



**PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG  
DINAS KESEHATAN  
UPTD PUSKESMAS DAWAN I**



Desa Pikat, Kec. Dawan, Kab.Klungkung - 80761  
Telepon : (0366) 23712, Email : [puskesmasdwn1@yahoo.com](mailto:puskesmasdwn1@yahoo.com)

---

**KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS DAWAN I  
NOMOR 10 TAHUN 2024**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI UPTD PUSKESMAS DAWAN I**

**KEPALA UPTD PUSKESMAS DAWAN I,**

Menimbang

- : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan puskesmas diperlukan adanya standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan;
- b. 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;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Dawan I tentang Standar Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Dawan I;

Mengingat

- : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 5357);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);
7. Keputusan Bupati Klungkung Nomor 238/06/H2O/2016 tentang Pemberian Ijin Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Kepada UPT Pusat Kesehatan Masyarakat se Kabupaten Klungkung;
8. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 8 Tahun 2019 tentang Peninjauan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan;
9. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung Nomor 103 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Gawat Darurat di Puskesmas Wilayah Kabupaten Klungkung;
10. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung Nomor 573 Tahun 2019 tentang Penetapan Indikator–indikator Prioritas Dalam Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Klungkung;
11. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung Nomor 05 Tahun 2021 tentang Organisasi Puskesmas pada UPTD Puskesmas di Kabupaten Klungkung;
12. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung Nomor 01 tahun 2022 tentang Indikator Penilaian Kinerja Puskesmas di Kabupaten Klungkung

## MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS DAWAN I TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPTD PUSKESMAS DAWAN I.
- KESATU : Standar Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Dawan I merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Dawan I sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur;
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum KUSATU bertujuan untuk memberikan kepastian bagi puskesmas maupun pengguna layanan, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan puskesmas sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat dan selaras dengan kemampuan puskesmas selaku pemberi layanan;
- KETIGA : Penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Dawan I, memperhatikan prinsip:
- A. Sederhana;
  - B. Partisipatif;
  - C. Akuntabel;
  - D. Berkelanjutan
  - E. Transparan; dan
  - F. Keadilan.
- KEEMPAT : Ruang lingkup Standar Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Dawan I meliputi:
- A. Layanan Rawat Jalan Pemeriksaan Kesehatan;
  - B. Layanan Gawat Darurat
  - C. Layanan Rawat Jalan Kesehatan Gigi dan Mulut,
  - D. Layanan Kesehatan Ibu;
  - E. Layanan KB;
  - F. Layanan Imunisasi;
  - G. Layanan *Homecare*; dan
  - H. Layanan Visum et Repertum

- KELIMA : Komponen indikator Standar Pelayanan meliputi :
- A. Persyaratan pelayanan;
  - B. Prosedur;
  - C. Waktu pelayanan;
  - D. Biaya/ tarif;
  - E. Produk; dan
  - F. Pengelolaan Pengaduan.
- KEENAM : Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, puskesmas menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban puskesmas untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran 2 yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KETUJUH : Maklumat dan Standar pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat melalui media komunikasi yang ditetapkan oleh puskesmas;
- KEDELAPAN : Penerapan standar pelayanan di UPTD Puskesmas Dawan I dievaluasi secara periodik setahun dua kali melalui kegiatan survey kepuasan Masyarakat, dan hasilnya digunakan sebagai dasar dalam melakukan upaya perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan atau berinovasi secara berkelanjutan;
- KESEMBILAN : Puskesmas wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, serta perubahan lainnya;
- KESEPULUH : Jaminan pelayanan diberikan kepada pengguna layanan apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai standar pelayanan, petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan dan pemberian kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standard pelayanan
- KESEBELAS : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari dapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya;

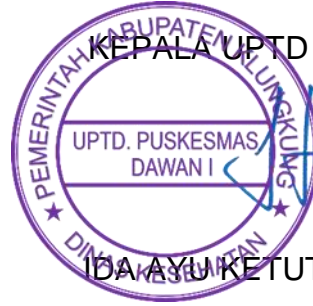
:

KEDUABELAS

Keputusan yang sama sebelumnya dinyatakan tidak berlaku lagi..

Ditetapkan di Dawan

pada tanggal 25 Pebruari 2024



KEPALA UPTD PUSKESMAS DAWAN I,

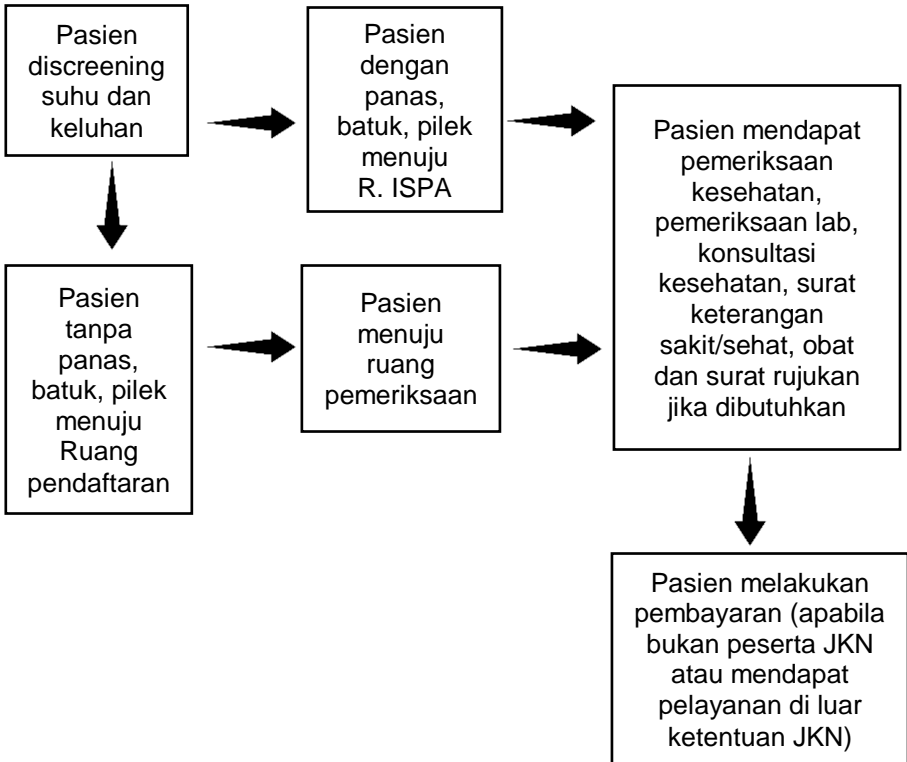
IDA AYU KETUT SRI HANDAYANI

LAMPIRAN 1  
 KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS  
 DAWAN I NOMOR 10 TAHUN 2024  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN  
 DI UPTD PUSKESMAS DAWAN I

