk Pelayanan	Layanan Ketata Usahaan : 1. Surat Rekomendasi Izin Jejaring 2. MOU Jejaring 3. Surat Keterangan Kematian 4. Surat Keterangan Kesehatan 5. Surat Keterangan Kelahiran 6. Surat Keterangan Berobat 7. Surat Keterangan Sakit 8. Surat Izin Pengambilan Data/Pendahuluan/Penelitian 9. Penanganan Pengaduan 10. Surat Layak Kawin 11. Visum Et Repertum
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui : 1. Secara Lisan 2. Surat Tertulis 3. Kotak Saran 4. Google Review Puskesmas Mentarau 5. Nomor WhatsApp +62821 7085 0317 6. Nomor Telpon +62821 7085 0317 7. Instagram @puskesmasmentarau 8. Facebook uptd puskesmas mentarau 9. Email uptpuskesmas.mentarau@gmail.com 10. Website https://pkmmmentarau.batam.go.id 11. Sp4n Lapor pkm.mentarau
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Elektronik; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Puskesmas; 6. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 7. Peraturan Walikota Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan

		Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	SARANA : 1. Meja kerja 2. Kursi kerja 3. Komputer/ <i>Laptop</i> 4. Lemari 5. Stempel 6. ATK 7. <i>Printer/ Scanner</i> 8. <i>Software</i> E-Puskesmas 9. Wi-Fi atau Jaringan Internet PRASARANA : 1. Ruang Administrasi 2. Ruang Tunggu
9	Kompetensi Pelaksana	1. SMA /D-III/ S1 2. Mampu mengoperasikan Komputer
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh: 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin seluruh pelayanan Yang diberikan petugas Ketatausahaan sesuai dengan standar pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan Keselamatan penerima layanan yang menerima pelayanan di Ketatausahaan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas 3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat

2. STANDAR PELAYANAN KLASER 1 PENDAFTARAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Identitas diri berupa KTP/KK 2. Dokumen Pendukung sebagai persyaratan administrasi (Sesuai dengan keperluan yang ingin di ajukan)
2	Sistem, Mekanisme Prosedur	1. Pasien mengambil nomor antrean 2. Pasien melakukan pendaftaran 3. Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 - 10 menit
4	Biaya	1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Peraturan walikota Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Pasien BPJS : Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN
5	Produk Pelayanan	1. Pelayanan Pendaftaran 2. Pelayanan Rekam Medis
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui : 1. Secara Lisan 2. Surat Tertulis 3. Kotak Saran 4. Google Review Puskesmas Mentarau 5. Nomor WhatsApp +62821 7085 0317 6. Nomor Telpon +62821 7085 0317 7. Instagram @puskesmasmentarau 8. Facebook uptd puskesmas mentarau 9. Email uptpuskesmas.mentarau@gmail.com 10. Website https://pkmmmentarau.batam.go.id 11. Sp4n Lapor pkm.mentarau
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;

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

12	Jaminan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas 3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat

3. STANDAR PELAYANAN KLASTER 2 PELAYANAN KESEHATAN IBU HAMIL, IBU BERSALIN, IBU NIFAS DAN NEONATUS

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Melayani Ibu hamil, Ibu Bersalin, Ibu Nifas dan Neonatus. 2. Nomor antrean Pada Klaster KIA yang diambil dari antrean <i>online</i> (<i>Mobile JKN/ antrean online</i> masing - masing Puskesmas) maupun antrean <i>offline</i> 3. Membawa Kartu Identitas (KTP/KK) dan Kartu BPJS (untuk kepesertaan fasilitas kesehatan pada Puskesmas) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di aplikasi e-puskesmas 4. Membawa kartu/ Surat rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang rujukan
2	Sistem, Mekanisme Prosedur	1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomor antrean ke Klaster 2 Ibu dan Anak 2. Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan 3. Pasien menuju ke Meja Skrining untuk di cek tanda - tanda vital dan skrining Kesehatan oleh Paramedis 4. Pasien Menuju ke ruangan Klaster untuk diperiksa fisik dan keluhan yang dirasakan sesuai standar ANC dan PNC oleh Dokter Umum/ Bidan 5. Dokter/Bidan membuatkan resep obat setelah melakukan pemeriksaan dan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Farmasi untuk mengambil obat 6. Jika pasien memerlukan Pelayanan Laboratorium, dokter/bidan akan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Laboratorium 7. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien 8. Setelah pasien sudah mendapatkan obat / rujukan pasien bisa pulang

3	Jangka Waktu Pelayanan	20 Menit - 45 Menit
4	Biaya	1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Pasien BPJS : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN
5	Produk Pelayanan	1. Pemeriksaan ANC 2. Pemeriksaan USG 3. Pemeriksaan PNC 4. Pelayanan Persalinan 5. Pemeriksaan Laboratorium 6. Pelayanan Rujukan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui : 1. Secara Lisan 2. Surat Tertulis 3. Kotak Saran 4. Google Review Puskesmas Mentarau 5. Nomor WhatsApp +62821 7085 0317 6. Nomor Telpon +62821 7085 0317 7. Instagram @puskesmasmentarau 8. Facebook uptd puskesmas mentarau 9. Email uftpuskesmas.mentarau@gmail.com 10. Website https://pkmmmentarau.batam.go.id 11. Sp4n Lapor pkm.mentarau
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

		5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer; 7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1578/2024 tentang Standar Peralatan Dalam Rangka Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer pada Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Pelayanan Kesehatan di Desa/Kelurahan dan Pos Pelayanan Terpadu; 8. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 9. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana : 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Bed Ginekology 5. Set Emergency 6. USG dan Gel Pelicin 7. Doppler 8. Meja Instrumen 9. Tabung Oksigen, Klep Pengatur Oksigen dan Dorongan Tabung 10. Kanula Hidung 11. Lemari Alat dan Sekat 12. Set Pemeriksaan Umum 13. Set Antropometri Ibu 14. Timer/Stopwatch Prasarana : 1. Ruang Pelayanan Ibu 2. Ruang Bersalin/VK 3. Ruang Observasi 4. Ruang Tunggu

