



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



Jalan Kubon Tubuh-GELGEL

Tlp.0366-23761

**KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PUSKESMAS KLUNGKUNG I
NOMOR : 46/SK/KLK I/2024**

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI UPTD PUSKESMAS KLUNGKUNG I**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA UPTD. PUSKESMAS KLUNGKUNG I,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a, maka perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Klungkung I.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2019 tentang Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
10. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung Nomor 01 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung Tahun 2020

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PUSKESMAS KLUNGKUNG I TENTANG STANDAR PELAYANAN DI UPTD.PUSKESMAS KLUNGKUNG I.
- KESATU : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir, wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik;
- KEDUA : Penetapan Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali bila diperlukan, dengan berlakunya Surat Keputusan ini maka Surat Keputusan Kepala UPTD. Puskesmas Klungkung I Nomor 97/SK/KLK I/2023 tentang Standar Pelayanan tidak diberlakukan lagi.

Ditetapkan di Gelgel
Pada tanggal 01 Pebruari 2024



KEPALA UPTD. PUSKESMAS KLUNGKUNG I,

IDA BAGUS PUTRA DWIPAYANA

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PUSKESMAS KLUNGKUNG I
 NOMOR : 46/SK/KLKI/2024
 TENTANG STANDAR PELAYANAN

1. LAYANAN KESEHATAN KEGAWAT DARURATAN

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)

1.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Pemeriksaan Kesehatan 2. Layanan tindakan kegawatdaruratan 3. Layanan Konsultasi 4. Pemberian resep/obat (Sesuai Indikasi) 5. Layanan Laboratorium (Sesuai Indikasi) 6. Layanan Rujukan (Sesuai Indikasi)
2.	Persyaratan	<p>A. Pelanggan/pasien umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP/KK <p>B. Pelanggan/pasien dengan JKN-KIS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP/KK 2. Kartu JKN-KIS
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran dan Pembayaran di loket apabila tidak menggunakan JKN/KIS. 2. Pasien menunggu panggilan dari UGD 3. Pasien melakukan pemeriksaan di UGD 4. Pasien menerima Tindakan Kegawatdaruratan sesuai triase, Konsultasi, bila diperlukan sesuai hasil pemeriksaan pasien akan menerima surat pengantar Pengecekan Laboratorium/ resep (obat)/surat rujukan <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <pre> graph TD A[Pendaftaran dan pembayaran] --> B[Menunggu Panggilan] B --> C[Pemeriksaan Kesehatan] C --> D[menerima Tindakan Kegawatdaruratan sesuai triase, Konsultasi, bila diperlukan sesuai hasil pemeriksaan pasien akan menerima surat pengantar Pengecekan Laboratorium/ resep (obat)/surat rujukan.] </pre> </div>
4.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a) 1 Jam tanpa pemeriksaan Laboratorium b) 1,5 Jam dengan Pemeriksaan Laboratorium
5.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum dikenakan biaya sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pelanggan/pasien dengan JKN-KIS: Gratis (tidak dipungut biaya)
6	Penanganan Pengaduan,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon (0366) 23761

	Saran, Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 3. Email : upt.puskesmasklk1@gmail.com 4. WA/ SMS : 087889558989 5. Aplikasi SUKSMA PUTU 6. Pengaduan langsung 7. FB 8. Aplikasi Klungkung Mesadu 9. SP4N Lapor (www.lapor.go.id)
--	----------------	---

B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi 3. Tempat tidur 4. Wastafel 5. Komputer 6. Printer 7. ATK 8. Telepon 9. APD 10. Stetoskop 11. Tensimeter 12. Timbangan 13. Alat ukur tinggi badan 14. Set Alat Pemeriksaan Kesehatan 15. Set Alat Kesehatan Tindakan 16. Jam dinding 17. EKG Full screen 18. Tempat O2 19. Selang suction 20. Cairan untuk botol seuction 21. Standar infus mobile 22. Brankar di teras/lobi
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 2. Perawat 3. Bidan 4. Apoteker

		<ul style="list-style-type: none"> 5. Analis laboratorium 6. Tenaga administrasi 7. Menguasai computer
4	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Kepala Puskesmas dan PJ UKP 2. Audit Internal 3. Dilakukan Pengawasan Secara Berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	<p>6 orang yang terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 orang petugas loket (bila pagi di jam kerja) 1 orang petugas RM (bila pagi di jam kerja) 1 orang Perawat 2 orang Bidan 1 orang Dokter umum (On call)
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan profesional. 3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan. 4. Pelayanan tidak diskriminatif. 5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan 6. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standard pelayanan
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Alat kesehatan kritikal dan semi kritikal dilakukan dekontaminasi sesuai standar dan layak pakai serta berfungsi dengan baik 2. Kerahasiaan informasi medis pasien 3. Tersedia kamera CCTV 4. Tersedia rambu- rambu evakuasi 5. Penerapan Protokol Kesehatan Covid-19
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

2. LAYANAN RAWAT JALAN PEMERIKSAAN KESEHATAN

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)

