



PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS CAWAS I  
Jalan Tembus Barepan Cawas Klaten Kode Pos 57463  
Telepon (0272) 8990125  
KLATEN

---

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS CAWAS I  
DINAS KESEHATAN KABUPATEN KLATEN

NOMOR 440 / 074 TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS CAWAS I

KEPALA PUSKESMAS CAWAS I  
DINAS KESEHATAN KABUPATEN KLATEN,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Cawas I tentang Standar Pelayanan Publik; Undang

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
5. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 14 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
14. Peraturan Bupati Klaten Nomor 17 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 14 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kabupaten Klaten;
15. Peraturan Bupati Klaten Nomor 18 tahun 2019 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten;
16. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS CAWAS I TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS CAWAS I.**

**KESATU** : **Komponen Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam keputusan ini meliputi;**

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya / tarif
5. Produk pelayanan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
7. Dasar hukum
8. Sarana dan prasarana
9. Kompetensi pelaksana
10. Pengawasan internal
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan

**KEDUA** : **Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU Keputusan ini dipergunakan sebagai pedoman bagi setiap pelaksana pelayanan pada Puskesmas Cawas I.**

**KETIGA** : **Terhitung mulai ditetapkannya keputusan ini mencabut surat keputusan Kepala Puskesmas Cawas I Nomor 440/161.11/VI/Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Puskesmas Cawas I**

**KEEMPAT** : **Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dan apabila ada kekeliruan akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya**

Ditetapkan di Klaten  
pada tanggal 5 Februari 2024

**KEPALA PUSKESMAS CAWAS I  
DINAS KESEHATAN KABUPATEN**



**HAPSARI DYAH PURWANDARI**

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS CAWAS I  
 DINAS KESEHATAN KABUPATEN KLATEN  
 NOMOR 440/074 TAHUN 2024  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN  
 PUSKESMAS CAWAS I

**1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN**

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	KTP / KK / KIA / KIS
2	Prosedur	1. Pasien datang ke Puskesmas. 2. Petugas melakukan skrining pada pasien 3. Petugas memanggil pasien di loket pendaftaran sesuai dengan nomor antrian. 4. Petugas melakukan verifikasi data dan registrasi pasien. 5. Petugas menginput data ke eRM : ePuskesmas 6. Pasien menuju ruang pelayanan yang dituju.
3	Waktu Pelayanan	5 - 10 menit
4	Biaya / tarif	1. Pasien tanpa Jaminan Kesehatan Nasional dikenakan tarif sesuai Perda Kabupaten Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien yang memiliki Jaminan Kesehatan Nasional dengan Faskes Puskesmas Cawas I tidak dikenai biaya
5	Produk	Pasien terdaftar di ePuskesmas
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Pelanggan dapat menyampaikan aduan melalui : a. Kotak saran Puskesmas Cawas I b.  : 0882-0061-2258

		<p>c.  : puskesmascawas_1</p> <p>d.  : Puskesmas Cawas I</p> <p>e.  : <a href="https://skm.klaten.go.id">https://skm.klaten.go.id</a></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas mencatat keluhan pelanggan</li> <li>Petugas menyelesaikan keluhan yang dapat ditangani</li> <li>Petugas menginformasikan keluhan pelanggan ke unit terkait dengan batas waktu penanganan maksimal 1 jam setelah keluhan diterima</li> <li>Petugas menyampaikan keluhan pelanggan kepada Tim Penanganan Keluhan jika keluhan pelanggan belum dapat diselesaikan</li> <li>Tim Penanganan Keluhan melakukan tindakan perbaikan, dan menjawab keluhan pada pelanggan</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;</li> <li>Undang-undang No.6 Tahun 2009 tentang kesehatan;</li> <li>Undang-undang No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;</li> <li>Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.</li> </ol>
8	Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mesin antrian pendaftaran</li> <li>Kursi tunggu pasien</li> <li>Meja dan kursi skrining</li> <li>Meja dan kursi pendaftaran</li> <li>Komputer dan printer</li> <li>Alat tulis kantor</li> <li>Pengeras suara</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas pendaftaran berpendidikan minimal SLTA.</li> <li>Petugas Rekam Medis (D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan)</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kepala Puskesmas</li> <li>Tim Mutu Puskesmas</li> </ol>