STANDAR PELAYANAN  
 DI UPTD PUSKESMAS DAWAN I

1. LAYANAN RAWAT JALAN PEMERIKSAAN KESEHATAN

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	A. Pelanggan/pasien umum: 1. KTP atau KK 2. Kartu pasien untuk pasien lama B. Pelanggan/pasien dengan JKN-KIS 1. KTP atau KK atau Kartu JKN KIS 2. Kartu pasien untuk pasien lama
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien discreening suhu dan keluhan.</li> <li>2. Pasien dengan keluhan panas, batuk, pilek menuju Ruang Pelayanan ISPA.</li> <li>3. Pasien tanpa keluhan panas, batuk pilek melakukan pendaftaran</li> <li>4. Pasien menuju Ruang pemeriksaan</li> <li>5. Pasien mendapat pemeriksaan kesehatan, pemeriksaan laboratorium, tindakan medis, surat keterangan sehat/ sakit, surat rujukan dan obat-obatan (sesuai indikasi/jika dibutuhkan)</li> <li>6. Pasien melakukan pembayaran di kasir (apabila tidak menggunakan JKN atau mendapat pelayanan di luar ketentuan JKN)</li> </ol>  <pre> graph TD     A[Pasien discreening suhu dan keluhan] --&gt; B[Pasien dengan panas, batuk, pilek menuju R. ISPA]     C[Pasien tanpa panas, batuk, pilek menuju Ruang pendaftaran] --&gt; D[Pasien menuju ruang pemeriksaan]     B --&gt; E[Pasien mendapat pemeriksaan kesehatan, pemeriksaan lab, konsultasi kesehatan, surat keterangan sakit/sehat, obat dan surat rujukan jika dibutuhkan]     D --&gt; E     E --&gt; F[Pasien melakukan pembayaran (apabila bukan peserta JKN atau mendapat pelayanan di luar ketentuan JKN)]           </pre>

3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 15 menit (pendaftaran)</li> <li>2. 15 menit (pemeriksaan kesehatan)</li> <li>3. 90 menit (pemeriksaan laboratorium sesuai indikasi)</li> <li>4. 60 menit (tindakan medis sesuai indikasi)</li> <li>5. 30 menit (konsultasi kesehatan jika dibutuhkan)</li> <li>6. 20 menit (menerima obat sesuai indikasi)</li> <li>7. 5 menit (pembayaran jika tidak memiliki JKN atau mendapat pelayanan di luar tanggungan JKN)</li> </ol>
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien JKN/ KIS tidak dikenakan biaya/gratis.</li> <li>2. Pasien Umum dan pelayanan tertentu di luar ketentuan JKN dikenakan biaya sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan pemeriksaan kesehatan</li> <li>2. Hasil pemeriksaan laboratorium (sesuai indikasi)</li> <li>3. Surat Keterangan Sehat/ sakit (jika dibutuhkan)</li> <li>4. Surat rujukan (jika dibutuhkan)</li> <li>5. Layanan konsultasi (jika dibutuhkan)</li> <li>6. Obat-obatan (sesuai indikasi)</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email: <a href="mailto:puskesmasdwn1@yahoo.com">puskesmasdwn1@yahoo.com</a></li> <li>2. Telepon: 0366 23712</li> <li>3. Facebook: Uptd Puskesmas Dawan I</li> <li>4. WA: 082266622162</li> <li>5. Website : <a href="https://puskesmas-dwn1.klungkungkab.go.id/">https://puskesmas-dwn1.klungkungkab.go.id/</a></li> <li>6. Instagram : puskesmas_dawan_i</li> <li>7. Google review : Puskesmas Dawan I</li> <li>8. Google form keluhan, kritik dan saran WBS Kabupaten Klungkung</li> </ol>

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter DI Fasilitas Peyanan Kesehatan Primer;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas; dan</li> <li>11. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana CTPS</li> <li>2. Tempat Skrining Pengunjung</li> <li>3. Mesin Antrean</li> <li>4. Ruang tunggu dilengkapi kursi tunggu pasien dan media informasi (Elektronik dan Non elektronik)</li> <li>5. Ruangan pelayanan sesuai dengan jenis layanan</li> <li>6. Kursi roda</li> <li>7. Alat Kesehatan (Alkes)</li> <li>8. Timbangan bayi</li> <li>9. Tempat Tidur pasien</li> <li>10. Komputer, Printer dan jaringan internet</li> <li>11. Telepon kabel (PABX)</li> <li>12. Rekam Medis</li> <li>13. Meja Kerja</li> <li>14. Kursi Kerja</li> <li>15. Buku register</li> <li>16. Alat tulis</li> <li>17. Sound System</li> <li>18. Bahan Medis Habis Pakai</li> <li>19. Obat-obatan</li> <li>20. Kotak Saran</li> <li>21. Formulir-formulir (pengantar pemeriksaan, hasil pemeriksaan, hasil konsultasi, surat keterangan sehat, surat keterangan sakit, resep, surat rujukan)</li> <li>22. Karcis retribusi</li> <li>23. Genset</li> <li>24. IPAL</li> <li>25. TPS Limbah B3</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter</li> <li>2. Perawat</li> <li>3. Bidan</li> <li>4. Ahli Teknik Laboratorium Medis</li> <li>5. Apoteker</li> <li>6. Asisten Apoteker</li> <li>7. Administrasi Rekam Medis</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring dan evaluasi secara berjenjang oleh penanggung Jawab Upaya Kesehatan Perseorangan,</li> </ol>



		<p>Kefarmasian dan Laboratorium dan Kepala Puskesmas;</p> <p>2. Pengawasan Mutu oleh Tim Manajemen Mutu melalui kegiatan pengukuran Indikator Mutu Upaya Kesehatan Perseorangan, PPI, Keselamatan Pasien dan Audit Internal.</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>21 orang yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Di ruang pendaftaran dan RM: 3 orang</li> <li>➤ Di ruang pemeriksaan umum: 3 orang</li> <li>➤ Di Ruang Pemeriksaan Lansia dan Disabilitas: 3 orang</li> <li>➤ Di Ruang MTBS: 2 orang</li> <li>➤ Di Ruang ISPA: 2 orang</li> <li>➤ Di Ruang TB Dots: 1 orang</li> <li>➤ Di Ruang Griya Insani : 1 orang</li> <li>➤ Di Laboratorium: 2 orang</li> <li>➤ Di ruang farmasi: 2 orang</li> <li>➤ Di ruang Konseling Terpadu: 1 orang</li> <li>➤ Di Kasir: 1 orang</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan</li> <li>2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan professional.</li> <li>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>4. Pelayanan tidak diskriminatif.</li> <li>5. Terpenuhi hak dan kewajiban pasien</li> <li>6. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan</li> <li>7. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standard pelayanan</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat pelayanan bersih dan aman.</li> <li>2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.</li> <li>3. Gedung pelayanan dilengkapi CCTV.</li> <li>4. Terlaksananya program Keselamatan Pasien dan Pencegahan Pengendalian Infeksi dalam penyelenggaraan pelayanan;</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Dilaksanakan evaluasi kinerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</p>

## 2. LAYANAN GAWAT DARURAT

### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pelanggan/pasien umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP atau KK</li> <li>2. Kartu pasien untuk pasien lama</li> </ol> <p>B. Pelanggan/pasien dengan JKN-KIS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP atau KK atau Kartu JKN KIS</li> <li>2. Kartu pasien untuk pasien lama</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien diterima di UGD</li> <li>2. Pasien melakukan pendaftaran</li> <li>3. Pasien menerima pemeriksaan</li> <li>4. Pasien mendapat pemeriksaan laboratorium, tindakan medis, rujukan dan obat-obatan (sesuai indikasi)</li> <li>5. Pasien melakukan pembayaran di kasir (apabila tidak menggunakan JKN atau mendapat pelayanan di luar ketentuan JKN)</li> </ol> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <pre> graph LR     A[Pasien diterima di UGD] --&gt; B[Pasien melakukan pendaftaran]     B --&gt; C[Pasien mendapat pemeriksaan laboratorium, tindakan medis, rujukan dan obat-obatan (sesuai indikasi)]     C --&gt; D[Pasien melakukan pembayaran (apabila bukan peserta JKN atau mendapat pelayanan di luar ketentuan JKN)]           </pre> </div>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 20 menit (pemeriksaan)</li> <li>2. 60 menit (pemeriksaan laboratorium sesuai indikasi)</li> <li>3. 60 (tindakan medis jika dibutuhkan)</li> <li>4. 5 menit (menerima obat-obatan jika dibutuhkan)</li> <li>5. 120 menit (observasi jika dibutuhkan)</li> <li>6. 30 menit (persiapan rujukan jika dibutuhkan)</li> </ol>
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien JKN/ KIS tidak dikenakan biaya</li> <li>2. Pasien Umum dan pelayanan tertentu di luar ketentuan JKN dikenakan biaya sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> </ol>
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. layanan kegawatdaruratan.</li> <li>2. Hasil pemeriksaan laboratorium (sesuai indikasi).</li> <li>3. Tindakan medis (sesuai indikasi).</li> <li>4. Rujukan (sesuai indikasi).</li> <li>5. Obat-obatan.</li> </ol>