1.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Pemeriksaan Kesehatan 2. Layanan Konsultasi 3. Layanan Pemberian resep/obat (Sesuai Indikasi) 4. Layanan Laboratorium (Sesuai Indikasi) 5. Layanan Rujukan (Sesuai Indikasi) 6. Pelayanan Surat Keterangan Sehat (Sesuai Indikasi) 7. Pelayanan Surat Keterangan Sakit (Sesuai Indikasi)
2.	Persyaratan	<p>A. Pelanggan/pasien umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP/KK <p>B. Pelanggan/pasien dengan JKN-KIS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP/KK 2. Kartu JKN-KIS
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran dan Pembayaran di loket apabila tidak menggunakan JKN/KIS. 2. Pasien menunggu panggilan dari poli yang dituju 3. Pasien melakukan pemeriksaan di Poli sesuai dengan layanan yang diinginkan 4. Pasien menerima Konsultasi, bila diperlukan sesuai hasil pemeriksaan pasien akan menerima surat pengantar Pengecekan Laboratorium/ resep (obat)/surat rujukan/ surat keterangan sehat/ surat keterangan sakit. <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <pre> graph TD A[Pendaftaran dan pembayaran] --> B[Menunggu Panggilan] B --> C[Pemeriksaan Kesehatan] C --> D[Menerima Konsultasi, bila diperlukan akan memperoleh surat pengantar pemeriksaan Lab/ Resep (obat)/ Surat Rujukan, surat keterangan sehat, surat keterangan sakit.] </pre> </div>
4.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 Jam tanpa pemeriksaan Laboratorium 2. 1,5 Jam dengan Pemeriksaan Laboratorium
5.	Biaya Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum dikenakan biaya sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pelanggan/ pasien dengan JKN-KIS: Gratis (tidak dipungut biaya) bila ditanggung BPJS
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon (0366) 23761 3. Email : upt.puskesmasklk1@gmail.com 4. WA/ SMS : 087889558989 5. Aplikasi SUKSMA PUTU

		6. Pengaduan langsung 7. FB 8. Aplikasi Klungkung Mesadu 9. SP4N Lapor (www.lapor.go.id)
--	--	--

B. PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana Dan Prasarana	1. Meja 2. Kursi 3. Tempat tidur 4. Wastafel 5. Komputer 6. Printer 7. AC 8. ATK 9. Telepon 10. APD 11. Tensimeter Dewasa 12. Stetoskop 13. Thermometer 14. penlight/senter 15. tongue spatel 16. hammer reflex 17. otoskop 18. snellen chart 19. buku ishihara 20. timbangan 21. Alat ukur tinggi badan Poliklinik Anak 1. Timbangan Anak 2. Stetoskop Anak 3. Tensi Meter Anak Farmasi 1. Mortir

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Stamper 3. Gelas Ukur <p>Laboratorium</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alat POCT
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 2. Perawat 3. Bidan 4. Apoteker 5. Analis laboratorium 6. Tenaga administrasi 7. Menguasai computer
4	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Kepala Puskesmas dan PJ UKP 2. Audit Internal 3. Dilakukan Pengawasan Secara Berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	<p>4 orang yang terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 orang petugas loket 1 orang petugas RM 1 orang Petugas kesehatan (Perawat/ Bidan) 1 orang Dokter
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan profesional. 3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan. 4. Pelayanan tidak diskriminatif. 5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan 6. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standard pelayanan
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat kesehatan kritikal dan semi kritikal dilakukan dekontaminasi sesuai standar dan layak pakai serta berfungsi dengan baik 2. Kerahasiaan informasi medis pasien 3. Tersedia kamera CCTV 4. Tersedia rambu- rambu evakuasi 5. Penerapan Protokol Kesehatan Covid-19
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

3. LAYANAN KB

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)

1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Kesehatan 2. Konsultasi 3. Layanan Laboratorium (Sesuai Indikasi) 4. Layanan tindakan KB (Sesuai Indikasi) 5. Layanan Pemberian resep/obat (Sesuai Indikasi) 6. Layanan Rujukan (Sesuai Indikasi)
2.	Persyaratan	<p>A. Pelanggan/pasien umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP/KK <p>B. Pelanggan/pasien dengan JKN-KIS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP/KK 2. Kartu JKN-KIS
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran dan Pembayaran di loket apabila tidak menggunakan JKN/KIS. 2. Pasien menunggu panggilan dari poli KB 3. Pasien melakukan pemeriksaan di Poli KB 4. Pasien menerima Konsultasi, bila diperlukan sesuai hasil pemeriksaan pasien akan menerima surat pengantar Pengecekan Laboratorium/tindakan pelayanan KB/ resep (obat)/surat rujukan. <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <pre> graph TD A[Pendaftaran dan pembayaran] --> B[Menunggu Panggilan] B --> C[Pemeriksaan Kesehatan] C --> D[menerima Konsultasi, bila diperlukan sesuai hasil pemeriksaan pasien akan menerima surat pengantar Pengecekan Laboratorium/tindakan pelayanan KB/ resep (obat)/surat rujukan] </pre> </div>
4.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 Jam bila tanpa tindakan dan layanan Laboratorium 2. 1,5 jam dengan tindakan dan layanan Laboratorium
5.	Biaya Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum dikenakan biaya sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pelanggan/ pasien dengan JKN-KIS: Gratis (tidak dipungut biaya) bila ditanggung BPJS
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon (0366) 23761 3. Email : upt.puskesmasklk1@gmail.com 4. WA/ SMS : 087889558989 5. Aplikasi SUKSMA PUTU 6. Pengaduan langsung