		<b>3. Tim Audit Internal Puskesmas</b>
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>Puskesmas Cawas I memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sebagai prioritas yang harus dilakukan oleh petugas Puskesmas Cawas I yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan identifikasi pasien</li> <li>2. Peningkatan komunikasi yang efektif</li> <li>3. Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai</li> <li>4. Kepastian tepat-lokasi, tepat prosedur</li> <li>5. pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan</li> <li>6. Pengurangan risiko pasien jatuh.</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

## 2. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien terdaftar di eRM : ePuskesmas</li> <li>2. Pasien rujukan internal dari unit pelayanan lain</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas melakukan identifikasi pasien</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa keluhan pasien, pengukuran berat badan, tinggi badan dan tanda vital lainnya</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik pasien sesuai kebutuhan untuk penegakan diagnosa</li> <li>5. Petugas meresepkan obat sesuai</li> </ol>

		<p>dengan indikasi dan menulis di eRM : ePuskesmas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Petugas memberikan rujukan internal bila diperlukan konsultasi ke unit layanan lain</li> <li>7. Petugas memberikan rujukan eksternal ke Rumah Sakit bila diperlukan</li> <li>8. Petugas memberikan konseling, edukasi dan informasi (KIE) kepada pasien</li> <li>9. Petugas melengkapi Rekam Medis pasien di eRM : ePuskesmas</li> <li>10. Pasien menuju kasir dan ruang farmasi untuk pengambilan obat</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	5 - 10 menit
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien tanpa Jaminan Kesehatan Nasional dikenakan tarif sesuai Perda Kabupaten Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien yang memiliki Jaminan Kesehatan Nasional dengan Faskes Puskesmas Cawas I tidak dikenai biaya</li> </ol>
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan pemeriksaan kesehatan umum</li> <li>2. Pelayanan tindakan medis sesuai indikasi</li> <li>3. Pelayanan Kir kesehatan</li> <li>4. Pelayanan rujukan internal dan eksternal jika diperlukan</li> </ol>
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelanggan dapat menyampaikan aduan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak saran Puskesmas Cawas I</li> <li>b.  : 0882-0061-225800</li> <li>c.  : puskesmascawas_1</li> <li>d.  : Puskesmas Cawas I</li> </ol> </li> </ol>

		<p>e.  : <a href="https://skm.klaten.go.id">https://skm.klaten.go.id</a></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Petugas mencatat keluhan pelanggan</li> <li>3. Petugas menyelesaikan keluhan yang dapat ditangani</li> <li>4. Petugas menginformasikan keluhan pelanggan ke unit terkait dengan batas waktu penanganan maksimal 1 jam setelah keluhan diterima</li> <li>5. Petugas menyampaikan keluhan pelanggan kepada Tim Penanganan Keluhan jika keluhan pelanggan belum dapat diselesaikan</li> <li>6. Tim Penanganan Keluhan melakukan tindakan perbaikan, dan menjawab keluhan pada pelanggan</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;</li> <li>2. Undang-undang No.6 Tahun 2009 tentang kesehatan;</li> <li>3. Undang-undang No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;</li> <li>4. Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.</li> </ol>
8	Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja anamnesa/ meja perawat</li> <li>2. Meja periksa/ meja dokter</li> <li>3. Tempat tidur periksa</li> <li>4. Meja tindakan</li> <li>5. Alat tindakan</li> <li>6. Bahan habis pakai</li> <li>7. Tensimeter</li> <li>8. Thermometer</li> <li>9. Stetoskop</li> <li>10.Senter</li> <li>11.Timbangan</li> <li>12.Microtoise</li> <li>13.Komputer</li> <li>14.Printer</li> <li>15.ATK</li> </ol>