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

4. STANDAR PELAYANAN KLASTER 2 PELAYANAN KESEHATAN BALITA DAN ANAK PRA SEKOLAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Melayani anak sakit dan sehat usia 1 Bulan sampai 6 tahun 2. Nomor antrean Pada Klaster 2 yang diambil dari antrean <i>online</i> (<i>Mobile JKN/ antrean online</i> masing - masing Puskesmas) maupun antrean <i>offline</i> 3. Membawa Kartu Identitas (KTP/KK) dan Kartu BPJS (untuk kepesertaan fasilitas kesehatan pada Puskesmas) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di aplikasi e-puskesmas 4. Membawa kartu/ Surat rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang rujukan
2	Sistem, Mekanisme Prosedur	1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomor antrean ke Klaster 2 Anak 2. Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan 3. Pasien menuju ke meja skrining untuk di cek tanda - tanda vital dan skrining Kesehatan oleh Paramedis 4. Pasien menuju ruang Klaster 2 Anak dan dilakukan pemeriksaan fisik dan keluhan yang dirasakan oleh Petugas Pemberi Asuhan (PPA) 5. Jika pasien memerlukan Pelayanan Laboratorium, PPA akan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Laboratorium. 6. Petugas Pemberi Asuhan (PPA) membuatkan resep obat setelah melakukan pemeriksaan dan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Farmasi untuk mengambil obat. 7. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien. 8. Setelah pasien sudah mendapatkan obat / rujukan pasien bisa pulang.

3	Jangka Waktu Pelayanan	10 Menit - 20 Menit
4	Biaya	1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Pasien BPJS : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan, Pengobatan, dan Rujukan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui : 1. Secara Lisan 2. Surat Tertulis 3. Kotak Saran 4. Google Review Puskesmas Mentarau 5. Nomor WhatsApp +62821 7085 0317 6. Nomor Telpon +62821 7085 0317 7. Instagram @puskesmasmentarau 8. Facebook uptd puskesmas mentarau 9. Email uptpuskesmas.mentarau@gmail.com 10. Website https://pkmmmentarau.batam.go.id 11. Sp4n Lapor pkm.mentarau
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

		6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer; 7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1578/2024 tentang Standar Peralatan Dalam Rangka Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer pada Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Pelayanan Kesehatan di Desa/Kelurahan dan Pos Pelayanan Terpadu; 8. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 9. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana : 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Alat Tunggal : tempat tidur periksa, meja instrumen, lemari alat dan sekat 5. SDIDTK Kit 6. SHK Kit 7. Tensimeter, Manset Bayi dan Manset Anak 8. Pulse oximeter bayi / neonatus 9. Set Antropometri Bayi dan Balita 10. Bagan MTBS 11. Termometer 12. Stetoskop 13. Otoskop 14. Timer/Stopwatch Prasarana : 1. Ruang Klaster Anak 2. Ruang Tunggu
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum, Minimal S-1 Kedokteran 2. Bidan/Perawat minimal lulusan D3

		3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 4. Berorientasi pada pelayanan; 5. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya; 6. Mampu menganalisa kebenaran data; 7. Disiplin; 8. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh: 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	1 Orang Dokter Umum 1 Orang Perawat/ Bidan
12	Jaminan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas 3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat

5. STANDAR PELAYANAN KLAS TER 2 PELAYANAN KESEHATAN ANAK SEKOLAH DAN REMAJA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Melayani anak sakit dan sehat usia 6 tahun sampai dengan 18 tahun. 2. Nomor antrean Pada Klaster 2 Anak yang diambil dari antrean <i>online</i> (<i>Mobile JKN/ antrean online</i> masing - masing Puskesmas) maupun antrean <i>offline</i> 3. Membawa Kartu Identitas (KTP/KK) dan Kartu BPJS (untuk kepesertaan fasilitas kesehatan pada Puskesmas) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di aplikasi <i>e-puskesmas</i> 4. Membawa kartu/ Surat rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang rujukan
2	Sistem, Mekanisme Prosedur	1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomor antrean ke Klaster 2 Anak 2. Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan 3. Pasien menuju ke Meja Skrining untuk di cek tanda - tanda vital dan skrining Kesehatan oleh Paramedis 4. Pasien menuju Ruang Klaster 2 Anak Petugas untuk dilakukan pemeriksaan fisik dan keluhan yang dirasakan oleh Pemberi Asuhan (PPA) 5. Petugas Pemberi Asuhan (PPA) membuatkan resep obat setelah melakukan pemeriksaan dan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Farmasi untuk mengambil obat 6. Jika pasien memerlukan Pelayanan Laboratorium, dokter/bidan akan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Laboratorium 7. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien

		8. Setelah pasien sudah mendapatkan obat / rujukan pasien bisa pulang
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 Menit - 20 Menit
4	Biaya	1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Pasien BPJS : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan, Pengobatan dan Pelayanan rujukan pada anak usia sekolah dan remaja
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui : 1. Secara Lisan 2. Surat Tertulis 3. Kotak Saran 4. Google Review Puskesmas Mentarau 5. Nomor WhatsApp +62821 7085 0317 6. Nomor Telpon +62821 7085 0317 7. Instagram @puskesmasmentarau 8. Facebook uptd puskesmas mentarau 9. Email uptpuskesmas.mentarau@gmail.com 10. Website https://pkmmmentarau.batam.go.id 11. Sp4n Lapor pkm.mentarau
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor

		15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat ; 6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer; 7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1578/2024 tentang Standar Peralatan Dalam Rangka Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer pada Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Pelayanan Kesehatan di Desa/Kelurahan dan Pos Pelayanan Terpadu; 8. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 9. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	Sarana : 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Alat Tunggal : tempat tidur periksa, meja instrumen, co analyzer, lemari alat dan sekat 5. Snellen Chart 6. Tensimeter dan Manset Anak 7. Set Antropometri 8. Termometer 9. Stetoskop 10. Otoskop 11. Timer/Stopwatch 12. Buku Ishihara Prasarana : 1. Ruang Klaster Anak
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum, Minimal S-1 Kedokteran

		2. Bidan minimal lulusan D3 Kebidanan 3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 4. Berorientasi pada pelayanan; 5. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya; 6. Mampu menganalisa kebenaran data; 7. Disiplin; 8. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh: 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	1 Orang Dokter Umum 2 Orang Bidan
12	Jaminan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas 3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat

6. STANDAR PELAYANAN KLASER 3 PELAYANAN KESEHATAN USIA PRODUKTIF DAN LANSIA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Melayani pasien diatas 18 Tahun sampai dengan lanjut usia 2. Nomor antrean Pada Klaster 3 yang diambil dari antrean <i>online</i> (<i>Mobile JKN/ antrean online</i> masing - masing Puskesmas) maupun antrean <i>offline</i> 3. Membawa Kartu Identitas (KTP/KK) dan Kartu BPJS (untuk kepesertaan fasilitas kesehatan pada Puskesmas) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di aplikasi e-puskesmas 4. Membawa kartu/ Surat rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang rujukan
2	Sistem, Mekanisme Prosedur	1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomor antrean ke Klaster 3 2. Pasien menuju ke Ruang tunggu pelayanan 3. Pasien menuju ke meja skrining untuk di cek tanda - tanda vital dan skrining Kesehatan oleh Paramedis 4. Pasien menuju ke ruangan Klaster 3 untuk dilakukan pemeriksaan fisik dan keluhan yang dirasakan oleh Dokter dan Paramedis 5. Jika pasien memerlukan Pelayanan Laboratorium, Dokter akan mengarahkan pasien untuk ke ruang Laboratorium 6. Dokter membuatkan resep obat setelah melakukan pemeriksaan dan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Farmasi untuk mengambil obat 7. Jika pasien memerlukan Pelayanan Laboratorium, dokter/bidan akan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Laboratorium 8. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan,

		maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien 9. Setelah pasien sudah mendapatkan obat / rujukan pasien bisa pulang
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 Menit - 30 Menit
4	Biaya	1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Pasien BPJS : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN
5	Produk Pelayanan	1. Resep Internal 2. Resep Eksternal dan Pengantar PRB (Program Rujuk Balik) 3. Surat rujukan eksternal 4. Surat <i>assesment</i> rujukan eksternal 5. Surat keterangan istirahat 6. Surat keterangan berobat
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui : 1. Secara Lisan 2. Surat Tertulis 3. Kotak Saran 4. Google Review Puskesmas Mentarau 5. Nomor WhatsApp +62821 7085 0317 6. Nomor Telpon +62821 7085 0317 7. Instagram @puskesmasmentarau 8. Facebook uptd puskesmas mentarau 9. Email uftpuskesmas.mentarau@gmail.com 10. Website https://pkmmmentarau.batam.go.id 11. Sp4n Lapor pkm.mentarau
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor

		15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer; 6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1578/2024 tentang Standar Peralatan Dalam Rangka Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer pada Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Pelayanan Kesehatan di Desa/Kelurahan dan Pos Pelayanan Terpadu; 7. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 8. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	Sarana : 1. Alat medis untuk pemeriksaan (tensimeter, stetoskop, meteran, thermometer, hammer reflek, sound timer, spatel lidah, THT kits, Oftalmoscope, snellen chart) sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan nomor 19 tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat dan Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 5 Tahun 2020 2. Timbangan badan dewasa 3. Pengukur tinggi badan 4. Senter 5. KB kit 6. IVA kit 7. Meja tulis dan kursi 8. Tempat tidur periksa 9. Tempat sampah non-medis 10. Tempat sampah medis 11. Komputer

		12. Printer 13. Jaringan internet Prasarana : 1. Ruang Pelayanan
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum, Minimal S-1 Kedokteran 2. Bidan minimal lulusan D3 Kebidanan 3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 4. Berorientasi pada pelayanan; 5. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya; 6. Mampu menganalisa kebenaran data; 7. Disiplin; 8. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh: 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	1 Orang Dokter Umum 2 Orang Perawat/ Bidan
12	Jaminan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas 3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat

7. STANDAR PELAYANAN KLASER 4 PELAYANAN SURVEILANS

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Ada data kasus alert SKDR 2. Lokasi survei berada di wilayah kerja UPT/Instansi terkait
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. PJ Surveilans/PJ Kesling turun ke lokasi untuk melakukan pengamatan, pengambilan sampel, dan dokumentasi 2. PJ Surveilans/PJ Kesling melakukan pemeriksaan laboratorium (jika diperlukan), identifikasi spesies, dan Evaluasi resiko 3. Penyusunan Laporan hasil survei dan rekomendasi tindak lanjut serta koordinasi dengan lintas sektor atau masyarakat untuk penanganan Selanjutnya
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelaksanaan : Maksimal 1x24 jam setelah alert SKDR
4	Biaya	1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Pasien BPJS : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN
5	Produk Pelayanan	Laporan Pengamatan <i>Surveillance</i> , pengambilan sampel dan dokumentasi
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui : 1. Secara Lisan 2. Surat Tertulis 3. Kotak Saran 4. Google Review Puskesmas Mentarau 5. Nomor WhatsApp +62821 7085 0317 6. Nomor Telpon +62821 7085 0317 7. Instagram @puskesmasmentarau 8. Facebook uptd puskesmas mentarau 9. Email uptpuskesmas.mentarau@gmail.com 10. Website https://pkmmmentarau.batam.go.id

		11. Sp4n Lapor pkm.mentarau
PENGELOLAAN PELAYANAN		
7	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2025 Tentang Pelayanan Kesehatan Lingkungan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer; 7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1578/2024 tentang Standar Peralatan Dalam Rangka Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer pada Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Pelayanan Kesehatan di Desa/Kelurahan dan Pos Pelayanan Terpadu; 8. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 9. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana : 1. Peralatan Survei 2. APD 3. Peralatan Laboratorium 4. Sanitarian Kit 5. Form Kesehatan Lingkungan

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

8. STANDAR PELAYANAN KLASER 4 PELAYANAN PENYAKIT MENULAR (TB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Nomor antrean Pada Ruang TB 2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang fasilitas kesehatannya (Puskesmas) tersebut untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di e-Pus. 3. Membawa Kartu Obat TB (Untuk Pasien Lama) 4. Membawa hasil laboratorium / Foto Thorax/ pengantar pindah pengobatan dari Klinik/ Rumah Sakit.
2	Sistem, Mekanisme Prosedur	1. Pasien melakukan pendaftaran dan menunggu di ruang tunggu Pelayanan TB. 2. Jika Pasien memerlukan pelayanan laboratorium, dokter akan mengarahkan pasien untuk ke ruang laboratorium (Pemeriksaan sputum, Pemeriksaan Gula darah, HIV/ AIDS) 3. Petugas memberikan obat TB dan menjelaskan tata cara minum. 4. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien. 5. Setelah pasien sudah mendapatkan obat / rujukan pasien bisa pulang.
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 Menit - 30 Menit
4	Biaya	1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Pasien BPJS : Sesuai Peraturan menteri kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan dan rujukan