		<ul style="list-style-type: none"> 7. FB 8. Aplikasi Klungkung Mesadu 9. SP4N Lapor (www.lapor.go.id)
--	--	---

B. PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana Dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi 3. Tempat tidur 4. Wastafel 5. Komputer 6. Printer 7. ATK 8. Telepon 9. APD 10. Tensimeter 11. Stetoskop 12. Thermometer 13. penlight/senter 14. Lampu sin 15. BMPH 16. alat ukur, timbangan dewasa 17. Alat ukur panjang/ tinggi badan 18. meja ginekologi 19. Kit KB (IUD Kit, IMFLAN Kit) 20. Miinor surgery set 21. alat ginekologi 22. Sterilisator 23. Tempat sampah medis/non medis 24. AC
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 2. Bidan 3. Apoteker 4. Analis laboratorium 5. Tenaga administrasi 6. Menguasai computer
4	Pengawas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Kepala Puskesmas dan PJ UKP

	Internal	<ul style="list-style-type: none"> 2. Audit Internal 3. Dilakukan Pengawasan Secara Berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 4 orang yang terdiri dari : 1 orang petugas loket 1 orang petugas RM 2 orang Bidan 1 orang Dokter
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan profesional. 3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan. 4. Pelayanan tidak diskriminatif. 5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan 6. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standard pelayanan
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Alat kesehatan kritikal dan semi kritikal dilakukan dekontaminasi sesuai standar dan layak pakai serta berfungsi dengan baik 2. Kerahasiaan informasi medis pasien 3. Tersedia kamera CCTV 4. Tersedia rambu- rambu evakuasi 5. Penerapan Protokol Kesehatan Covid-19
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

4. LAYANAN KESEHATAN IBU

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)

1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Kesehatan 2. Konsultasi 3. Layanan Laboratorium (Sesuai Indikasi) 4. Layanan Pemberian resep/obat (Sesuai Indikasi) 5. Layanan Rujukan (Sesuai Indikasi)
2.	Persyaratan	<p>A. Pelanggan/pasien umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP/KK <p>B. Pelanggan/pasien dengan JKN-KIS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP/KK 2. Kartu JKN-KIS
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran dan Pembayaran di loket apabila tidak menggunakan JKN/KIS. 2. Pasien menunggu panggilan dari poli KIA 3. Pasien melakukan pemeriksaan di Poli KIA 4. Pasien menerima Konsultasi, bila diperlukan sesuai hasil pemeriksaan pasien akan menerima surat pengantar Pengecekan Laboratorium/ resep (obat)/surat rujukan. <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <pre> graph TD A[Pendaftaran dan pembayaran] --> B[Menunggu Panggilan] B --> C[Pemeriksaan Kesehatan] C --> D[Menerima Konsultasi, bila diperlukan sesuai hasil pemeriksaan pasien akan menerima surat pengantar Pengecekan Laboratorium/ resep (obat)/surat rujukan] </pre> </div>
4.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 Jam bila tanpa tindakan dan layanan Laboratorium 2. 1,5 jam dengan tindakan dan layanan Laboratorium
5.	Biaya Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum dikenakan biaya sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pelanggan/ pasien dengan JKN-KIS: Gratis (tidak dipungut biaya) bila ditanggung BPJS
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon (0366) 23761 3. Email : upt.puskesmasklk1@gmail.com 4. WA/ SMS : 087889558989 5. Aplikasi SUKSMA PUTU 6. Pengaduan langsung 7. FB

		8. Aplikasi Klungkung Mesadu 9. SP4N Lapor (www.lapor.go.id)
--	--	--

B. PENGELOLAAN LAYANAN KESEHATAN (MANUFACTURING)

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi 3. Tempat tidur 4. Wastafel 5. Komputer 6. Printer 7. ATK 8. Telepon 9. APD 10. Tensimeter 11. Stetoskop 12. Thermometer 13. penlight/senter 14. funduskop 15. doopler + Jelli 16. alat ukur, timbangan dewasa 17. Alat ukur panjang/ tinggi badan 18. meja ginekologi 19. Pita Ukur 20. BMHP
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 2. Bidan 3. Apoteker 4. Analis laboratorium 5. Tenaga administrasi 6. Menguasai computer
4	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Kepala Puskesmas dan PJ UKP 2. Audit Internal\ 3. Dilakukan Pengawasan Secara Berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	<p>4 orang yang terdiri dari :</p> <p>1 orang petugas loket</p> <p>1 orang petugas RM</p>

		2 orang Bidan 1 orang Dokter
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan profesional. 3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan. 4. Pelayanan tidak diskriminatif. 5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan 6. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standard pelayanan
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat kesehatan kritikal dan semi kritikal dilakukan dekontaminasi sesuai standar dan layak pakai serta berfungsi dengan baik 2. Kerahasiaan informasi medis pasien 3. Tersedia kamera CCTV 4. Tersedia rambu- rambu evakuasi 5. Penerapan Protokol Kesehatan Covid-19
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

5. LAYANAN IMUNISASI

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)