9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum</li> <li>2. Perawat</li> <li>3. Tenaga administrasi</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	5 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>Puskesmas Cawas I memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sebagai prioritas yang harus dilakukan oleh petugas Puskesmas Cawas I yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan identifikasi pasien</li> <li>2. Peningkatan komunikasi yang efektif</li> <li>3. Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai</li> <li>4. Kepastian tepat-lokasi, tepat prosedur</li> <li>5. pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan</li> <li>6. Pengurangan risiko pasien jatuh.</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

### 3. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien terdaftar di eRM : ePuskesmas</li> <li>2. Pasien rujukan internal dari unit pelayanan lain</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas melakukan identifikasi pasien</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa keluhan pasien, pengukuran berat</li> </ol>

		<p>badan, tinggi badan dan tanda vital lainnya</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan ekstra oral dan intra oral pasien untuk penegakan diagnosa</li> <li>5. Petugas melakukan tindakan medik gigi dan mulut</li> <li>6. Petugas meresepkan obat jika diperlukan sesuai dengan indikasi</li> <li>7. Petugas memberikan rujukan internal bila diperlukan konsultasi ke unit layanan lain</li> <li>8. Petugas memberikan rujukan eksternal ke Rumah Sakit bila diperlukan</li> <li>9. Petugas memberikan konseling, edukasi dan informasi (KIE) kepada pasien</li> <li>10. Petugas melengkapi Rekam Medis pasien di eRM : ePuskesmas</li> <li>11. Pasien menuju kasir sebelum ke ruang farmasi.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	15 - 30 menit
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien tanpa Jaminan Kesehatan Nasional dikenakan tarif sesuai Perda Kabupaten Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien yang memiliki Jaminan Kesehatan Nasional dengan Faskes Puskesmas Cawas I tidak dikenai biaya</li> </ol>
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut</li> <li>2. Pelayanan tindakan medik gigi dan mulut sesuai indikasi</li> <li>3. Pelayanan Kir kesehatan gigi</li> <li>4. Pelayanan rujukan internal dan</li> </ol>

		eksternal jika diperlukan
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelanggan dapat menyampaikan aduan melalui :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak saran Puskesmas Cawas I</li> <li>b.  : 0882-0061-225800</li> <li>c.  : puskesmascawas_1</li> <li>d.  : Puskesmas Cawas I</li> <li>e.  : <a href="https://skm.klaten.go.id">https://skm.klaten.go.id</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat keluhan pelanggan</li> <li>3. Petugas menyelesaikan keluhan yang dapat ditangani</li> <li>4. Petugas menginformasikan keluhan pelanggan ke unit terkait dengan batas waktu penanganan maksimal 1 jam setelah keluhan diterima</li> <li>5. Petugas menyampaikan keluhan pelanggan kepada Tim Penanganan Keluhan jika keluhan pelanggan belum dapat diselesaikan</li> <li>6. Tim Penanganan Keluhan melakukan tindakan perbaikan, dan menjawab keluhan pada pelanggan</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;</li> <li>2. Undang-undang No.6 Tahun 2009 tentang kesehatan;</li> <li>3. Undang-undang No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;</li> <li>4. Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.</li> </ol>
8	Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Set dental unit</li> <li>2. Set alat diagnostik</li> <li>3. Alat medik gigi dan mulut</li> <li>4. BMHP gigi dan mulut</li> <li>5. Tensimeter</li> <li>6. Thermometer</li> <li>7. Timbangan</li> <li>8. Microtoise</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>9. Komputer</li> <li>10. Printer</li> <li>11. ATK</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi</li> <li>2. Terapis Gigi dan Mulut</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>Puskesmas Cawas I memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sebagai prioritas yang harus dilakukan oleh petugas Puskesmas Cawas I yang meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan identifikasi pasien</li> <li>2. Peningkatan komunikasi yang efektif</li> <li>3. Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai</li> <li>4. Kepastian tepat-lokasi, tepat prosedur</li> <li>5. pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan</li> <li>6. Pengurangan risiko pasien jatuh.</li> </ul>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ul>