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email: <a href="mailto:puskesmasdwn1@yahoo.com">puskesmasdwn1@yahoo.com</a></li> <li>2. Telepon: 0366 23712</li> <li>3. Facebook: Uptd Puskesmas Dawan I</li> <li>4. WA: 082266622162</li> <li>5. Website : <a href="https://puskesmas-dwn1.klungkungkab.go.id/">https://puskesmas-dwn1.klungkungkab.go.id/</a></li> <li>6. Instagram : puskesmas_dawan_i</li> <li>7. Google review : Puskesmas Dawan I</li> <li>8. Google form keluhan, kritik dan saran</li> <li>9. WBS Kabupaten Klungkung</li> </ol>
----	---	--

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Prakterk Kedokteran;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter DI Fasilitas Peyanan Kesehatan Primer;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan;</li> <li>11. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 8 Tahun 2019 tentang Peninjauan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan;</li> <li>12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas;</li> <li>13. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> </ol>

2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana CTPS</li> <li>2. Alat Kesehatan (Alkes)</li> <li>3. EKG</li> <li>4. Bedside Monitor</li> <li>5. Tempat tidur pasien</li> <li>6. Timbangan</li> <li>7. Kursi roda</li> <li>8. Brankart</li> <li>9. Bahan Medis Habis pakai (BMHP)</li> <li>10. Oksigen</li> <li>11. Obat-obatan</li> <li>12. Rekam Medis</li> <li>13. Alat Radiomedik</li> <li>14. Telepon kabel</li> <li>15. Komputer dan jaringan internet</li> <li>16. Formulir (resep, surat rujukan, informed consent)</li> <li>17. Printer</li> <li>18. Meja Kantor</li> <li>19. Kursi kantor</li> <li>20. Buku register</li> <li>21. Rekam Medis</li> <li>22. Ambulan</li> <li>23. IPAL</li> <li>24. TPS Limbah B3</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter</li> <li>2. Perawat</li> <li>3. Bidan</li> <li>4. Sopir</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring dan evaluasi secara berjenjang oleh penanggung Jawab Upaya Kesehatan Persorangan, Kefarmasian dan Laboratorium dan Kepala Puskesmas;</li> <li>2. Pengawasan Mutu oleh Tim Manajemen Mutu melalui kegiatan pengukuran Indikator Mutu Upaya Kesehatan Perseorangan, PPI, Keselamatan Pasien dan Audit Internal</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>4 orang yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dokter umum: 1 orang</li> <li>➤ Paramedis (bidan/ perawat): 2 orang</li> <li>➤ Sopir : 1 orang</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan</li> <li>2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan professional.</li> <li>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>4. Pelayanan tidak diskriminatif.</li> <li>5. Terpenuhinya hak dan kewajiban pasien</li> <li>6. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan</li> <li>7. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standard pelayanan.</li> </ol>

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tempat pelayanan bersih dan aman.</li><li>2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.</li><li>3. Gedung pelayanan dilengkapi CCTV.</li><li>4. Terlaksananya program Keselamatan Pasien dan Pencegahan Pengendalian Infeksi dalam penyelenggaraan pelayanan;</li></ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan evaluasi kinerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

### 3. LAYANAN RAWAT JALAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

#### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pelanggan/pasien umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP atau KK</li> <li>2. Kartu pasien untuk pasien lama</li> </ol> <p>B. Pelanggan/pasien dengan JKN-KIS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP atau KK atau JKN-KIS</li> <li>2. Kartu pasien untuk pasien lama</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien discreening suhu dan keluhan.</li> <li>2. Pasien dengan keluhan panas, batuk, pilek menuju Ruang Pelayanan ISPA.</li> <li>3. Pasien tanpa keluhan panas, batuk pilek melakukan pendaftaran</li> <li>4. Pasien menuju pemeriksaan Kesehatan gigi dan mulut.</li> <li>5. Pasien mendapatkan pemeriksaan laboratorium, tindakan medis, surat keterangan sehat/ sakit, surat rujukan dan obat-obatan (sesuai indikasi/jika dibutuhkan)</li> <li>6. Pasien melakukan pembayaran di kasir (apabila tidak menggunakan JKN atau mendapat pelayanan di luar ketentuan JKN)</li> </ol> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <pre> graph TD     A[Pasien discreening suhu dan keluhan] --&gt; B[Pasien dengan panas, batuk, pilek menuju R. ISPA]     A --&gt; C[Pasien tanpa panas, batuk, pilek menuju Ruang pendaftaran]     B --&gt; D[Pasien mendapat pemeriksaan kesehatan, pemeriksaan lab, konsultasi kesehatan, surat keterangan sakit, obat dan surat rujukan jika dibutuhkan]     C --&gt; E[Pasien menuju ruang pemeriksaan Kesehatan Gigi dan Mulut]     E --&gt; D     D --&gt; F[Pasien melakukan pembayaran (apabila bukan peserta JKN atau mendapat pelayanan di luar ketentuan JKN)]             </pre> </div>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 15 menit (pendaftaran)</li> <li>2. 30 menit (pemeriksaan kesehatan)</li> <li>3. 15 menit (pemeriksaan laboratorium sesuai indikasi)</li> <li>4. 90 menit (tindakan medis sesuai indikasi)</li> <li>5. 30 menit (konsultasi kesehatan jika dibutuhkan)</li> <li>6. 20 menit (menerima obat sesuai indikasi)</li> <li>7. 5 menit (pembayaran jika tidak memiliki JKN)</li> </ol>
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien JKN/ KIS tidak dikenakan biaya/gratis</li> <li>2. Pasien Umum dan pelayanan tertentu di luar ketentuan JKN dikenakan biaya sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> </ol>

5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut</li> <li>2. Hasil pemeriksaan laboratorium (sesuai indikasi)</li> <li>3. Tindakan medis (sesuai indikasi)</li> <li>4. Surat Keterangan sakit (jika dibutuhkan)</li> <li>5. Surat rujukan (jika dibutuhkan)</li> <li>6. Hasil konsultasi (jika dibutuhkan)</li> <li>7. Obat-obatan (sesuai indikasi)</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email: <a href="mailto:puskesmasdwn1@yahoo.com">puskesmasdwn1@yahoo.com</a></li> <li>2. Telepon: 0366 23712</li> <li>3. Facebook: Uptd Puskesmas Dawan I</li> <li>4. WA: 082266622162</li> <li>5. Website : <a href="https://puskesmas-dwn1.klungkungkab.go.id/">https://puskesmas-dwn1.klungkungkab.go.id/</a></li> <li>6. Instagram : puskesmas_dawan_i</li> <li>7. Google review : Puskesmas Dawan I</li> <li>8. Google form keluhan, kritik dan saran</li> <li>9. WBS Kabupaten Klungkung</li> </ol>