6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui : 1. Secara Lisan 2. Surat Tertulis 3. Kotak Saran 4. Google Review Puskesmas Mentarau 5. Nomor WhatsApp +62821 7085 0317 6. Nomor Telpon +62821 7085 0317 7. Instagram @puskesmasmentarau 8. Facebook uptd puskesmas mentarau 9. Email uptpuskesmas.mentarau@gmail.com 10. Website https://pkmmmentarau.batam.go.id 11. Sp4n Lapor pkm.mentarau
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 67 Tahun 2021 tentang Penanggulangan Tuberkulosis; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 13 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Kesehatan Lingkungan; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 67 Tahun 2016 tentang Penanggulangan Tuberkulosis; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer; 9. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1578/2024 tentang Standar Peralatan Dalam Rangka Penguatan Pelayanan

		Kesehatan Primer pada Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Pelayanan Kesehatan di Desa/Kelurahan dan Pos Pelayanan Terpadu; 10. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 11. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana : 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Stetoskop 5. APD Prasarana : 1. Ruang pelayanan TB
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum, Minimal S-1 Kedokteran 2. Bidan/ perawat minimal lulusan D3 Kebidanan 3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 4. Berorientasi pada pelayanan; 5. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya; 6. Mampu menganalisa kebenaran data; 7. Disiplin; 8. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh: 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	1- 2 petugas
12	Jaminan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas 3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat

9. STANDAR PELAYANAN KLASER 4 PELAYANAN PENYAKIT MENULAR (HIV)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Nomor antrean yang diambil dari antrean online (<i>Mobile JKN/ antrean Online Masing-masing Puskesmas</i>) maupun <i>antrean Offline</i> 2. Membawa Kartu Identitas (KTP/KK) dan Kartu BPJS (untuk kepesertaan faskes pada Puskesmas) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di e-puskesmas. 3. Membawa Kartu/Surat Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan. 4. Membawa Kartu Obat HIV (Untuk Pasien Lama) 5. Membawa hasil laboratorium / pengantar pindah pengobatan dari Klinik/ Rumah Sakit.
2	Sistem, Mekanisme Prosedur	1. Pasien melakukan pendaftaran 2. Pasien menunggu di ruang tunggu Pelayanan. 3. Pasien mendapatkan pelayanan HIV 4. Jika Pasien memerlukan pelayanan laboratorium, dokter, akan mengarahkan pasien untuk ke ruang laboratorium 5. Petugas memberikan obat HIV dan menjelaskan tata cara minum. 6. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien. 7. Setelah pasien sudah mendapatkan obat / rujukan pasien bisa pulang.
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 Menit - 30 Menit
4	Biaya	1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat

		2. Pasien BPJS : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan dan rujukan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui : 1. Secara Lisan 2. Surat Tertulis 3. Kotak Saran 4. Google Review Puskesmas Mentarau 5. Nomor WhatsApp +62821 7085 0317 6. Nomor Telpon +62821 7085 0317 7. Instagram @puskesmasmentarau 8. Facebook uptd puskesmas mentarau 9. Email uptpuskesmas.mentarau@gmail.com 10. Website https://pkmmmentarau.batam.go.id 11. Sp4n Lapor pkm.mentarau
PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 13 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Kesehatan Lingkungan; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 23 Tahun 2022 tentang Penanggulangan Human Immunodeficiency Virus, Acquired Immuno-Deficiency Syndrome, dan Inkubasi Menular Seksual; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun

		2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer; 9. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1578/2024 tentang Standar Peralatan Dalam Rangka Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer pada Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Pelayanan Kesehatan di Desa/Kelurahan dan Pos Pelayanan Terpadu; 10. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 11. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	Sarana : 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Stetoskop 5. APD Prasarana : 1. Ruang pelayanan (KIE)/ Cluster IV
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum, Minimal S-1 Kedokteran 2. Bidan/ perawat minimal lulusan D3 Kebidanan 3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 4. Berorientasi pada pelayanan; 5. Mampu mengoperasikan computer dan aplikasinya; 6. Mampu menganalisa kebenaran data; 7. Disiplin; 8. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh: 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Audit Internal

11	Jumlah Pelaksana	1- 2 petugas
12	Jaminan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas 3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat

10. STANDAR PELAYANAN KLASTER 4 PELAYANAN KESEHATAN LINGKUNGAN /SANITASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Pasien Baru mengambil Nomor Antrian Pada Klaster 2 atau Klaster 3 2. Membawa KK / KTP dan/atau Kartu BPJS (untuk yang faskesnya (Puskesmas) tersebut untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di E-Pus. 3. Mendapat rujukan internal dari Klaster 2 dan Klaster 3 4. Kebutuhan layanan dari masyarakat, instansi pemerintah atau swasta, sekolah, atau sektor lain
2	Sistem, Mekanisme Prosedur	1. Dokter memberikan rujukan internal Ruang KIE/ Ruang Sanitasi/ Ruang Klaster 4 apabila setelah didiagnosa penyakit berbasis lingkungan dan pasien membutuhkan pelayanan sanitasi 2. Petugas sanitasi melakukan identifikasi masalah lingkungan, edukasi dan konseling 3. Setelah mendapat pelayanan pasien bisa pulang. 4. Jika diperlukan kunjungan rumah untuk Penyelidikan Epidemiologi akan ditindaklanjuti. 5. Mengakomodir kebutuhan layanan dari masyarakat berupa kegiatan kunjungan lapangan sesuai kebutuhan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Konseling 10 - 15 menit 2. Kunjungan lapangan/ inspeksi kesehatan lingkungan 1 hari
4	Biaya	1. Pasien Umum: Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Peraturan Walikota Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Pasien BPJS : Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN

5	Produk Pelayanan	1. Pelayanan Pemeriksaan, edukasi dan konseling 2. Laporan kunjungan lapangan / inspeksi kesehatan lingkungan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui : 1. Secara Lisan 2. Surat Tertulis 3. Kotak Saran 4. Google Review Puskesmas Mentarau 5. Nomor WhatsApp +62821 7085 0317 6. Nomor Telpon +62821 7085 0317 7. Instagram @puskesmasmentarau 8. Facebook uptd puskesmas mentarau 9. Email uptpuskesmas.mentarau@gmail.com 10. Website https://pkmmmentarau.batam.go.id 11. Sp4n Lapor pkm.mentarau
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 13 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Kesehatan Lingkungan; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer; 7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1578/2024

		tentang Standar Peralatan Dalam Rangka Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer pada Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Pelayanan Kesehatan di Desa/Kelurahan dan Pos Pelayanan Terpadu; 8. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 9. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	Sarana : 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Sanitarian Kit 5. Form Kesehatan Lingkungan Prasarana : Ruang Konsultasi (KIE)/ Ruang Sanitasi/ Ruang Cluster IV
9	Kompetensi Pelaksana	1. Sanitarian minimal D3 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 3. Berorientasi pada pelayanan; 4. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya; 5. Mampu menganalisa kebenaran data; 6. Disiplin; 7. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh: 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	1- 2 petugas

12	Jaminan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas 3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat

11. STANDAR PELAYANAN KLASTER 4 PELAYANAN IMUNISASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Pasien Baru mengambil Nomor Antrian 2. Membawa KK / KTP dan/atau Kartu BPJS (untuk yang faskesnya (Puskesmas) tersebut untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di E-Pus. 3. Membawa Buku KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) atau buku imunisasi 4. Dalam kondisi sehat (tidak sedang sakit berat)
2	Sistem, Mekanisme Prosedur	1. Pasien melakukan pendaftaran 2. Pasien menuju ke ruang tunggu pelayanan 3. Skrining kesehatan oleh petugas kesehatan 4. Pasien menuju ke ruang imunisasi untuk diberikan imunisasi sesuai jadwal dan usia anak 5. Pencatatan di buku KIA dan register imunisasi 6. Edukasi dan pemberian jadwal imunisasi berikutnya
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. 15-30 menit 2. Jadwal pelayanan tanggal 27 setiap bulan (dipercepat/diperlambat 1 hari jika hari minggu/tanggal merah)
4	Biaya	1. Pasien Umum: Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Peraturan Walikota Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Pasien BPJS : Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN 3. Tidak dipungut biaya untuk imunisasi dasar lengkap Program Pemerintah : Sesuai Undang Undang No 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan Pasal 44 (2) dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang

		Penyelenggaraan Imunisasi
5	Produk Pelayanan	1. Pengukuran Tinggi Badan, Berat Badan dan Lingkar Kepala 2. Imunisasi Sesuai Jadwal dan Usia 3. Edukasi/Penyuluhan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui : 1. Secara Lisan 2. Surat Tertulis 3. Kotak Saran 4. Google Review Puskesmas Mentarau 5. Nomor WhatsApp +62821 7085 0317 6. Nomor Telpon +62821 7085 0317 7. Instagram @puskesmasmentarau 8. Facebook uptd puskesmas mentarau 9. Email uptpuskesmas.mentarau@gmail.com 10. Website https://pkmmmentarau.batam.go.id 11. Sp4n Lapor pkm.mentarau
PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 13 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Kesehatan Lingkungan; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer; 7. Keputusan Menteri Kesehatan

		Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1578/2024 tentang Standar Peralatan Dalam Rangka Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer pada Pusat Kesehatan Masyarakat, Unit Pelayanan Kesehatan di Desa/Kelurahan dan Pos Pelayanan Terpadu; 8. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 9. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana : 1. Meja Pemeriksaan 2. Komputer 3. Timbangan 4. Pengukur Tinggi Badan 5. Pita Ukur 6. Vaksin 7. Syinge 8. Safety Box 9. Kapas Alkohol 10. Cold Chain Prasarana : Ruang Imunisasi
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter/Bidan/Perawat terlatih 2. Mampu melakukan edukasi, skrining, dan penanganan KIPI (Kejadian Ikutan Pasca Imunisasi) 3. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 4. Berorientasi pada pelayanan; 5. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya; 6. Mampu menganalisa kebenaran data; 7. Disiplin; 8. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan

10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh: 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	4-5 Petugas
12	Jaminan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas 3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat

12. STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Melayani semua kelompok usia (anak, remaja, dewasa, lansia). 2. Membawa KTP/KK/BPJS (bila terdaftar di Puskesmas sebagai Faskes 1). 3. Mengambil nomor antrian melalui sistem antrian online/onsite. 4. Membawa rujukan internal atau eksternal bila diperlukan.
2	Sistem, Mekanisme Prosedur	1. Pasien mengambil nomor antrian dan menunggu di ruang tunggu. 2. Petugas melakukan pemeriksaan tanda vital 3. Pasien menuju ke ruang kesehatan gigi dan mulut 4. Dokter gigi melakukan anamnesis, pemeriksaan rongga mulut, dan menentukan diagnosis. 5. Dilakukan tindakan medis dasar gigi dan mulut sesuai standar (penambalan, pencabutan, scalling, edukasi). 6. Bila perlu pemeriksaan penunjang, pasien dirujuk ke laboratorium/radiologi. 7. Bila kasus tidak dapat ditangani, diberikan rujukan ke FKRTL. 8. Pasien menerima resep obat dan diarahkan ke farmasi.
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 Menit - 60 Menit (tergantung jenis tindakan)
4	Biaya	1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Pasien BPJS : Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN
5	Produk Pelayanan	1. Pemeriksaan gigi dan mulut. 2. Edukasi kesehatan gigi dan mulut. 3. Tindakan (penambalan, pencabutan,

		scalling). 4. Resep obat. 5. Surat rujukan bila diperlukan.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui : 1. Secara Lisan 2. Surat Tertulis 3. Kotak Saran 4. Google Review Puskesmas Mentarau 5. Nomor WhatsApp +62821 7085 0317 6. Nomor Telpon +62821 7085 0317 7. Instagram @puskesmasmentarau 8. Facebook uptd puskesmas mentarau 9. Email uptpuskesmas.mentarau@gmail.com 10. Website https://pkmmmentarau.batam.go.id 11. Sp4n Lapor pkm.mentarau
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 6. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah 7. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan.
8	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	Sarana: 1. Dental unit,