#### 4. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN KELUARGA

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien terdaftar di eRM : ePuskesmas</li> <li>2. Pasien rujukan internal dari unit pelayanan lain</li> </ul>
2	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas melakukan identifikasi pasien</li> </ul>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Petugas melakukan anamnesa keluhan pasien, pengukuran berat badan, tinggi badan dan tanda vital lainnya</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik pasien sesuai kebutuhan untuk penegakan diagnosa</li> <li>5. Petugas meresepkan obat sesuai dengan indikasi dan menulis di eRM : ePuskesmas</li> <li>6. Petugas memberikan rujukan internal bila diperlukan konsultasi ke unit layanan lain</li> <li>7. Petugas memberikan rujukan eksternal ke Rumah Sakit bila diperlukan</li> <li>8. Petugas memberikan konseling, edukasi dan informasi (KIE) kepada pasien</li> <li>9. Petugas melengkapi Rekam Medis pasien di eRM : ePuskesmas</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien tanpa Jaminan Kesehatan Nasional dikenakan tarif sesuai Perda Kabupaten Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien yang memiliki Jaminan Kesehatan Nasional dengan Faskes Puskesmas Cawas I tidak dikenai biaya</li> </ol>
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan pemeriksaan kesehatan ibu hamil, ibu nifas, bayi, dan balita</li> <li>2. Pelayanan imunisasi</li> <li>3. Pelayanan KB</li> <li>4. Pelayanan ANC</li> <li>5. Pelayanan pemeriksaan calon pengantin</li> </ol>

		<p>6. Pelayanan IVA</p> <p>7. Pelayanan USG</p> <p>8. Pelayanan rujukan internal dan eksternal jika diperlukan</p>
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Pelanggan dapat menyampaikan aduan melalui :</p> <p>a. Kotak saran Puskesmas Cawas I</p> <p>b.  : 0882-0061-225800</p> <p>c.  : puskesmascawas_1</p> <p>d.  : Puskesmas Cawas I</p> <p>e.  : <a href="https://skm.klaten.go.id">https://skm.klaten.go.id</a></p> <p>2. Petugas mencatat keluhan pelanggan</p> <p>3. Petugas menyelesaikan keluhan yang dapat ditangani</p> <p>4. Petugas menginformasikan keluhan pelanggan ke unit terkait dengan batas waktu penanganan maksimal 1 jam setelah keluhan diterima</p> <p>5. Petugas menyampaikan keluhan pelanggan kepada Tim Penanganan Keluhan jika keluhan pelanggan belum dapat diselesaikan</p> <p>6. Tim Penanganan Keluhan melakukan tindakan perbaikan, dan menjawab keluhan pada pelanggan</p>
7	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;</p> <p>2. Undang-undang No.6 Tahun 2009 tentang kesehatan;</p> <p>3. Undang-undang No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;</p> <p>4. Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.</p>
8	Sarana dan prasarana	<p>1. Meja anamnesa/ meja perawat</p> <p>2. Meja periksa/ meja dokter</p> <p>3. Tempat tidur periksa</p> <p>4. Meja tindakan</p> <p>5. Alat tindakan</p>

		6. Bahan habis pakai 7. Tensimeter 8. Thermometer 9. Stetoskop 10.Senter 11.Timbangan 12.Microtoise 13.Komputer 14.Printer 15.ATK
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Bidan (Minimal D-3 Kebidanan) 3. Tenaga Administrasi
10	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Puskesmas Cawas I memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sebagai prioritas yang harus dilakukan oleh petugas Puskesmas Cawas I yang meliputi : 1. Ketepatan identifikasi pasien 2. Peningkatan komunikasi yang efektif 3. Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai 4. Kepastian tepat-lokasi, tepat prosedur 5. pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan 6. Pengurangan risiko pasien jatuh.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