1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Kesehatan 2. Konsultasi 3. Layanan Laboratorium (Sesuai Indikasi) 4. Layanan imunisasi (Sesuai Indikasi) 5. Layanan Pemberian resep/obat (Sesuai Indikasi) 6. Layanan Rujukan (Sesuai Indikasi)
2.	Persyaratan	<p>A. Pelanggan/pasien umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP/KK <p>B. Pelanggan/pasien dengan JKN-KIS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP/KK 2. Kartu JKN-KIS
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran dan Pembayaran di loket apabila tidak menggunakan JKN/KIS. 2. Pasien menunggu panggilan di ruang tunggu imunisasi 3. Pasien melakukan pemeriksaan di ruang imunisasi 4. Keluarga Pasien/Pasien menerima Konsultasi, sesuai hasil pemeriksaan pasien akan menerima surat pengantar Pengecekan Laboratorium/tindakan imunisasi/ resep (obat)/surat rujukan (sesuai indikasi) <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <pre> graph TD A[Pendaftaran dan pembayaran] --> B[Menunggu Panggilan] B --> C[Pemeriksaan Kesehatan] C --> D[Menerima surat pengantar Pengecekan Laboratorium/tindakan imunisasi/ resep (obat)/surat rujukan (sesuai indikasi)] </pre> </div>
4.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 Jam bila tanpa tindakan dan layanan Laboratorium 2. 1,5 jam dengan tindakan dan layanan Laboratorium
5.	Biaya Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum dikenakan biaya sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pelanggan/ pasien dengan JKN-KIS: Gratis (tidak dipungut biaya) bila ditanggung BPJS
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon (0366) 23761 3. Email : upt.puskesmasklk1@gmail.com 4. WA/ SMS : 087889558989 5. Aplikasi SUKSMA PUTU 6. Pengaduan langsung

		<ul style="list-style-type: none"> 7. FB 8. Aplikasi Klungkung Mesadu 9. SP4N Lapor (www.lapor.go.id)
--	--	---

B. PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana Dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi 3. Tempat tidur 4. Wastafel 5. Komputer 6. Printer 7. ATK 8. Telepon 9. APD 10. Tensimeter anak 11. Stetoskop bayi 12. Thermometer 13. penlight/senter 14. Ruangan imunisasi 15. Tempat sampah medis dan non media 16. alat ukur, timbangan 17. Alat ukur panjang/ tinggi badan 18. Safety box 19. Anafilaktik sok 20. Kupet, Termos vaksin , bengkok 21. Ruang tunggu untuk anak sehat
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 2. Bidan 3. Apoteker 4. Analis laboratorium 5. Tenaga administrasi 6. Menguasai computer
4	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Kepala Puskesmas dan PJ UKP 2. Audit Internal\ 3. Dilakukan Pengawasan Secara Berjenjang
5	Jumlah	4 orang yang terdiri dari :

	Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1 orang petugas loket 1 orang petugas RM 2 orang Bidan / perawat 1 orang Dokter
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan profesional. 3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan. 4. Pelayanan tidak diskriminatif. 5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan 6. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standard pelayanan
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Alat kesehatan kritikal dan semi kritikal dilakukan dekontaminasi sesuai standar dan layak pakai serta berfungsi dengan baik 2. Kerahasiaan informasi medis pasien 3. Tersedia kamera CCTV 4. Tersedia rambu- rambu evakuasi 1. Penerapan Protokol Kesehatan Covid-19
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

6. LAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)

1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Kesehatan 2. Konsultasi 3. Layanan Laboratorium (Sesuai Indikasi) 4. Layanan tindakan Pencabutan (Sesuai Indikasi) 5. Layanan tindakan Penambalan (Sesuai Indikasi) 6. Layanan Pemberian resep/obat (Sesuai Indikasi) 7. Layanan Rujukan (Sesuai Indikasi)
2.	Persyaratan	<p>A. Pelanggan/pasien umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP/KK <p>B. Pelanggan/pasien dengan JKN-KIS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP/KK 2. Kartu JKN-KIS
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran dan Pembayaran di loket apabila tidak menggunakan JKN/KIS. 2. Pasien menunggu panggilan dari poli Gigi dan Mulut 3. Pasien melakukan pemeriksaan di Poli Gigi dan Mulut 4. Pasien menerima Konsultasi, bila diperlukan sesuai hasil pemeriksaan pasien akan menerima surat pengantar Pengecekan Laboratorium/tindakan Pencabutan/ Penambalan/ resep (obat)/surat rujukan. <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <pre> graph TD A[Pendaftaran dan pembayaran] --> B[Menunggu Panggilan] B --> C[Pemeriksaan Kesehatan] C --> D[Menerima Konsultasi, bila diperlukan sesuai hasil pemeriksaan pasien akan menerima surat pengantar Pengecekan Laboratorium/tindakan Pencabutan/ Penambalan/ resep (obat)/surat rujukan.] </pre> </div>
4.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 Jam bila tanpa tindakan dan layanan Laboratorium 2. 1,5 jam dengan tindakan dan layanan Laboratorium
5.	Biaya Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum dikenakan biaya sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pelanggan/ pasien dengan JKN-KIS: Gratis (tidak dipungut biaya) bila ditanggung BPJS
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon (0366) 23761 3. Email : upt.puskesmasklk1@gmail.com 4. WA/ SMS : 087889558989 5. Aplikasi SUKSMA PUTU