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Prakterk Kedokteran;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter DI Fasilitas Peyanan Kesehatan Primer;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2016 tentang</li> </ol>

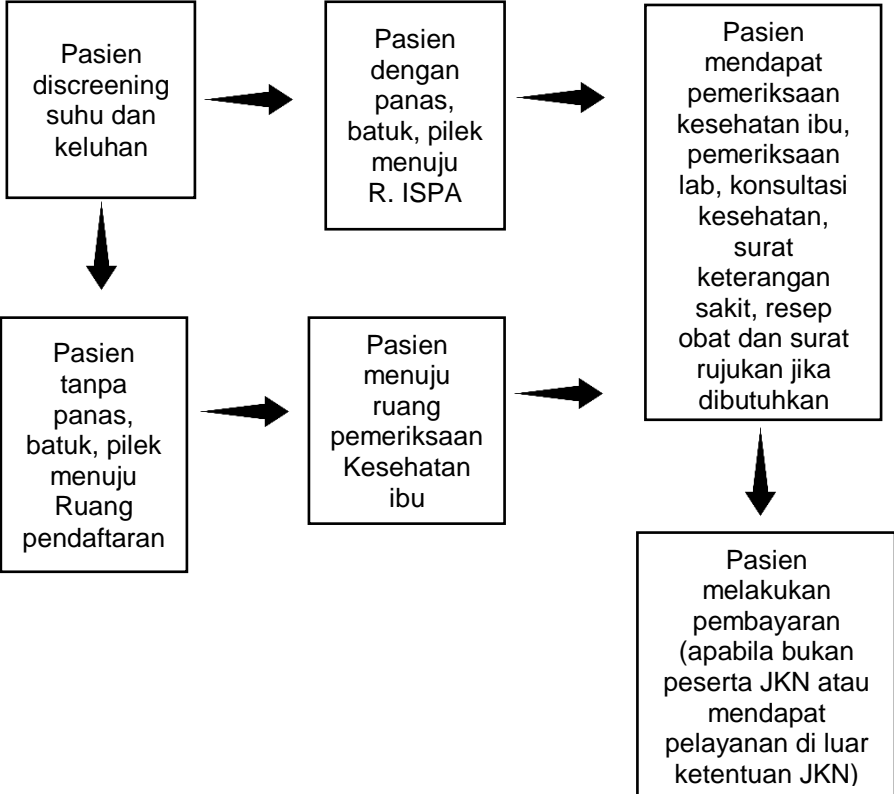
		Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas; 11. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana CTPS</li> <li>2. Tempat Skrining Pengunjung</li> <li>3. Mesin Antrean</li> <li>4. Ruang tunggu dilengkapi kursi tunggu pasien dan media informasi (Elektronik dan Non elektronik)</li> <li>5. Ruangan pelayanan sesuai dengan jenis layanan</li> <li>6. Alat Kesehatan (Alkes)</li> <li>7. Dental Unit</li> <li>8. Komputer, Printer dan jaringan internet</li> <li>9. Telepon kabel (PABX)</li> <li>10. Rekam Medis</li> <li>11. Meja Kerja</li> <li>12. Kursi Kerja</li> <li>13. Buku register</li> <li>14. Alat tulis</li> <li>15. Sound System</li> <li>16. Bahan Medis Habis Pakai</li> <li>17. Obat-obatan</li> <li>18. Kotak Saran</li> <li>19. Formulir-formulir (pengantar pemeriksaan, hasil pemeriksaan, hasil konsultasi, surat keterangan sakit, resep, surat rujukan)</li> <li>20. Karcis retribusi</li> <li>21. Genset</li> <li>22. IPAL</li> <li>23. TPS Limbah B3</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter gigi</li> <li>2. Perawat gigi</li> <li>3. Ahli Teknik Laboratorium Medis</li> <li>4. Apoteker</li> <li>5. Asisten Apoteker</li> <li>6. Administrasi Rekam Medis</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring dan evaluasi secara berjenjang oleh penanggung Jawab Upaya Kesehatan Perseorangan, Kefarmasian dan Laboratorium dan Kepala Puskesmas;</li> <li>2. Pengawasan Mutu oleh Tim Manajemen Mutu melalui kegiatan pengukuran Indikator Mutu Upaya Kesehatan Perseorangan, PPI, Keselamatan Pasien dan Audit Internal.</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>15 orang yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Di ruang pendaftaran dan RM: 3 orang</li> <li>➤ Di ruang pemeriksaan gigi dan mulut: 3 orang</li> <li>➤ Di Ruang ISPA: 2 orang</li> <li>➤ Di Laboratorium: 2 orang</li> <li>➤ Di ruang farmasi: 2 orang</li> <li>➤ Di ruang Konseling Terpadu: 2 orang</li> <li>➤ Di Kasir: 1 orang</li> </ul>



6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan</li> <li>2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan profesional.</li> <li>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>4. Pelayanan tidak diskriminatif.</li> <li>5. Terpenuhi hak dan kewajiban pasien</li> <li>6. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan</li> <li>7. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standard pelayanan</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat pelayanan bersih dan aman.</li> <li>2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.</li> <li>3. Gedung pelayanan dilengkapi CCTV.</li> <li>4. Terlaksananya program Keselamatan Pasien dan Pencegahan Pengendalian Infeksi dalam penyelenggaraan pelayanan;</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan evaluasi kinerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

#### 4. LAYANAN KESEHATAN IBU

##### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pelanggan/pasien umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP atau KK</li> <li>2. Kartu pasien untuk pasien lama</li> </ol> <p>B. Pelanggan/pasien dengan JKN-KIS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP atau KK atau Kartu JKN-KIS</li> <li>2. Kartu pasien untuk pasien lama</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien discreening suhu dan keluhan.</li> <li>2. Pasien dengan keluhan panas, batuk, pilek menuju Ruang Pelayanan ISPA.</li> <li>3. Pasien tanpa keluhan panas, batuk pilek melakukan pendaftaran.</li> <li>4. Pasien menuju ruang pemeriksaan Kesehatan Ibu</li> <li>5. Pasien mendapatkan pemeriksaan kesehatan ibu, pengantar pemeriksaan laboratorium, tindakan medis, surat keterangan sakit, surat rujukan dan obat-obatan (sesuai indikasi/jika dibutuhkan).</li> <li>6. Pasien melakukan pembayaran di kasir (apabila tidak menggunakan JKN atau mendapat pelayanan di luar ketentuan JKN)</li> </ol>  <pre> graph TD     A[Pasien discreening suhu dan keluhan] --&gt; B[Pasien dengan panas, batuk, pilek menuju R. ISPA]     A --&gt; C[Pasien tanpa panas, batuk, pilek menuju Ruang pendaftaran]     B --&gt; D[Pasien menuju ruang pemeriksaan Kesehatan ibu]     C --&gt; D     D --&gt; E[Pasien mendapat pemeriksaan kesehatan ibu, pemeriksaan lab, konsultasi kesehatan, surat keterangan sakit, resep obat dan surat rujukan jika dibutuhkan]     E --&gt; F[Pasien melakukan pembayaran (apabila bukan peserta JKN atau mendapat pelayanan di luar ketentuan JKN)]     </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 15 menit (pendaftaran)</li> <li>2. 30 menit (pemeriksaan kesehatan ibu)</li> <li>3. 90 menit (pemeriksaan laboratorium sesuai indikasi)</li> <li>4. 15 menit (tindakan medis sesuai indikasi)</li> <li>5. 30 menit (konsultasi kesehatan jika dibutuhkan)</li> <li>6. 20 menit (menerima obat sesuai indikasi)</li> <li>7. 5 menit (pembayaran jika tidak memiliki JKN)</li> </ol>