		2. hand instrument set, 3. Set emergency gigi, 4. Kompresor, 5. Alat sterilisasi (autoclave), 6. Bahan tambal, 7. Anestesi, 8. APD, 9. Komputer. Prasarana: 1. Ruang pelayanan gigi dan mulut, 2. Ruang tunggu, 3. Kotak pengaduan.
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter gigi dengan STR & SIP. 2. Perawat gigi dengan STR & SIP. 3. Perawat dengan STR & SIP.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh: 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang dokter gigi, 1 perawat gigi atau 1 perawat.
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilakukan sesuai standar profesi dan prosedur operasional. 2. Dijamin cepat, tepat, aman, dan ramah pasien. 3. Rekam Medis dijamin kerahasiaannya
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. APD wajib digunakan. 2. Alat medis terjamin steril. 3. Obat dan BMHP tidak kedaluwarsa. 4. Rekam medis dijaga kerahasiaannya.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas 3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat

13. STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASSTER PELAYANAN FARMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Resep di Rekam medis elektronik. 2. Membawa kartu identitas (KTP/BPJS) untuk konfirmasi identitas
2	Sistem, Mekanisme Prosedur	1. Petugas farmasi mendapat resep dari RME 2. Petugas farmasi melakukan skrining resep (legalitas, kesesuaian dosis, interaksi obat, ketersediaan obat) 3. Petugas menyiapkan/peracikan obat sesuai standar 4. Dilakukan pengecekan ulang obat sebelum diserahkan 5. Petugas memberikan Informasi Obat (aturan pakai, efek samping, penyimpanan, kepatuhan minum obat) 6. Petugas konfirmasi identitas pasien 7. Pasien menerima obat yang diresepkan 8. Pasien menandatangani bukti penerimaan obat
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Obat non racikan: 5-10 menit 2. Obat racikan: 15-30 menit 3. Penyerahan dan pemberian Informasi Obat dan Konseling (PIO): 3-10 menit
4	Biaya	Tidak ada tariff
5	Produk Pelayanan	1. Obat sesuai resep dokter 2. Informasi dan konseling obat 3. Edukasi penggunaan obat rasional
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui : 1. Secara Lisan 2. Surat Tertulis 3. Kotak Saran 4. Google Review Puskesmas Mentarau 5. Nomor WhatsApp +62821 7085 0317 6. Nomor Telpon +62821 7085 0317 7. Instagram @puskesmasmentarau 8. Facebook uptd puskesmas mentarau 9. Email uptpuskesmas.mentarau@gmail.com

		10. Website https://pkmmmentarau.batam.go.id 11. Sp4n Lapor pkmmmentarau
PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer; 7. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 8. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	Sarana : 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Lumpang/ blender penggilingan obat 5. Lemari obat 6. Lemari obat narkotika 7. Plastik obat 8. Etiket obat 9. Refrigerator 10. Termometer ruangan 11. ATK Prasarana :

		1. Ruang Pengambilan obat 2. Ruang Farmasi 3. Ruang Konseling obat 4. Ruang tunggu 5. Kotak Pengaduan
9	Kompetensi Pelaksana	1. Apoteker yang memiliki surat tanda registrasi dan SIPA 2. Asisten Apoteker memiliki surat tanda registrasi dan SIP
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh: 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	1-2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Obat diberikan tepat pasien, tepat obat, tepat dosis, tepat cara pakai, tepat waktu 2. Pelayanan cepat, ramah, dan akuntabel
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Penyimpanan obat sesuai standar (suhu ruang, kulkas, FIFO/FEFO) 2. Obat dijamin tidak kedaluwarsa 3. Data pasien dan resep dijaga kerahasiaannya
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini 2. Penilaian Kinerja Puskesmas 3. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

14. STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASER PELAYANAN GAWAT DARURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Pasien datang dalam kondisi gawat darurat, tanpa persyaratan administrasi awal 2. Identitas pasien dicatat setelah kondisi pasien stabil (dilaporkan oleh pasien/keluarga pasien) 3. Berlaku untuk seluruh pasien (BPJS maupun umum)
2	Sistem, Mekanisme Prosedur	1. Pasien diterima di ruang UGD, dilakukan triase (merah, kuning, hijau) oleh perawat 2. Petugas menggunakan APD sesuai risiko dan mencuci tangan 3. Dilakukan anamnesis singkat dan pemeriksaan tanda vital 4. Dokter/perawat melakukan tindakan kegawatdaruratan sesuai SOP 5. Jika pasien stabil → diarahkan ke poli terkait (bila perlu) 6. Jika membutuhkan rujukan → diterbitkan surat rujukan ke FKRTL (menggunakan ambulans dan didampingi petugas kesehatan bila perlu) melalui SISROUTE 7. Dilakukan edukasi & KIE kepada pasien/keluarga 8. Semua tindakan dicatat dalam Rekam Medis Elektronik (RME)
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 – 180 menit (tergantung kasus dan tingkat kegawatan)
4	Biaya	1. Pelayanan ini tidak berbiaya bagi peserta BPJS 2. Bagi Pelanggan Umum dikenakan biaya sesuai kasus berdasarkan Perwako Batam Nomor 70 Tahun 2024 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan
5	Produk Pelayanan	1. Pemeriksaan dan penjelasan tentang kegawatdaruratan

		2. Layanan medis gawat darurat 3. Resep sesuai diagnosa 4. Surat rujukan apabila diperlukan 5. Surat Keterangan berobat (apabila diperlukan) 6. Surat Keterangan Sakit (apabila diperlukan)
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui : 1. Secara Lisan 2. Surat Tertulis 3. Kotak Saran 4. Google Review Puskesmas Mentarau 5. Nomor WhatsApp +62821 7085 0317 6. Nomor Telpon +62821 7085 0317 7. Instagram @puskesmasmentarau 8. Facebook uptd puskesmas mentarau 9. Email uftpuskesmas.mentarau@gmail.com 10. Website https://pkmmmentarau.batam.go.id 11. Sp4n Lapor pkm.mentarau
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 19 Tahun 2024 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer; 6. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 7. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum

		Daerah Masyarakat; Pusat Kesehatan
8	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana : 1. Bed pasien 2. Tensimeter 3. Stetoskop 4. Termometer 5. Senter 6. Tiang infus 7. Oksigen 8. Troly emergensi 9. Obat dan BMHP 10. Kursi roda 11. Nebulizer 12. EKG 13. Minor set 14. Timbangan dewasa 15. Pengukur tinggi badan 16. Komputer dan jaringannya 17. Printer 18. ATK 19. Meja dan Kursi Prasarana : 1. Ruang Pelayanan emergensi 2. Toilet 3. Wastafel 4. Ruang tunggu 5. Kotak Pengaduan
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter umum dengan STR & SIP 2. Perawat dengan STR & SIP 3. Bidan dengan STR & SIP
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh: 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	2-3 Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilakukan petugas yang kompeten 2. Jaminan pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan sesuai dengan standar pelayanan

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Petugas wajib menggunakan APD 2. Alat medis terjamin steril 3. Obat emergensi tidak kedaluwarsa 4. Data pasien dijaga kerahasiaannya
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini 2. Penilaian Kinerja Puskesmas 3. Survei Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali

15. STANDAR PELAYANAN LINTAS LASTER PELAYANAN GIZI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Melayani semua kelompok usia (bayi, balita, anak sekolah, remaja, ibu hamil & menyusui, dewasa, lansia). 2. Membawa KTP/KK atau kartu BPJS 3. Pasien datang langsung atau dengan rujukan internal dari poli lain.
2	Sistem, Mekanisme Prosedur	1. Pasien mengambil nomor antrian dan menunggu di ruang tunggu. 2. Petugas melakukan identifikasi data dan anamnesis gizi. 3. Dilakukan pengukuran antropometri (BB, TB, LILA, IMT). 4. Analisis status gizi menggunakan standar WHO/Kemenkes. 5. Pemberian edukasi, konseling, atau terapi gizi sesuai kebutuhan. 6. Pemberian PMT (Pemberian Makanan Tambahan) bila memenuhi kriteria. 7. Bila diperlukan, pasien dirujuk ke FKRTL.
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 Menit - 30 Menit
4	Biaya	1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Pasien BPJS : Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN
5	Produk Pelayanan	1. Konsultasi gizi individu. 2. Edukasi gizi kelompok (kelas ibu hamil, ibu balita, posyandu, sekolah) 3. Rekomendasi diet sesuai status gizi dan penyakit. 4. PMT lokal untuk balita/ ibu hamil KEK. 5. Surat rujukan bila diperlukan.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui : 1. Secara Lisan 2. Surat Tertulis

		3. Kotak Saran 4. Google Review Puskesmas Mentarau 5. Nomor WhatsApp +62821 7085 0317 6. Nomor Telpon +62821 7085 0317 7. Instagram @puskesmasmentarau 8. Facebook uptd puskesmas mentarau 9. Email uptpuskesmas.mentarau@gmail.com 10. Website https://pkmmmentarau.batam.go.id 11. Sp4n Lapor pkm.mentarau
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Pedoman Gizi Seimbang. 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 6. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah 7. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan.
8	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	Sarana: 1. Timbangan bayi & dewasa, 2. Stadiometer, 3. Pita LILA, 4. Alat ukur IMT, 5. Food model, 6. Leaflet gizi, 7. Komputer dan jaringan

		Prasarana: 1. Ruang konseling gizi, 2. Ruang tunggu, 3. Toilet,
9	Kompetensi Pelaksana	1. Tenaga gizi (D3/S1) dengan STR. 2. Memiliki kompetensi edukasi gizi, konseling, dan terapi gizi dasar.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh: 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang petugas Gizi
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan cepat, tepat, ramah, dan sesuai standar gizi. 2. Mengutamakan kepentingan pasien.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data pasien dijaga kerahasiaannya. 2. Alat ukur gizi dikalibrasi secara rutin. 3. Suplemen/PMT terjamin tidak kedaluwarsa.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas 3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat

**16. STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASER PENANGGULANGAN
KRISIS KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Tidak ada persyaratan administrasi, layanan diberikan segera pada situasi krisis (bencana alam, KLB, kecelakaan massal, wabah penyakit). 2. Kondisi bencana, KLB dan wabah ditetapkan oleh Walikota Batam 3. Mengacu pada surat tugas/permintaan resmi dari Dinas Kesehatan, BPBD, atau instansi terkait.
2	Sistem, Mekanisme Prosedur	1. Puskesmas menerima laporan krisis kesehatan dari masyarakat/instansi terkait. 2. Kepala Puskesmas menugaskan Tim Gerak Cepat (TGC). 3. Tim melakukan mobilisasi ke lokasi krisis membawa peralatan dan logistik medis. 4. Dilakukan triase korban dan penanganan medis dasar sesuai standar. 5. Memberikan rujukan ke FKRTL bila diperlukan. 6. Melakukan surveilans epidemiologi bila terkait KLB dan wabah. 7. Menyusun laporan harian/mingguan ke Dinas Kesehatan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kebutuhan kondisi krisis
4	Biaya/tariff	Tidak dipungut biaya, ditanggung pemerintah melalui APBD/APBN atau dana tanggap darurat. Pasien BPJS : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN
5	Produk Pelayanan	1. Layanan medis darurat dan rujukan korban. 2. Edukasi kesehatan masyarakat terdampak.