		6. Pengaduan langsung 7. FB 8. Aplikasi Klungkung Mesadu 9. SP4N Lapor (www.lapor.go.id)
--	--	--

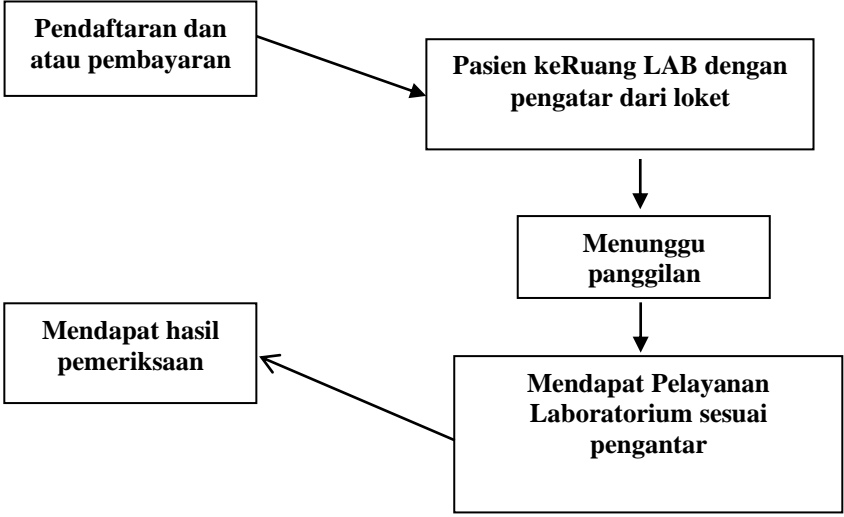
B. PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana Dan Prasarana	1. Meja 2. Kursi 3. Wastafel 4. Komputer 5. Printer 6. ATK 7. Telepon 8. APD 9. Stetoskop 10. Tensimeter 11. Timbangan 12. Alat ukur tinggi badan 13. Kursi pelayanan gigi 14. Set Diagnostik 15. Alat Tambal, 16. Tang cabut anak dan dewasa 17. Scaler 18. Light Cure 19. Sterilisator 20. Aerosol
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Gigi 2. Perawat 3. Apoteker 4. Analis laboratorium 5. Tenaga administrasi 6. Menguasai computer
4	Pengawas Internal	1. Supervisi Kepala Puskesmas dan PJ UKP 2. Audit Internal 3. Dilakukan Pengawasan Secara Berjenjang
5	Jumlah	4 orang yang terdiri dari :

	Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1 orang petugas loket 1 orang petugas RM 1 orang Perawat Gigi 1 orang Dokter Gigi 1 Apoteker 1 Analis Laboratorium
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan profesional. 3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan. 4. Pelayanan tidak diskriminatif. 5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan 6. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standard pelayanan
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Alat kesehatan kritikal dan semi kritikal dilakukan dekontaminasi sesuai standar dan layak pakai serta berfungsi dengan baik 2. Kerahasiaan informasi medis pasien 3. Tersedia kamera CCTV 4. Tersedia rambu- rambu evakuasi 5. Penerapan Protokol Kesehatan Covid-19
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

7. LAYANAN LABORATORIUM

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)

1.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Kesehatan 2. Konsultasi 3. Layanan Laboratorium (Sesuai Indikasi) 4. Layanan persalinan normal (Sesuai Indikasi) 5. Layanan imunisasi bayi (Sesuai Indikasi) 6. Layanan perawatan bayi (Sesuai Indikasi) 7. Layanan Pemberian resep/obat (Sesuai Indikasi) 8. Layanan Rujukan (Sesuai Indikasi)
2.	Persyaratan	<p>A. Pelanggan/pasien umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP/KK <p>B. Pelanggan/pasien dengan JKN-KIS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP/KK 2. Kartu JKN-KIS
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran dan Pembayaran di loket apabila tidak menggunakan JKN/KIS. 2. Pasien membawa pengantar dari Loket keRuang LAB dengan pengantar dari loket 3. Pasien menunggu panggilan dari Laboratorium 4. Pasien mendapat Pelayanan Laboratorium sesuai pengantar 5. Pasien mendapatkan hasil pemeriksaan <p>Alur Pelayanan Laboratorium</p>  <pre> graph TD A[Pendaftaran dan atau pembayaran] --> B[Pasien keRuang LAB dengan pengantar dari loket] B --> C[Menunggu panggilan] C --> D[Mendapat Pelayanan Laboratorium sesuai pengantar] D --> E[Mendapat hasil pemeriksaan] </pre>
4.	Waktu Pelayanan	±120 menit
5.	Biaya Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum dikenakan biaya sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pelanggan/ pasien dengan JKN-KIS:Gratis (tidak dipungut biaya) bila ditanggung BPJS

6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon (0366) 23761 3. Email : upt.puskesmaslk1@gmail.com 4. WA/ SMS : 087889558989 5. Aplikasi SUKSMA PUTU 6. Pengaduan langsung 7. FB 8. Aplikasi Klungkung Mesadu 9. SP4N Lapor (www.lapor.go.id)
---	--------------------------------------	--

B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi 3. Wastafel 4. Komputer 5. Printer 6. ATK 7. Telepon 8. AC 9. APD 10. Alat-alat Laboratorium
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 2. Perawat 3. Bidan 4. Apoteker 5. Analis laboratorium 6. Tenaga administrasi 7. Menguasai computer
4	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Kepala Puskesmas dan PJ UKP 2. Audit Internal 3. Dilakukan Pengawasan Secara Berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	1 orang yang terdiri dari : 1 orang Petugas Laboratorium
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan

		<p>profesional.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan. 4. Pelayanan tidak diskriminatif. 5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan 6. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standard pelayanan
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat kesehatan kritikal dan semi kritikal dilakukan dekontaminasi sesuai standar dan layak pakai serta berfungsi dengan baik 2. Kerahasiaan informasi medis pasien 3. Tersedia kamera CCTV 4. Tersedia rambu- rambu evakuasi 5. Penerapan Protokol Kesehatan Covid-19
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

8. LAYANAN SURAT VISUM

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)

1.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan visum 2. Layanan surat visum
2.	Persyaratan	Surat permintaan visum dari penyidik
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon melakukan koordinasi dengan Kepala Puskesmas 2. Petugas melakukan visum terhadap sasaran berdasarkan surat permintaan visum dari penyidik 3. Pemohon mendapatkan hasil visum <p>Alur Pelayanan Laboratorium</p> <pre> graph TD A[Koordinasai dengan Kapus] --> B[Melakukan visum] B --> C[Mendapat hasil visum] </pre>
4.	Waktu Pelayanan	±60 menit
5.	Biaya Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum dikenakan biaya sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pelanggan/ pasien dengan JKN-KIS: Gratis (tidak dipungut biaya) bila ditanggung BPJS
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon (0366) 23761 3. Email : upt.puskesmasklk1@gmail.com 4. WA/ SMS : 087889558989 5. Aplikasi SUKSMA PUTU 6. Pengaduan langsung 7. FB 8. Aplikasi Klungkung Mesadu 9. SP4N Lapor (www.lapor.go.id)

B. PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang
---	-------------	--

		<p>Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>
2	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi 3. Tempat tidur 4. Wastafel 5. Komputer 6. Printer 7. ATK 8. Telepon 9. APD 10. Tensimeter 11. Stetoskop 12. Thermometer 13. penlight/senter
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 2. Perawat 3. Bidan 4. Apoteker 5. Analis laboratorium 6. Tenaga administrasi 7. Menguasai computer
4	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Kepala Puskesmas dan PJ UKP 2. Audit Internal 3. Dilakukan pengawasan secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	<p>5 orang yang terdiri dari :</p> <p>1 orang petugas loket</p> <p>1 orang petugas RM</p> <p>1 orang Petugas kesehatan (Perawat/ Bidan)</p> <p>1 orang Dokter</p> <p>1 orang analis laboratorium</p>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan profesional. 3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan. 4. Pelayanan tidak diskriminatif. 5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan 6. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standard pelayanan
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat kesehatan kritikal dan semi kritikal dilakukan dekontaminasi sesuai standar dan layak pakai serta berfungsi dengan baik 2. Kerahasiaan informasi medis pasien

		3. Tersedia kamera CCTV 4. Tersedia rambu- rambu evakuasi 5. Penerapan Protokol Kesehatan Covid-19
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

9. LAYANAN NARASUMBER / INSTRUKTUR

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)

1.	Produk Layanan	Layanan Narasumber/Layanan Instruktur
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan narasumber/instruktur ditujukan ke Kepala UPTD.Puskesmas Klungkung I 2. Bersedia mengikuti protokol kesehatan 3. Menyediakan tempat pelaksanaan
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat permohonan narasumber/instruktur 2. Permohonan diverifikasi untuk pengecekan jadwal dan ketersediaan narasumber/instruktur 3. Pelaksanaan kegiatan <p>Alur Pelayanan Narasumber/Instruktur</p> <pre> graph LR A[Permohonan diajukan] --> B[Verifikasi jadwal dan narasumber] B --> C[Pelaksanaan kegiatan] </pre>
4.	Waktu Pelayanan	2,5 Jam (waktu yang dibutuhkan dari permohonan masuk s/d dengan mendapatkan produk layanan)
5.	Biaya Pelayanan	Gratis/tidak dipungut biaya
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon (0366) 23761 3. Email : upt.puskesmasklk1@gmail.com 4. WA/ SMS : 087889558989 5. Aplikasi SUKSMA PUTU 6. Pengaduan langsung 7. FB 8. Aplikasi Klungkung Mesadu 9. SP4N Lapor (www.lapor.go.id)

B. PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019
---	-------------	--

		tentang Puskesmas 6. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana Dan Prasarana	1. Meja 2. Kursi 3. Hansanitizer 4. Masker Cadangan 5. Laptop 6. Screen 7. Printer 8. ATK 9. Telepon 10. Thermometer
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum 2. Perawat 3. Bidan 4. Penyuluh Kesehatan 5. Gizi (Nutrisionis) 6. Kesehatan Lingkungan 7. Menguasai computer
4	Pengawas Internal	1. Supervisi Kepala Puskesmas dan PJ UKM 2. Audit Internal 3. Dilakukan pengawasan secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	3 orang yang terdiri dari : 1 orang petugas Penyuluh Kesehatan 1 orang petugas Kesehatan 1 orang Dokter
6	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan profesional. 3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan. 4. Pelayanan tidak diskriminatif. 5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan 6. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standard pelayanan
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	1. Alat kesehatan kritikal dan semi kritikal dilakukan dekontaminasi sesuai standar dan layak pakai serta berfungsi dengan baik 2. Kerahasiaan informasi medis pasien 3. Tersedia kamera CCTV 4. Tersedia rambu- rambu evakuasi 5. Penerapan Protokol Kesehatan Covid-19
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