4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien JKN/ KIS tidak dikenakan biaya</li> <li>2. Pasien Umum dan pelayanan tertentu di luar ketentuan JKN dikenakan biaya sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil pemeriksaan kesehatan Kesehatan Ibu dan Anak</li> <li>2. Hasil pemeriksaan laboratorium (sesuai indikasi)</li> <li>3. Tindakan medis (sesuai indikasi)</li> <li>4. Surat Keterangan sakit (jika dibutuhkan)</li> <li>5. Surat rujukan (jika dibutuhkan)</li> <li>6. Hasil konsultasi (jika dibutuhkan)</li> <li>7. Obat-obatan (sesuai indikasi)</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email: <a href="mailto:puskesmasdwn1@yahoo.com">puskesmasdwn1@yahoo.com</a></li> <li>2. Telepon: 0366 23712</li> <li>3. Facebook: Uptd Puskesmas Dawan I</li> <li>4. WA: 082266622162</li> <li>5. Website : <a href="https://puskesmas-dwn1.klungkungkab.go.id/">https://puskesmas-dwn1.klungkungkab.go.id/</a></li> <li>6. Instagram : puskesmas_dawan_i</li> <li>7. Google review : Puskesmas Dawan I</li> <li>8. Google form keluhan, kritik dan saran</li> <li>9. WBS Kabupaten Klungkung</li> </ol>

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Prakterk Kedokteran;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter DI Fasilitas Peyanan Kesehatan Primer;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas;</li> </ol>

		11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi dan Pelayanan Kesehatan Seksual;
		12. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana CTPS</li> <li>2. Tempat Skrining Pengunjung</li> <li>3. Mesin Antrean</li> <li>4. Ruang tunggu dilengkapi kursi tunggu pasien dan media informasi (Elektronik dan Non elektronik)</li> <li>5. Ruangan pelayanan sesuai dengan jenis layanan</li> <li>6. Alat Kesehatan (Alkes)</li> <li>7. Komputer, Printer dan jaringan internet</li> <li>8. Telepon kabel (PABX)</li> <li>9. Bed Periksa</li> <li>10. Rekam Medis</li> <li>11. Meja Kerja</li> <li>12. Kursi Kerja</li> <li>13. Buku kohort</li> <li>14. Buku register</li> <li>15. Alat tulis</li> <li>16. Sound System</li> <li>17. Bahan Medis Habis Pakai</li> <li>18. Obat-obatan</li> <li>19. Kotak Saran</li> <li>20. Formulir-formulir (pengantar pemeriksaan, hasil pemeriksaan, hasil konsultasi, surat keterangan sakit, resep, surat rujukan)</li> <li>21. Karcis retribusi</li> <li>22. Genset</li> <li>23. IPAL</li> <li>24. TPS Limbah B3</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter</li> <li>2. Bidan</li> <li>3. Analis Teknik Laboratorium Medis</li> <li>4. Apoteker</li> <li>5. Asisten Apoteker</li> <li>6. Administrasi Rekam Medis</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring dan evaluasi secara berjenjang oleh penanggung Jawab Upaya Kesehatan Peserongan, Kefarmasian dan Laboratorium dan Kepala Puskesmas;</li> <li>2. Pengawasan Mutu oleh Tim Manajemen Mutu melalui kegiatan pengukuran Indikator Mutu Upaya Kesehatan Perseorangan, PPI, Keselamatan Pasien dan Audit Internal</li> </ol>

5	Jumlah Pelaksana	<p>14 orang yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Di ruang pendaftaran dan RM: 3 orang</li> <li>➤ Di ruang pemeriksaan Kesehatan Ibu: 2 orang</li> <li>➤ Di Ruang ISPA: 2 orang</li> <li>➤ Di Laboratorium: 2 orang</li> <li>➤ Di ruang farmasi: 2 orang</li> <li>➤ Di ruang Konseling Terpadu: 2 orang</li> <li>➤ Di Kasir: 1 orang</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan professional.</li> <li>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>4. Pelayanan tidak diskriminatif.</li> <li>5. Terpenuhi hak dan kewajiban pasien.</li> <li>6. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan.</li> <li>7. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standard pelayanan.</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat pelayanan bersih dan aman.</li> <li>2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.</li> <li>3. Gedung pelayanan dilengkapi CCTV.</li> <li>4. Terlaksananya program Keselamatan Pasien dan Pencegahan Pengendalian Infeksi dalam penyelenggaraan pelayanan;</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan evaluasi kinerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

5. LAYANAN KB

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pelanggan/pasien umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP atau KK</li> <li>2. Kartu pasien untuk pasien lama</li> </ol> <p>B. Pelanggan/pasien dengan JKN-KIS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP atau KK atau Kartu JKN-KIS</li> <li>2. Kartu pasien untuk pasien lama</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien discreening suhu dan keluhan.</li> <li>2. Pasien dengan keluhan panas, batuk, pilek menuju Ruang Pelayanan ISPA (pelayanan KB ditunda).</li> <li>3. Pasien tanpa keluhan panas, batuk pilek melakukan pendaftaran.</li> <li>4. Pasien menuju ruang KIA-KB</li> <li>5. Pasien mendapat pelayanan KB, pemeriksaan laboratorium, surat rujukan dan obat-obatan (sesuai indikasi/ jika dibutuhkan)</li> <li>6. Pasien melakukan pembayaran di kasir (apabila tidak menggunakan JKN atau mendapat pelayanan di luar ketentuan JKN)</li> </ol> <pre> graph TD     A[Pasien discreening suhu dan keluhan] --&gt; B[Pasien dengan panas, batuk, pilek menuju R. ISPA]     A --&gt; C[Pasien tanpa panas, batuk, pilek menuju Ruang pendaftaran]     B --&gt; D[Pelayanan KB ditunda]     C --&gt; E[Pasien menuju ruang KIA-KB]     E --&gt; F[Pasien mendapat pelayanan KB, pemeriksaan laboratorium, obat-obatan, rujukan sesuai indikasi]     F --&gt; G[Pasien melakukan pembayaran (apabila bukan peserta JKN atau mendapat pelayanan di luar ketentuan JKN)]     </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 menit (screening)</li> <li>2. 15 menit (pendaftaran)</li> <li>3. 30 menit (pelayanan KB)</li> <li>4. 15 menit (pemeriksaan laboratorium sesuai indikasi)</li> <li>5. 20 menit (menerima obat sesuai indikasi)</li> <li>6. 5 menit (pembayaran jika tidak memiliki JKN)</li> </ol>

4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien JKN/ KIS tidak dikenakan biaya</li> <li>2. Pasien Umum dan pelayanan tertentu di luar ketentuan JKN dikenakan biaya sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan KB</li> <li>2. Tindakan medis (sesuai pilihan Pasien/ Akseptor)</li> <li>3. Hasil pemeriksaan Laboratorium (sesuai indikasi)</li> <li>4. Obat-obatan (sesuai indikasi)</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email: <a href="mailto:puskesmasdwn1@yahoo.com">puskesmasdwn1@yahoo.com</a></li> <li>2. Telepon: 0366 23712</li> <li>3. Facebook: Uptd Puskesmas Dawan I</li> <li>4. WA: 082266622162</li> <li>5. Website : <a href="https://puskesmas-dwn1.klungkungkab.go.id/">https://puskesmas-dwn1.klungkungkab.go.id/</a></li> <li>6. Instagram : puskesmas_dawan_i</li> <li>7. Google review : Puskesmas Dawan I</li> <li>8. Google form keluhan, kritik dan saran</li> <li>9. WBS Kabupaten Klungkung</li> </ol>