		3. Distribusi logistik kesehatan (obat, PMT, vitamin, air bersih, sanitasi). 4. Laporan situasi krisis kesehatan ke Dinas Kesehatan.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui : 1. Secara Lisan 2. Surat Tertulis 3. Kotak Saran 4. Google Review Puskesmas Mentarau 5. Nomor WhatsApp +62821 7085 0317 6. Nomor Telpon +62821 7085 0317 7. Instagram @puskesmasmentarau 8. Facebook uptd puskesmas mentarau 9. Email uptpuskesmas.mentarau@gmail.com 10. Website https://pkmmmentarau.batam.go.id 11. Sp4n Lapor pkm.mentarau
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2019 tentang Krisis Kesehatan. 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah 8. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 Tentang Tarif Pelayanan

		Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan.
8	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ambulans Puskesmas. 2. Peralatan medis darurat (troliemergensi, oksigen, set bedah minor, tandu). 3. Obat dan BMHP esensial. 4. Logistik gizi darurat (PMT, vitamin, oralit). 5. Posko kesehatan darurat
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter umum dengan STR & SIP. 2. Perawat dan bidan dengan STR & SIP. 3. Tenaga gizi dan sanitarian. 4. Surveilans
10	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kepala Puskesmas. 1. Monitoring harian oleh koordinator tim. 2. Evaluasi pasca kegiatan melalui rapat koordinasi.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 tim (dokter, perawat, bidan, sanitarian, gizi, farmasi)
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilakukan cepat, tepat, aman, dan sesuai standar. 2. Prioritas keselamatan korban dan petugas
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. APD wajib digunakan sesuai risiko. 2. Alat medis terjamin steril. 3. Data korban dijamin kerahasiaannya. 4. Petugas mendapat perlindungan hukum dan jaminan keselamatan kerja
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Rapat evaluasi pasca krisis (after action review)

17. STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASER PELAYANAN LABORATORIUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan	a. Permintaan pemeriksaan laboratorium dari dokter/petugas medis di Puskesmas (RME atau form manual). b. Pasien membawa kartu identitas atau kartu BPJS bila diperlukan untuk konfirmasi identitas.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian; b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis elektronik; c. Petugas menjelaskan prosedur pengambilan sampel. d. Petugas melakukan pengambilan sampel; e. Petugas mengarahkan Pasien menunggu di ruang tunggu; f. Petugas melakukan pemeriksaan sampel di laboratorium sesuai standar pemeriksaan; g. Hasil pemeriksaan laboratorium diinput ke Rekam Medis Elektronik (RME).
3.	Jangka waktu penyelesaian	a. Semua jenis pemeriksaan: 15-30 menit; b. Pemeriksaan kimia klinik: 3 Jam; c. Pemeriksaan TB/TCM (bagi Puskesmas yang memiliki alat TCM): 2 hari kerja; d. Pemeriksaan lain: sesuai standar masing-masing jenis pemeriksaan.
4.	Biaya/tarif	1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Pasien BPJS : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN
5.	Produk pelayanan	a. Pemeriksaan Hematologi Dasar b. Pemeriksaan Kimia Klinik Sederhana c. Pemeriksaan Urine d. Pemeriksaan Penyakit Menular e. Pemeriksaan Imunologi/Serologi Dasar

		f. Kartu golongan darah (bila diminta).
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui : 1. Secara Lisan 2. Surat Tertulis 3. Kotak Saran 4. Google Review Puskesmas Mentarau 5. Nomor WhatsApp +62821 7085 0317 6. Nomor Telpn +62821 7085 0317 7. Instagram @puskesmasmentarau 8. Facebook uptd puskesmas mentarau 9. Email uftpuskesmas.mentarau@gmail.com 10. Website https://pkmmmentarau.batam.go.id 11. Sp4n Lapor pkm.mentarau
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411 Tahun 2010 tentang Laboratorium Klinik 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 6. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah 7. Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan.
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Sarana 1) Fotometer; 2) Hematologi Analyzer; 3) Mikroskop; 4) Centrifuge;

		5) Mikropipet; 6) BMHP laboratorium; 7) Lampu spiritus; 8) Kulkas; 9) Coolbox; 10) Rotator; 11) Urin analyzer; 12) Torniquet; 13) Lemari; 14) Penyimpanan reagen dan alat; 15) ATK; 16) Komputer dan jaringannya; b. Prasarana Fasilitas: 1) Ruang Laboratorium; 2) Toilet; 3) Fasilitas untuk pasien difabel; 4) Ruang tunggu; 5) Kotak pengaduan;
9.	Kompetensi Pelaksana	D3 Analis laboratorium yang memiliki surat tanda registrasi dan SIP;
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh: 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Audit Internal
11	Jumlah Pelaksana	1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas 3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat

18. STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASER PELAYANAN P3K

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat permintaan P3K dari instansi atau masyarakat
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Petugas mengambil surat tugas P3K di klaster I ketatausahaan; 2. Petugas dan tim menuju Lokasi P3K; 3. Apabila ada pasien yang membutuhkan pertolongan P3K;; • Petugas melakukan anamnesis pada pasien; • Petugas melakukan pemeriksaan fisik/tindakan sesuai prosedur; • Petugas menentukan diagnosis; • Petugas memberi terapi/tidak lanjut yang sesuai; • Dilakukan rujukan apabila diperlukan;
3.	Jangka waktu penyelesaian	7 jam/selesai.
4.	Biaya	1. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Perwako Batam No. 70 tahun 2024 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Pasien BPJS : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan JKN
5.	Produk pelayanan	a. Tindakan pertolongan pertama pada kecelakaan (stabilisasi pasien). b. Edukasi singkat kepada masyarakat terkait P3K.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi melalui : 1. Secara Lisan 2. Surat Tertulis 3. Kotak Saran 4. Google Review Puskesmas Mentarau 5. Nomor WhatsApp +62821 7085 0317 6. Nomor Telpon +62821 7085 0317

		7. Instagram @puskesmasmentarau 8. Facebook uptd puskesmas mentarau 9. Email uptpuskesmas.mentarau@gmail.com 10. Website https://pkmmmentarau.batam.go.id 11. Sp4n Lapor pkm.mentarau
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 6. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah Peraturan Walikota Batam Nomor 70 Tahun 2024 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan.
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana 1. Ambulance (bila perlu) 2. P3K Kit lengkap (perban, kasa steril, plester, cairan antiseptik, sarung tangan, masker, alat imobilisasi sederhana), 3. oksigen portabel, 4. tandu, 5. APD.
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter umum dengan STR & SIP. 2. Perawat/bidan dengan STR & SIP,
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan oleh: 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Audit Internal

11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan hasil supervisi dan indikator mutu unit 2. Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan melalui penilaian kinerja Puskesmas 3. Evaluasi dilaksanakan berdasarkan survei kepuasan masyarakat

Ditetapkan di Batam
 Pada Tanggal 03 Juni 2025
 KEPALA UPTD. PUSKESMAS
 MENTARAU KOTA BATAM



FINANDA RESTUANTYAS