



**PEMERINTAH KOTA BIMA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KOLO**

Jl. Udayana Kelurahan Kolo Kecamatan Asakota Kota Bima Kode Pos:84119

Website: <https://pkm-kolo.bimakota.go.id/>

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KOLO
Nomor : 000.8.1.1/780/PKM-05/X/2025**

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI PUSKESMAS KOLO**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA PUSKESMAS KOLO,**

- Menimbang :
- a. bahwa adanya tuntutan aspirasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas;
 - b. bahwa untuk memberikan pemahaman dan persepsi yang sama bagi penyelenggara, masyarakat dan pihak terkait dalam penyusunan standar pelayanan publik;
 - c. bahwa di dalam peraturan menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
 - d. bahwa sebagaimana pertimbangan yang dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Kolo tentang Standar Pelayanan di Puskesmas Kolo;
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (lembaran Negara tahun 2009 Nomor 112);
 2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
 3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
 4. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KOLO TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA PUSKESMAS KOLO
- Kesatu Standar Pelayanan pada Puskesmas Kolo sebagaimana
tercantum dalam lampiran ini.
- Kedua : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum
KESATU meliputi ruang lingkup pelayanan Puskesmas Kolo.
- Ketiga : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum
KESATU wajib dilaksanakan oleh petugas Puskesmas Kolo
sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan
penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam
penyelenggara pelayanan publik.
- Keempat : Keputusan ini berlaku pada Tanggal ditetapkan dengan
ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan
diperbaiki sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Kolo-Bima

Pada Tanggal : 24 Oktober 2025



KEPALA PUSKESMAS KOLO,

Dedy Wahyuddin, S.Kep.,M.Ked.Trop

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19830330 200501 1 004

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA
PUSKESMAS KOLO NOMOR
000.8.1.1/602/PKM-05/IX/2025 TENTANG :
STANDAR PELAYANAN DI PUSKESMAS KOLO

1. STANDAR PELAYANAN DI LOKET PENDAFTARAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Layanan	Tiket kunjungan Pelayanan
2	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Kunjungan 2. Nomor antrian pendaftaran 3. Kartu KTP/Kartu Identitas Lainnya 4. Bukti Pendaftaran Online
3	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. 3. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien 4. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
4	Sistem, Mekanisne dan Prosedur	1. Pasien menuju tempat pendaftaran sesuai nomor antrian pendaftaran 2. Pasien menjawab pertanyaan petugas terkait identitas dan pelayanan yang dibutuhkan 3. Pasien memberikan bukti identitas 4. Petugas melakukan identifikasi dan verifikasi Identitas Pasien 5. Petugas melakukan penginputan data pasien untuk pendaftaran 6. Petugas menjelaskan peraturan umum yang berlaku di Puskesmas Kolo 7. Petugas memberikan tiket kunjungan unit pelayanan 8. Pasien menerima tiket kunjungan untuk pelayanan
5	Jangka Waktu Pelayanan	3 – 5 menit
6	Tarif/Biaya	1. Pasien BPJS dengan Faskes Puskesmas Kolo ditanggung BPJS 2. Pasien Umum sesuai dengan Perda Kota Bima Nomor 01 Tahun 2024 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
7	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui: a. Kotak Saran b. Email: puskesmaskolo6@gmail.com c. Facebook/Instagram: Puskemas Kolo 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengelola Pengaduan 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/email yang bersangkutan atau pada saat pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.

8	Sarana dan Prasarana	1. Meja Loker Pendaftaran 2. Meja Loker Prioritas 3. Komputer 4. Printer 5. Nomor Antrian
9	Kompetensi Pelaksana	Perekam Medis (D-3 Rekam Medis)
10	Pelaksana	Perekam Medis
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Survey Kepuasan Pasien

2. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/KIE. 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan. 3. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis. 4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan. 5. Mendapatkan surat keterangan sehat apabila meminta surat keterangan sehat. 6. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
3.	Dasar Hukum	5. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 6. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. 7. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien 8. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai antrean 2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 3. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 4. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan. 5. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. 6. Petugas memberi resep obat. 7. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek.
5.	Jangka Waktu Pelayanan	5 – 10 Menit