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Prakterk Kedokteran;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter DI Fasilitas Peyanan Kesehatan Primer;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas;</li> <li>11. Peraturan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pelayanan Keluarga Berencana Pasca Pesalinan;</li> </ol>

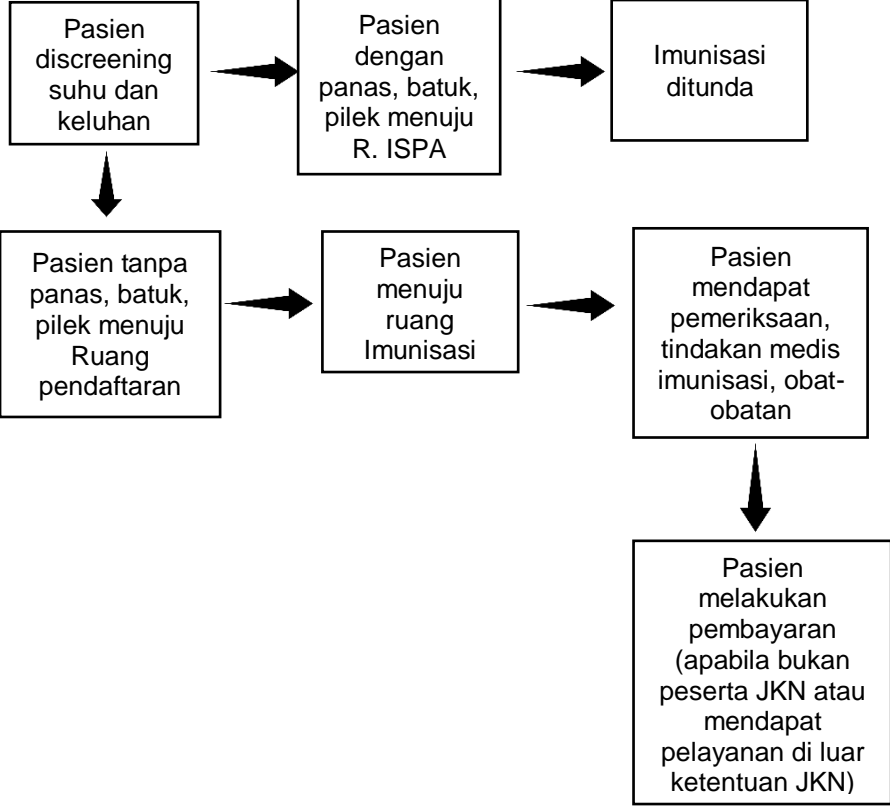
		<p>12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi dan Pelayanan Kesehatan Seksual;</p> <p>13. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana CTPS</li> <li>2. Tempat Skrining Pengunjung</li> <li>3. Mesin Antrean</li> <li>4. Ruang tunggu dilengkapi kursi tunggu pasien dan media informasi (Elektronik dan Non elektronik)</li> <li>5. Ruangan pelayanan KIA-KB</li> <li>6. Alat Kesehatan (Alkes)</li> <li>7. Alat kontrasepsi</li> <li>8. Komputer, Printer dan jaringan internet</li> <li>9. Telepon kabel (PABX)</li> <li>10. Bed Ginekologi</li> <li>11. Rekam Medis</li> <li>12. Meja Kerja</li> <li>13. Kursi Kerja</li> <li>14. Buku register</li> <li>15. Alat tulis</li> <li>16. Sound System</li> <li>17. Bahan Medis Habis Pakai</li> <li>18. Obat-obatan</li> <li>19. Kotak Saran</li> <li>20. Formulir-formulir (form permintaan pemeriksaan laboratorium, resep, surat rujukan, informed consent)</li> <li>21. Karcis retribusi</li> <li>22. Genset</li> <li>23. IPAL</li> <li>24. TPS Limbah B3</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bidan</li> <li>2. Apoteker</li> <li>3. Ahli Teknik Laboratorium Medis</li> <li>4. Asisten Apoteker</li> <li>5. Administrasi Rekam Medis</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring dan evaluasi secara berjenjang oleh penanggung Jawab Upaya Kesehatan Peserongan, Kefarmasian dan Laboratorium dan Kepala Puskesmas;</li> <li>2. Pengawasan Mutu oleh Tim Manajemen Mutu melalui kegiatan pengukuran Indikator Mutu Upaya Kesehatan Perseorangan, PPI, Keselamatan Pasien dan Audit Internal.</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>8 orang yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Di ruang pendaftaran dan RM: 3 orang</li> <li>➤ Di ruang pemeriksaan KIA-KB: 2 orang</li> <li>➤ Di Ruang Laboratorium: 2 orang</li> <li>➤ Di ruang farmasi: 2 orang</li> </ul>



		➤ Di Kasir: 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan professional.</li> <li>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>4. Pelayanan tidak diskriminatif.</li> <li>5. Terpenuhi hak dan kewajiban pasien.</li> <li>6. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan.</li> <li>7. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standard pelayanan.</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat pelayanan bersih dan aman.</li> <li>2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.</li> <li>3. Gedung pelayanan dilengkapi CCTV.</li> <li>4. Terlaksananya program Keselamatan Pasien dan Pencegahan Pengendalian Infeksi dalam penyelenggaraan pelayanan;</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan evaluasi kinerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

## 6. LAYANAN IMUNISASI

### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pelanggan/pasien umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP atau KK</li> <li>2. Kartu pasien untuk pasien lama</li> </ol> <p>B. Pelanggan/pasien dengan JKN-KIS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP atau KK atau Karti JKN-KIS</li> <li>2. Kartu pasien untuk pasien lama</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien discreening suhu dan keluhan.</li> <li>2. Pasien dengan keluhan panas, batuk, pilek menuju Ruang Pelayanan ISPA (vaksinasi ditunda).</li> <li>3. Pasien tanpa keluhan panas, batuk pilek melakukan pendaftaran.</li> <li>4. Pasien menuju ruang Imunisasi</li> <li>5. Pasien mendapat pemeriksaan.</li> <li>6. Pasien mendapat tindakan medis imunisasi</li> <li>7. Pasien menerima obat-obatan (sesuai indikasi/ jika dibutuhkan)</li> <li>8. Pasien melakukan pembayaran di kasir (apabila tidak menggunakan JKN atau mendapat pelayanan di luar ketentuan JKN)</li> </ol>  <pre> graph TD     A[Pasien discreening suhu dan keluhan] --&gt; B[Pasien dengan panas, batuk, pilek menuju R. ISPA]     B --&gt; C[Imunisasi ditunda]     A --&gt; D[Pasien tanpa panas, batuk, pilek menuju Ruang pendaftaran]     D --&gt; E[Pasien menuju ruang Imunisasi]     E --&gt; F[Pasien mendapat pemeriksaan, tindakan medis imunisasi, obat-obatan]     F --&gt; G[Pasien melakukan pembayaran (apabila bukan peserta JKN atau mendapat pelayanan di luar ketentuan JKN)]     </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 15 menit (pendaftaran)</li> <li>2. 5 menit (pemeriksaan)</li> <li>3. 15 menit (tindakan imunisasi)</li> <li>4. 5 menit (pembayaran jika tidak memiliki JKN atau mendapatkan pelayanan di luar ketentuan JKN)</li> </ol>