10. LAYANAN REKOMENDASI DAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none">1. Rekomendasi Surat Ijin Praktek2. Rekomendasi Surat Ijin Kerja3. Surat Keterangan Praktek4. Surat Keterangan Penelitian
2	Persyaratan pelayanan	<p><u>Rekomendasi Surat Ijin Praktek</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Fotocopy legalisir ijazah dokter atau ijazah pendidikan dengan kompetensi lebih tinggi yang diakui2. Fotocopy legalisir STR yang masih berlaku3. Fotocopy KTP yang masih berlaku4. Pas Foto 4x6 sebanyak 2 (dua) lembar5. Rekomendasi dari organisasi profesi6. Surat permohonan rekomendasi Surat Ijin Praktek7. Izin asli apabila melakukan perpanjangan <p><u>Rekomendasi Surat Ijin Kerja</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Fotocopy legalisir ijazah atau ijazah pendidikan dengan kompetensi lebih tinggi yang diakui2. Fotocopy legalisir STR yang masih berlaku3. Fotocopy KTP yang masih berlaku4. Pas Foto 4x6 sebanyak 2 (dua) lembar5. Rekomendasi dari organisasi profesi6. Surat ijin dari pimpinan instansi tempat kerja7. Surat permohonan rekomendasi Surat Ijin Kerja8. Izin asli apabila melakukan perpanjangan <p><u>Surat Keterangan Praktek Dokter Intership</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Fotocopy Ijazah yang dilegalisir2. Fotocopy STR Intership yang dilegalisir3. Surat keterangan sehat dari dokter yang mempunyai Surat Ijin Praktik4. Surat Pernyataan memiliki tempat kerja di fasilitas pelayanan kesehatan5. Pas Foto berwarna terbaru ukuran 4X6 cm sebanyak 3 (tiga) lembar berlatang belakang merah6. Rekomendasi dari Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota atau Pejabat yang ditunjuk7. Rekomendasi dari organisasi profesi <p><u>Surat Keterangan Praktek Siswa/ Mahasiswa</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat pengantar melakukan praktek kerja lapangan dari instansi pendidik2. Fotocopy panduan praktek kerja lapangan <p><u>Surat Keterangan Penelitian</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Fotocopy surat ijin penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

		2. Fotocopy penelitian
3	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan persyaratan permohonan ke bagian Tata Usaha Puskesmas 2. Pemohon menunggu petugas Tata Usaha Puskesmas untuk memeriksa kelengkapan persyaratan permohonan 3. Pemohon menerima surat rekomendasi/ surat keterangan dari petugas Tata Usaha Puskesmas <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pemohon menyerahkan persyaratan</div> <div style="font-size: 2em;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pemohon menunggu kelengkapan persyaratan diperiksa</div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">Pemohon menerima surat rekomendasi/ surat keterangan</div> </div> </div>
4	Waktu pelayanan	1 (satu) hari kerja setelah persyaratan lengkap dan benar
5	Biaya/ tariff	Gratis/Tidak dikenakan biaya
6	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon (0366) 23761 3. Email : upt.puskesmasklk1@gmail.com 4. WA/ SMS : 087889558989 5. Aplikasi SUKSMA PUTU 6. Pengaduan langsung 7. FB 8. Aplikasi Klungkung Mesadu 9. SP4N Lapor (www.lapor.go.id)

B. PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)

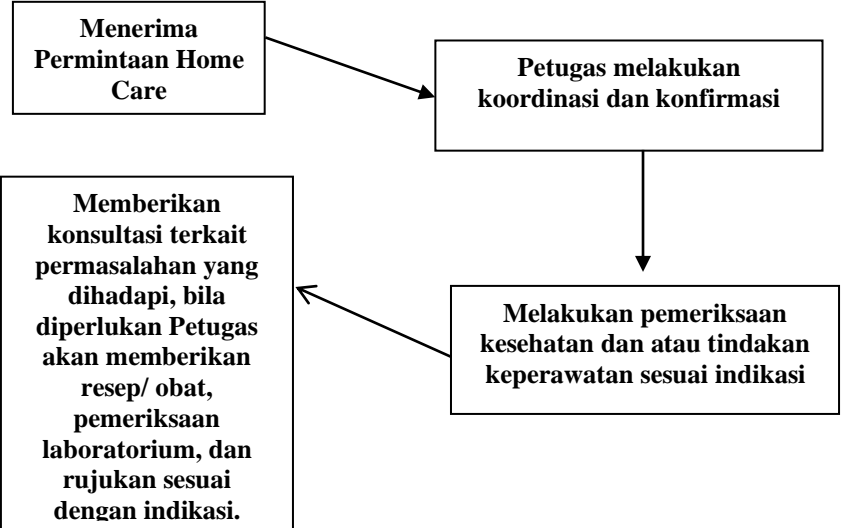
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang RI No. 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 299/Menkes/Per/II/2010 tentang Penyelenggaraan Program Internsip dan Penempatan Dokter Pasca Internsip 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2052/Menkes/Per/X/2011 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/148/I/2010 tentang Izin dan
---	-------------	---