6.	Biaya/Tarif	1. Pasien umum sesuai dengan Peraturan Pemerintah Kota Bima Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien BPJS dengan Faskes Puskesmas Kolo ditanggung BPJS
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui: a. Kotak Saran b. Email: puskesmaskolo6@gmail.com c. Facebook/Instagram: Puskemas Kolo 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengelola Pengaduan 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/email yang bersangkutan atau pada saat pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	1. Meja anamnesa/ meja perawat 2. Meja periksa/ meja dokter 3. Tempat tidur periksa 4. Alat tindakan 5. Bahan habis pakai 6. Tensimeter 7. Thermometer 8. Stetoskop 9. Senter 10. Timbangan
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10.	Pelaksana	1. Dokter 2. Perawat
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Survey Kepuasan Pasien

3. STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI RUANG PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	1. Pelayanan medis dan penyuluhan (KIE) 2. Mendapatkan resep sesuai dengan diagnosis. 3. Surat pengantar pemeriksaan laboratorium. 4. Sirat rujukan ke Rumah Sakit. 5. Surat keterangan istirahat/ keterangan berobat karena sakit. 6. Tindakan gigi.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien datang sendiri dan/ atau bersama pendamping (jika diperlukan). 2. Pasien membawa persyaratan : kartu identitas diri (KTP/KK), kartu berobat (jika ada), kartu Jaminan Kesehatan (jika ada). 3. Pasien mengambil nomor antrian poli gigi dan menunggu panggilan di loket pendaftaran. 4. Pasien melakukan registrasi di loket pendaftaran lalu menunggu di ruang tunggu poli gigi. 5. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian, nama dan alamat.
3.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter gigi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. 3. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien 4. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas.
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian. 2. Pasien dipersilakan duduk di kursi perawatan. 3. Pasien dilakukan anamnesa dan pemeriksaan sesuai keluhan. 4. Pasien diberikan informasi mengenai tindakan yang akan dilakukan. 5. Pasien diberikan pemeriksaan penunjang jika diperlukan. 6. Pasien dirujuk ke Rumah Sakit jika diperlukan. 7. Pasien mendapatkan tindakan sesuai kasus.
5	Jangka waktu pelayanan	1. Pemeriksaan dan konsultasi : 10 menit 2. Pemerksaan, konsultasi dan tindakan : 45 menit
6	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS dengan Faskes Puskesmas Kolo ditanggung BPJS 2. Pasien Umum sesuai dengan Perda Kota Bima Nomor 01 Tahun 2024 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
7	Penanganan pengaduan saran dan masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui: a. Kotak Saran b. Email: puskesmaskolo6@gmail.com c. Facebook/Instagram: Puskemas Kolo

		2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengelola Pengaduan 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/email yang bersangkutan atau pada saat pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
8	Sarana dan Prasarana	1. Meja perawat/ meja anamnesa 2. Meja dokter 3. Dental unit 4. Kompresor 5. Tensimeter 6. Stetoskop 7. Timbangan badan 8. Thermometer 9. Sterilisator 10. Alat tindakan
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Gigi (S-1 Profesi Kedokteran Gigi) 2. Perawat Gigi (Minimal D-3 Keperawatan Gigi)
10	Jumlah Pelaksana	1. 1 Dokter Gigi 2. 1 Perawat Gigi
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja	1. Mini Lokakarya 2. Survey Kepuasan Masyarakat

4. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN FARMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	1. Pemberian Obat 2. Pemberian Informasi Obat a. Dosis minum obat b. Waktu minum obat c. Cara minum obat d. Indikasi obat e. Efek samping obat
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien membawa resep dari poli
3.	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 5 Tahun 1997 tentang Psikotropika 2. Undang-undang No 35 Tahun 2009 tentang Narkotika 3. Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas

4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien datang membawa resep 2. Kertas resep ditaruh di kotak resep 3. Menunggu panggilan dari petugas farmasi 4. Petugas menyiapkan obat 5. Pasien dipanggil berdasarkan no antrian 6. Pasien menerima obat dan menerima informasi obat (Dosis, Waktu, Cara, Indikasi dan Efek Samping Obat) 7. Pasien melakukan tanda tangan penerimaan obat 8. Pasien pulang
5.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Resep Non Racikan : ≤ 7 menit 2. Resep Racikan : 10-15 menit
6.	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS dengan Faskes Puskesmas Kolo ditanggung BPJS 2. Pasien Umum sesuai dengan Perda Kota Bima Nomor 01 Tahun 2024 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui: a. Kotak Saran b. Email: puskesmaskolo6@gmail.com c. Facebook/Instagram: Puskemas Kolo 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengelola Pengaduan 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/email yang bersangkutan atau pada saat pertemuan Lintas Sektor apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	1. Meja penyerahan obat 2. Meja peracikan obat 3. Komputer dan Printer 4. Alat tulis kantor 5. Kursi petugas farmasi 6. Alat penghalus obat racikan (pulverizer dan mortir) 7. Kulkas penyimpanan obat 8. Dispenser 9. Lemari penyimpanan Obat (tablet, sirup, salep) dan Alkes 10. Alat kelengkapan farmasi lainnya (plastik, etiket, kertas pembungkus obat racikan, alat pengepres kertas puyer, dll)
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Apoteker (S-1 Profesi Apoteker) 2. Asisten Apoteker (D-3 Farmasi)
10.	Jumlah Pelaksana	1. 1 orang Apoteker 2. 3 orang Asisten Apoteker
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

5. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN RUANG TINDAKAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Gawat Darurat yang berisiko tinggi.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien Umum 2. Pasien BPJS, KIS, ASKES (menunjukkan kartu asli).
3.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. 3. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien 4. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai antrean 2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 3. Petugas konsul Dokter dan Dokter melakukan pemeriksaan pasien. 4. Petugas melakukan inform consent. 5. Petugas melakukan tindakan medis sesuai kebutuhan. 6. Petugas melakukan pengawasan dan pengamatan. 7. Petugas melakukan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.
5.	Jangka Waktu Pelayanan	Selama jam pelayanan rawat jalan 07.30 s.d. 13.30 WIB
6.	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS dengan Faskes Puskesmas Kolo ditanggung BPJS 2. Pasien Umum sesuai dengan Perda Kota Bima Nomor 01 Tahun 2024 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui: a. Kotak Saran b. Email: puskesmaskolo6@gmail.com c. Facebook/Instagram: Puskemas Kolo 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengelola Pengaduan 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/email yang bersangkutan atau pada saat pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
8.	Sarana dan Prasaranan (Fasilitas)	1. Bed 2. Standar infus set 3. Tensimeter 4. Thermometer 5. Pulse Oxymetri 6. Oksigen 7. Heacting-set 8. Nebulizer

		9. Obat-obat emergency yang diperlukan
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10.	Pelaksana	1. Dokter 2. Perawat
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Kancing kepuasan pasien

6. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN TB

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentangpenyakit TB 2. Mendapatkan penjelasan mengenai pemeriksaan TB 3. Mendapatkan pengobatan yang tepat 4. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran. 2. Pasien rujukan dari poli umum maupun Kader kesehatan
3.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 67 Tahun 2016 tentang penanggulangan Tuberkulosis.

4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<u>Pasien datang langsung:</u> 1. Pasien atau keluarga membawa berkas persyaratan pendaftaran. 2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran. 3. Pasien dipanggil di poli umum 4. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 5. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 6. Petugas melakukan rujukan ke ruang P2M/ DOTS 7. Petugas melakukan verifikasi data melalui anamnesa dan pemeriksaan 8. Petugas melakukan <i>informed consent</i> pemeriksaan penunjang 9. Petugas menerima sampel dahak pasien 10. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek 11. Petugas mengirimkan sampel dahak untuk pemeriksaan ke Fasyankes lanjutan 12. Petugas menyampaikan hasil pemeriksaan dan menetapkan rencana tindak lanjut 13. Petugas melakukan pengobatan jika hasil pemeriksaan pada pasien yang dinyatakan BTA positif <u>Pasien tidak datang langsung:</u> 1. Kader kesehatan datang ke Puskesmas membawa sampel dahak pasien dan persyaratan pendaftaran 2. Petugas P2M mendaftarkan pasien di loket pendaftaran 3. Petugas P2M menerima sampel dahak yang dibawa kader 4. Petugas P2M mendaftarkan pasien di sistem online 5. Petugas mengirimkan sampel dahak untuk pemeriksaan ke Fasyankes lanjutan 6. Petugas menyampaikan hasil pemeriksaan dan menetapkan rencana tindak lanjut 7. Petugas melakukan pengobatan jika hasil pemeriksaan pada pasien yang dinyatakan BTA positif
5.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Maksimal 30 menit di Puskesmas 2. Maksimal 7 hari pemeriksaan TCM (Tes Cepat Molekular)
6	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS dengan Faskes Puskesmas Kolo ditanggung BPJS 2. Pasien Umum sesuai dengan Perda Kota Bima Nomor 01 Tahun 2024 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	- Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui: - Kotak Saran - Email: puskesmaskolo6@gmail.com - Facebook/Instagram: Puskemas Kolo - Petugas mencatat semua pengaduan - Semua pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengelola Pengaduan - Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/email yang bersangkutan atau pada saat pertemuan Lintas Sektor apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
8	Sarana dan Prasarana (fasilitas)	- Meja periksa - Kursi - Tensimeter - Thermometer - Senter - Stetoskop - Timbangan
9	Kompetensi Pelaksana	- Dokter Umum - Perawat
10	Jumlah Pelaksana	1 Dokter Umum - Perawat/ Penanggung jawab TB
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	- Kepala Puskesmas - Tim Mutu Puskesmas Tim Audit Internal Puskesmas
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. - Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Mini Lokakarya Bulanan - Survei Kepuasan Masyarakat

7. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN KIA-KB

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan. 3. Mendapatkan resep oleh bidan sesuai dengan diagnosis 4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila di perlukan 5. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan. 6. Mendapatkan surat calon pengantin apabila
2	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
3	Dasar Hukum	1.Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 21 Tahun 2021 Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, dan Pelayanan Kesehatan Seksual.
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran. 2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran. 3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila di perlukan 6. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (RS) apabila di perlukan 7. Petugas memberi resep obat. 8. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek/loket obat
5	Jaga Waktu Pelayanan	20 Menit -30 Menit
6	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS dengan Faskes Puskesmas Kolo ditanggung BPJS 2. Pasien Umum sesuai dengan Perda Kota Bima Nomor 01 Tahun 2024 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
7	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui: a. Kotak Saran b. Email: puskesmaskolo6@gmail.com c. Facebook/Instagram: Puskemas Kolo 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengelola Pengaduan 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui

		telepon/email yang bersangkutan atau pada saat pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
8	Sarana dan Prasana (Fasilitas)	1. Meja pemeriksaan 2. Kursi petugas 3. Kursi pemeriksaan 4. Meja tindakan 5. Alat tindakan 6. Tensimeter 7. Thermometer 8. Senter 9. Dopler 10. Metlin 11. Reflek patella 12. Tempat tidur (Gyn) 13. Bahan habis pakai 14. KB-set
9	Kompetensi Pelaksana	Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)
10	Jumlah Pelaksana	9 Bidan
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
12	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

8. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN MTBS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien, penyakit, serta penyuluhan/ KIE. 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan. 3. Mendapatkan resep oleh bidan sesuai dengan diagnosis. 4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan. 5. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.

		6. Mendapatkan surat calon pengantin apabila diperlukan.
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
3.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. 3. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien 4. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai antrean 2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 3. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 4. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan. 5. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. 6. Petugas memberi resep obat. 7. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek
5.	Jangka Waktu Pelayanan	5-10 Menit
6.	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS dengan Faskes Puskesmas Kolo ditanggung BPJS 2. Pasien Umum sesuai dengan Perda Kota Bima Nomor 01 Tahun 2024 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui: a. Kotak Saran b. Email: puskesmaskolo6@gmail.com c. Facebook/Instagram: Puskemas Kolo 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengelola Pengaduan 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/email yang bersangkutan atau pada saat pertemuan Lintas Sektor al apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	1. Meja periksa 2. Tempat tidur periksa 3. Kursi periksa 4. Meja tindakan 5. Alat tindakan 6. Bahan habis pakai 7. Thermometer 8. Senter 9. Stetoskop 10. Metlin 11. Timbangan

9.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10.	Pelaksana	1. Dokter 2. Perawat
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas

9. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN IMUNISASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	1. Pelayanan medis dan penyuluhan (KIE). 2. Resep 3. Buku KIA 4. Surat keterangan imunisasi.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien datang sendiri dan/atau bersama pendamping bila perlu. 2. Pasien membawa persyaratan: membawa KTP, kartu berobat (jika ada), kartu jaminan kesehatan : ASKES, KIS, BPJS (jika ada). 3. Pasien mengambil nomor antrean dan mendaftar di loket pendaftaran lalu menunggu di ruang tunggu. 4. Pasien dipanggil sesuai nomor antrean, nama dan alamat.
3.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Permenkes Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi.
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien dipanggil sesuai nomor antrean. 2. Pasien dipersilakan duduk di kursi perawatan. 3. Pasien dilakukan anamnesa dan pemeriksaan sesuai keluhan. 4. Pasien diberikan informasi tentang tindakan yang akan dilakukan. 5. Pasien diperiksa oleh petugas. 6. Pasien mendapatkan tindakan sesuai kasus. 7. Pemberian resep obat. 8. Pasien dirujuk ke RS jika diperlukan. 9. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek
5.	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
6.	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS dengan Faskes Puskesmas Kolo ditanggung BPJS 2. Pasien Umum sesuai dengan Perda Kota Bima