4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien JKN/ KIS tidak dikenakan biaya</li> <li>2. Pasien Umum dan pelayanan tertentu di luar ketentuan JKN dikenakan biaya sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil Pemeriksaan</li> <li>2. Tindakan medis (sesuai jenis imunisasi)</li> <li>3. Obat-obatan (sesuai indikasi)</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email: <a href="mailto:puskesmasdwn1@yahoo.com">puskesmasdwn1@yahoo.com</a></li> <li>2. Telepon: 0366 23712</li> <li>3. Facebook: Uptd Puskesmas Dawan I</li> <li>4. WA: 082266622162</li> <li>5. Website : <a href="https://puskesmas-dwn1.klungkungkab.go.id/">https://puskesmas-dwn1.klungkungkab.go.id/</a></li> <li>6. Instagram : puskesmas_dawan_i</li> <li>7. Google review : Puskesmas Dawan I</li> <li>8. Google form keluhan, kritik dan saran</li> <li>9. WBS Kabupaten Klungkung</li> </ol>

## B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Prakterk Kedokteran;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter DI Fasilitas Peyanan Kesehatan Primer;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas;</li> <li>12. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana CTPS</li> <li>2. Tempat Skrining Pengunjung</li> <li>3. Mesin Antrean</li> <li>4. Ruang tunggu dilengkapi kursi tunggu pasien dan media informasi (Elektronik dan Non elektronik)</li> <li>5. Ruangan pelayanan Imunisasi</li> <li>6. Alat Kesehatan (Alkes)</li> <li>7. Komputer, Printer dan jaringan internet</li> <li>8. Telepon kabel (PABX)</li> <li>9. Bed Periksa</li> <li>10. Rekam Medis</li> <li>11. Meja Kerja</li> <li>12. Kursi Kerja</li> <li>13. Buku register</li> <li>14. Alat tulis</li> <li>15. Sound System</li> <li>16. Bahan Medis Habis Pakai</li> <li>17. Vaksin</li> <li>18. Obat-obatan</li> </ol>

		<p>19. Kotak Saran</p> <p>20. Formulir-formulir (resep)</p> <p>21. Karcis retribusi</p> <p>22. Genset</p> <p>23. IPAL</p> <p>24. TPS Limbah B3</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Bidan</p> <p>2. Apoteker</p> <p>3. Asisten Apoteker</p> <p>4. Administrasi Rekam Medis</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Monitoring dan evaluasi secara berjenjang oleh penanggung Jawab Upaya Kesehatan Peserongan, Kefarmasian dan Laboratorium dan Kepala Puskesmas;</p> <p>2. Pengawasan Mutu oleh Tim Manajemen Mutu melalui kegiatan pengukuran Indikator Mutu Upaya Kesehatan Perseorangan, PPI, Keselamatan Pasien dan Audit Internal.</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>8 orang yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Di ruang pendaftaran dan RM: 3 orang</li> <li>➤ Di ruang Imunisasi: 1 orang</li> <li>➤ Di ruang farmasi: 2 orang</li> <li>➤ Di Kasir: 1 orang</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.</p> <p>2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan professional.</p> <p>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>4. Pelayanan tidak diskriminatif.</p> <p>5. Terpenuhi hak dan kewajiban pasien.</p> <p>6. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan.</p> <p>7. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standard pelayanan.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Tempat pelayanan bersih dan aman.</p> <p>2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.</p> <p>3. Gedung pelayanan dilengkapi CCTV.</p> <p>4. Terlaksananya program Keselamatan Pasien dan Pencegahan Pengendalian Infeksi dalam penyelenggaraan pelayanan;</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan evaluasi kinerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

## 7. LAYANAN VISUM ET REPERTUM

### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Visum Dalam Ruangan (korban hidup)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP atau KK</li> <li>2. Kartu Pasien (pasien lama);</li> <li>3. Surat permintaan visum dari kepolisian</li> </ol> <p>B. Visum Luar Ruangan (korban meninggal) :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permintaan visum dari kepolisian</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas kepolisian menyerahkan surat permintaan visum</li> <li>2. Pasien diterima di UGD diantar polisi/ jenazah didatangi oleh petugas puskesmas di lokasi.</li> <li>3. Pasien/ jenazah mendapat pemeriksaan visum.</li> <li>4. Petugas kepolisian melakukan pembayaran di kasir.</li> <li>5. Kepolisian menerima hasil visum et repertum.</li> </ol> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <pre> graph TD     A[Petugas kepolisian menyerahkan surat permintaan visum] --&gt; B[Pasien diterima di UGD]     A --&gt; C[Jenazah didatangi petugas]     B --&gt; D[Pasien/ jenazah mendapat pemeriksaan]     C --&gt; D     D --&gt; E[Petugas Kepolisian melakukan pembayaran di kasir]     E --&gt; F[Petugas Kepolisian menerima hasil visum et repertum]             </pre> </div>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 60 menit (pemeriksaan visum)</li> <li>2. 30 menit (mendapatkan hasil visum)</li> </ol>
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Visum (dalam ruangan): Rp. 100.000,-</li> <li>2. Visum (luar ruangan): Rp. 100.000,- (sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil Pemeriksaan Visum et repertum</li> </ol>

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email: <a href="mailto:puskesmasdwn1@yahoo.com">puskesmasdwn1@yahoo.com</a></li> <li>2. Telepon: 0366 23712</li> <li>3. Facebook: Uptd Puskesmas Dawan I</li> <li>4. WA: 082266622162</li> <li>5. Website : <a href="https://puskesmas-dwn1.klungkungkab.go.id/">https://puskesmas-dwn1.klungkungkab.go.id/</a></li> <li>6. Instagram : puskesmas_dawan_i</li> <li>7. Google review : Puskesmas Dawan I</li> <li>8. Google form keluhan, kritik dan saran</li> <li>9. WBS Kabupaten Klungkung</li> </ol>
---	---	--

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

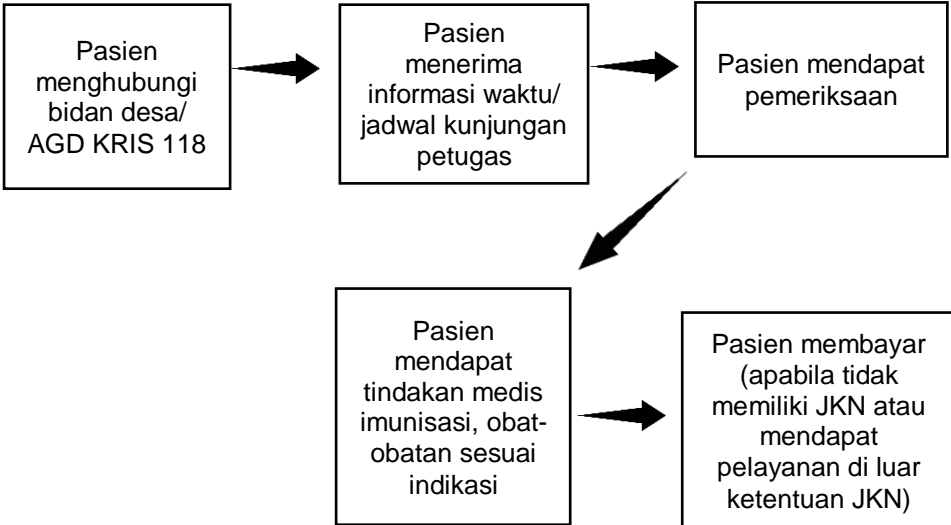
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran;</li> <li>3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter Di Fasilitas Peyanan Kesehatan Primer;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas;</li> <li>11. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana CTPS</li> <li>2. Ruang tunggu dilengkapi kursi tunggu pasien dan media informasi (Elektronik dan Non elektronik)</li> <li>3. Ruangan pelayanan Imunisasi</li> <li>4. Alat Kesehatan (Alkes)</li> <li>5. Komputer, Printer dan jaringan internet</li> <li>6. Telepon kabel (PABX)</li> <li>7. Bed Periksa</li> <li>8. Rekam Medis</li> <li>9. Meja Kerja</li> <li>10. Kursi Kerja</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>11. Buku register</li> <li>12. Alat tulis</li> <li>13. Bahan Medis Habis Pakai</li> <li>14. Obat-obatan</li> <li>15. Formulir-formulir (resep)</li> <li>16. Karcis retribusi</li> <li>17. Genset</li> <li>18. IPAL</li> <li>19. TPS Limbah B3</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter</li> <li>2. Bidan/ perawat</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring dan evaluasi secara berjenjang oleh penanggung Jawab Upaya Kesehatan Peserorangan, Kefarmasian dan Laboratorium dan Kepala Puskesmas;</li> <li>2. Pengawasan Mutu oleh Tim Manajemen Mutu melalui kegiatan pengukuran Indikator Mutu Upaya Kesehatan Perseorangan, PPI, Keselamatan Pasien dan Audit Internal.</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	<p>2 orang yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dokter: 1 orang</li> <li>➤ Perawat/ bidan: 1 orang</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan professional.</li> <li>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>4. Pelayanan tidak diskriminatif.</li> <li>5. Terpenuhi hak dan kewajiban pasien.</li> <li>6. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan.</li> <li>7. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standard pelayanan.</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat pelayanan bersih dan aman.</li> <li>2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.</li> <li>3. Gedung pelayanan dilengkapi CCTV.</li> <li>4. Terlaksananya program Keselamatan Pasien dan Pencegahan Pengendalian Infeksi dalam penyelenggaraan pelayanan;</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan evaluasi kinerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