		<p>Penyelenggaraan Praktik Perawat</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2013 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Tenaga Gizi 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 32 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Tenaga Sanitarian 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2013 tentang Registrasi Tenaga Kesehatan 9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Registrasi Penelitian Klinik 10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2016 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Terapis Gigi dan Mulut 11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 889/MENKES/PER/V/2011 tentang Registrasi, Izin, Praktik dan Izin Kerja Tenaga Kefarmasian 12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2017 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Bidan 13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 TAHUN 2018 Izin dan Penyelenggaraan Praktik Tenaga Kesehatan Tradisional Jamu 14. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2018 Izin dan Penyelenggaraan Praktik Akupunktur Terapis 15. Surat Edaran Nomor HK.03.03/MENKES/537/2015 tentang Penggunaan Surat Keterangan Pengurusan Surat Tanda Registrasi (STR) untuk Kepentingan Permohonan Penerbitan Surat Izin Praktik (SIP) Tenaga Kesehatan
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer/ laptop 3. Printer 4. Kertas
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Perundang-undangan di kelembagaan, Tata Laksana dan Kinerja 2. Menguasai computer 3. Menguasai tata bahasa yang baik
4	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Kepala Sub Bagian Tata Usaha 2. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	1 orang petugas Bidang Tata Usaha yang bertugas menerima dan memeriksa persyaratan permohonan

		serta mencetak rekomendasi
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan profesional. 3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan. 4. Pelayanan tidak diskriminatif. 5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan 6. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standard pelayanan
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat kesehatan kritikal dan semi kritikal dilakukan dekontaminasi sesuai standar dan layak pakai serta berfungsi dengan baik 2. Kerahasiaan informasi medis pasien 3. Tersedia kamera CCTV 4. Tersedia rambu- rambu evakuasi 5. Penerapan Protokol Kesehatan Covid-19
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

11. LAYANAN HOMECARE

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)

1.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Pemeriksaan Kesehatan 2. Layanan tindakan keperawatan 3. Layanan Konsultasi 4. Pemberian resep/obat (Sesuai Indikasi) 5. Layanan Laboratorium (Sesuai Indikasi) 6. Layanan Rujukan (Sesuai Indikasi)
2.	Persyaratan	<p>A. Pelanggan/pasien umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP/KK <p>B. Pelanggan/pasien dengan JKN-KIS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP/KK 2. Kartu JKN-KIS
3.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima permintaan home care dari masyarakat 2. Petugas melakukan koordinasi dan konfirmasi 3. Petugas datang ke rumah pasien melakukan pemeriksaan kesehatan dan atau tindakan keperawatan sesuai indikasi 4. Petugas memberikan konsultasi terkait permasalahan yang dihadapi, bila diperlukan Petugas akan memberikan resep/ obat, pemeriksaan laboratorium, dan rujukan sesuai dengan indikasi. <p>Alur Pelayanan</p>  <pre> graph TD A[Menerima Permintaan Home Care] --> B[Petugas melakukan koordinasi dan konfirmasi] B --> C[Melakukan pemeriksaan kesehatan dan atau tindakan keperawatan sesuai indikasi] C --> D[Memberikan konsultasi terkait permasalahan yang dihadapi, bila diperlukan Petugas akan memberikan resep/ obat, pemeriksaan laboratorium, dan rujukan sesuai dengan indikasi.] </pre>
4.	Waktu Pelayanan	1 jam (tergantung dari permasalahan dan tindakan ke pasien)
5.	Biaya Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan/ pasien dengan JKN-KIS: Gratis (tidak dipungut biaya) bila ditanggung BPJS 2. Pelanggan/ pasien umum tidak dipungut biaya hanya dengan menunjukkan KK/KTP namun jika dirujuk biaya menjadi tanggung jawab pihak keluarga di faskes

		lanjutan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Telepon (0366) 23761 3. Email : upt.puskesmasklk1@gmail.com 4. WA/ SMS : 087889558989 5. Aplikasi SUKSMA PUTU 6. Pengaduan langsung 7. FB 8. Aplikasi Klungkung Mesadu 9. SP4N Lapor (www.lapor.go.id)

B. PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 5. Keputusan Menteri Nomor 279/Menkes/KS/IV/2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Masyarakat di Puskesmas 6. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. APD 2. Stetoskop 3. Tensimeter 4. Set Alat Pemeriksaan Kesehatan termasuk mini laboratorium 5. Set Alat Kesehatan Tindakan
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 2. Perawat 3. Bidan
4	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Kepala Puskesmas dan PJ UKP 2. Audit Internal 3. Dilakukan Pengawasan Secara Berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	<p>3 orang yang terdiri dari :</p> <p>1 orang Perawat</p> <p>2 orang Bidan</p> <p>1 orang Dokter umum (On call)</p>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan profesional. 3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Pelayanan tidak diskriminatif. 5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan 6. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standard pelayanan
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat kesehatan kritikal dan semi kritikal dilakukan dekontaminasi sesuai standar dan layak pakai serta berfungsi dengan baik 2. Kerahasiaan informasi medis pasien 3. Tersedia kamera CCTV 4. Tersedia rambu- rambu evakuasi 5. Penerapan Protokol Kesehatan Covid-19
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



KEPALA UPTD.PUSKESMAS KLUNGKUNG I,

IDA BAGUS PUTRA DWIPAYANA