		Nomor 01 Tahun 2024 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
7.	Penanganan Pengaduan dan saran dan masukan	- Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui: - Kotak Saran - Email: puskesmaskolo6@gmail.com - Facebook/Instagram: Puskemas Kolo - Petugas mencatat semua pengaduan - Semua pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengelola Pengaduan - Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/email yang bersangkutan atau pada saat pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
8.	Sarana dan Prasana (Fasilitas)	- Meja anamnesa - Kursi - Tensimeter - Thermogun - Stetoskop - Timbangan badan - Spuit - Vaksin - Laptop dan printer - Alat tulis kantor
9	Kompetensi Pelaksana	- Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) - Bidan (Minimal D-3 Kebidanan) - Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10	Jumlah Pelaksana	2 orang tenaga medis
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	- Kepala Puskesmas - Tim Mutu Puskesmas - Tim Audit Internal Puskesmas
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. - Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Mini Lokakarya Bulanan - Survei Kepuasan Masyarakat

10. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN LABORATORIUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Pemeriksaan Laboratorium Klinik
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien membawa permintaan laboratorium dari sub unit yang merujuk
3.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2013 tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang Baik. 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.411/MENKES/PER/III/2010.tentang Laboratorium Klinik. 3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.364/MENKES/SK/III/2003.tentang Laboratorium Kesehatan. 4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1284/MENKES/SK/III/2004.tentang Kebijakan Dasar Puskesmas. 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat. 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas menerima blangko permintaan pemeriksaan laboratorium. 2. Petugas mengkonfirmasi data pasien 3. Petugas menghitung biaya pemeriksaan untuk pasien umum 4. Petugas mengkonfirmasi biaya pemeriksaan 5. Petugas mempersilahkan pasien melakukan pembayaran ke loket kemudian mengintruksikan pasien untuk kembali ke laboratorium 6. Petugas melayani pasien sesuai jenis permintaan pemeriksaan laborat 7. Petugas mempersilahkan pasien untuk menunggu hasil lab di luar ruangan. 8. Petugas mencatat hasil pemeriksaan dikomputer dan di blangko hasil pemeriksaaan laborat. 9. Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan kepada pasien 10.Petugas mempersilahkan pasien untuk menandatangani bukti pengambilan hasil 11.Petugas mempersilahkan pasien untuk kembali ke sub unit yang merujuk

5	Jangka Waktu Pelayanan	1. Hematologi : 30 menit 2. Kimia Darah : 30 menit 3. Urinalisa : 30 menit 4. Mikrobiologi : 120 menit TB : 3-7 hari
6	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS dengan Faskes Puskesmas Kolo ditanggung BPJS 2. Pasien Umum sesuai dengan Perda Kota Bima Nomor 01 Tahun 2024 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
7	Penanganan Pengaduan dan saran dan masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui: a. Kotak Saran b. Email: puskesmaskolo6@gmail.com c. Facebook/Instagram: Puskemas Kolo 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengelola Pengaduan 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/email yang bersangkutan atau pada saat pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
8	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	1. Ruang Laboratorium 2. Pengaman dan stabilizer alat listrik 3. APD 4. Perangkat sampling 5. Centrifuge 6. Fotometer 7. Hematologi Analyzer 8. Urine Analyzer 9. Mikroskop Binokuler 10. Safety Cabinet 11. Refrigerator 12. Meja Pelayanan 13. Komputer 14. Printer 15. Alat Tulis Kantor
9	Kompetensi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) dengan pendidikan minimal D-3 Analisis Laboratorium Klinik.
10	Jumlah Pelaksana	3 orang petugas laboratorium
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

Ditetapkan di : Kolo-Bima
Pada Tanggal : 01 September 2025

KEPALAPUSKESMAS KOLO



Dedy Wahyuddin, S.Kep.,M.Ked.Trop
Penata Tk. I / III/d
NIP. 19830330 200501 1 004