8. LAYANAN HOMECARE

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	A. Pelanggan/pasien umum: 1. KTP atau KK 2. Kartu pasien untuk pasien lama B. Pelanggan/pasien dengan JKN-KIS 1. KTP atau KK atau Kartu JKN-KIS 2. Kartu pasien untuk pasien lama
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien menghubungi bidan desa/ AGD KRIS 118 2. Pasien mendapat informasi waktu/ jadwal kunjungan dari petugas 3. Pasien mendapat pemeriksaan, tindakan medis dan obat-obatan (sesuai indikasi) 4. Pasien membayar (apabila tidak memiliki JKN atau mendapat pelayanan di luar ketentuan JKN)   <pre>                     graph LR                         A[Pasien menghubungi bidan desa/ AGD KRIS 118] --&gt; B[Pasien menerima informasi waktu/ jadwal kunjungan petugas]                         B --&gt; C[Pasien mendapat pemeriksaan]                         C --&gt; D[Pasien mendapat tindakan medis imunisasi, obat-obatan sesuai indikasi]                         D --&gt; E[Pasien membayar (apabila tidak memiliki JKN atau mendapat pelayanan di luar ketentuan JKN)]                     </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	60 menit (untuk pemeriksaan, tindakan medis dan menerima obat-obatan sesuai indikasi)
4	Biaya/Tarif	1. Pasien JKN/ KIS tidak dikenakan biaya 2. Pasien Umum dan pelayanan tertentu di luar ketentuan JKN dikenakan biaya sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah: a. <i>Homecare</i> Paramedis dengan dokter : Rp. 90.000,- b. <i>Homecare</i> Paramedis tanpa dokter : Rp. 80.000,-
5	Produk Pelayanan	1. Hasil Pemeriksaan 2. Tindakan medis (sesuai indikasi) 3. Obat-obatan (sesuai indikasi)

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email: <a href="mailto:puskesmasdwn1@yahoo.com">puskesmasdwn1@yahoo.com</a></li> <li>2. Telepon: 0366 23712</li> <li>3. Facebook: Uptd Puskesmas Dawan I</li> <li>4. WA: 082266622162</li> <li>5. Website : <a href="https://puskesmas-dwn1.klungkungkab.go.id/">https://puskesmas-dwn1.klungkungkab.go.id/</a></li> <li>6. Instagram : puskesmas_dawan_i</li> <li>7. Google review : Puskesmas Dawan I</li> <li>8. Google form keluhan, kritik dan saran</li> <li>9. WBS Kabupaten Klungkung</li> </ol>
---	---	--

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 279/MENKES/SK/IV/2006 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat di Puskesmas;</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter DI Fasilitas Peyanan Kesehatan Primer;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Lanjut Usia di Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas;</li> <li>12. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepeda Motor Dorkesmas</li> <li>2. Alat Kesehatan (Alkes)</li> <li>3. Rekam Medis</li> <li>4. Buku register</li> <li>5. Alat tulis</li> <li>6. Bahan Medis Habis Pakai</li> </ol>

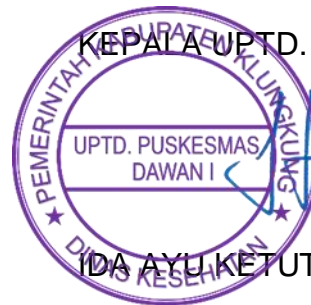
		<ul style="list-style-type: none"> <li>7. Obat-obatan</li> <li>8. Formulir-formulir (resep)</li> <li>9. Karcis retribusi</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter</li> <li>2. Bidan/ perawat</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoring dan evaluasi secara berjenjang oleh penanggung Jawab Upaya Kesehatan Masyarakat dan Kepala Puskesmas;</li> <li>2. Pengawasan oleh Tim Audit Internal.</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	<p>2 orang yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dokter: 1 orang</li> <li>➤ Bidan/ perawat: 1 orang</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan professional.</li> <li>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>4. Pelayanan tidak diskriminatif.</li> <li>5. Terpenuhi hak dan kewajiban pasien.</li> <li>6. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan.</li> <li>7. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standard pelayanan.</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat pelayanan bersih dan aman.</li> <li>2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.</li> <li>3. Gedung pelayanan dilengkapi CCTV.</li> <li>4. Terlaksananya program Keselamatan Pasien dan Pencegahan Pengendalian Infeksi dalam penyelenggaraan pelayanan;</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan evaluasi kinerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



LAMPIRAN 2  
KEPUTUSAN KEPALA  
UPTD PUSKESMAS DAWAN I  
NOMOR 10 TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN  
DI UPTD PUSKESMAS DAWAN I

MAKLUMAT PELAYANAN  
UPTD PUSKESMAS DAWAN I

“ Dengan ini Kami Pimpinan dan Karyawan UPTD Puskesmas Dawan I sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”



KEPALA UPTD. PUSKESMAS DAWAN I,

IDA AYU KETUT SRI HANDAYANI

LAMPIRAN 3  
KEPUTUSAN KEPALA  
UPTD PUSKESMAS DAWAN I  
NOMOR 10 TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN  
DI UPTD PUSKESMAS DAWAN I

JAMINAN PELAYANAN  
UPTD PUSKESMAS DAWAN I

Jaminan pelayanan diberikan kepada pengguna layanan yaitu:

1. Sanksi/ *punishment* bagi petugas pelayanan

Apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai standar pelayanan, petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan.

Sanksi yang diterima oleh petugas yang memberikan pelayanan tidak sesuai standar yaitu: sanksi lisan maupun tertulis yang diberikan atasan atau berdasarkan hasil monitoring kepatuhan dan audit, serta pengurangan point capaian prestasi kinerja,

2. Kompensasi kepada pengguna layanan

Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standar pelayanan.

Kompensasi yang diberikan yaitu pemberian voucher pelayanan akupresure di UPTD Puskesmas Dawan I



KEPALA UPTD. PUSKESMAS DAWAN I,

IDA AYU KETUT SRI HANDAYANI