## 5. STANDAR PELAYANAN GAWAT DARURAT

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien gawat darurat, keluarga pengantar mendaftar ke bagian pendaftaran
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas menerima pasien datang</li><li>2. Petugas menggunakan alat pelindung diri (handscoon, masker, alas kaki, kacamata google jika perlu)</li><li>3. Petugas menempatkan pasien pada tempat yang disediakan</li><li>4. Petugas melakukan triase jika pasien lebih dari satu</li><li>5. Petugas melakukan primary survey dengan urutan ABC (aiway, breathing, circulation) pada kasus non kardio, sesuai urutan CAB (circulation, airway, Breathing) pada kasus kardio sampai kondisi pasien stabil atau dinyatakan meninggal dunia.</li><li>6. Petugas memastikan pasien dalam keadaan stabil</li><li>7. Petugas memposisikan pasien pada posisi recovery</li><li>8. Petugas melakukan secondary survey</li><li>9. Petugas menentukan diagnosa</li><li>10. Petugas membuat rencana klinis</li><li>11. Petugas memberitahu pasien atau orang yang sah mewakilinya tentang diagnosis dan rencana layanan klinis yang akan dilakukan</li><li>12. Petugas melakukan informed consent jika diperlukan</li><li>13. Petugas melakukan rujukan ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih mampu apabila diperlukan</li><li>14. Petugas melakukan persiapan rujukan</li><li>15. Petugas yang kompeten mendampingi</li></ol>

		<p>pasien sampai RS rujukan</p> <p>16. Petugas mencatat kegiatan di dalam rekam medis pasien dan eRM : ePuskesmas</p>
3	Waktu Pelayanan	60 - 120 menit
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien tanpa Jaminan Kesehatan Nasional dikenakan tarif sesuai Perda Kabupaten Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien yang memiliki Jaminan Kesehatan Nasional dengan Faskes Puskesmas Cawas I tidak dikenai biaya</li> </ol>
5	Produk	Pelayanan gawat darurat
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelanggan dapat menyampaikan aduan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak saran Puskesmas Cawas I</li> <li>b.  : 0882-0061-225800</li> <li>c.  : puskesmascawas_1</li> <li>d.  : Puskesmas Cawas I</li> <li>e.  : <a href="https://skm.klaten.go.id">https://skm.klaten.go.id</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat keluhan pelanggan</li> <li>3. Petugas menyelesaikan keluhan yang dapat ditangani</li> <li>4. Petugas menginformasikan keluhan pelanggan ke unit terkait dengan batas waktu penanganan maksimal 1 jam setelah keluhan diterima</li> <li>5. Petugas menyampaikan keluhan pelanggan kepada Tim Penanganan Keluhan jika keluhan pelanggan belum dapat diselesaikan</li> <li>6. Tim Penanganan Keluhan melakukan tindakan perbaikan, dan menjawab keluhan pada pelanggan</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Undang-undang No.6 Tahun 2009 tentang kesehatan;</li> <li>3. Undang-undang No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;</li> <li>4. Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.</li> </ol>
8	Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat tidur periksa</li> <li>2. Lembar pengkajian</li> <li>3. Tensimeter</li> <li>4. Thermometer</li> <li>5. Stetoskop</li> <li>6. Oksimetri</li> <li>7. RM pasien</li> <li>8. Form rujukan</li> <li>9. Komputer</li> <li>10. ATK</li> <li>11. Ambulan</li> <li>12. Alat medis</li> <li>13. Bahan medis</li> <li>14. APD</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum</li> <li>2. Perawat</li> <li>3. Bidan</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Kepala Puskesmas</li> <li>5. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>6. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	7 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>Puskesmas Cawas I memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sebagai prioritas yang harus dilakukan oleh petugas Puskesmas Cawas I yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan identifikasi pasien</li> <li>2. Peningkatan komunikasi yang efektif</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai</li> <li>4. Kepastian tepat-lokasi, tepat prosedur</li> <li>5. pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan</li> <li>6. Pengurangan risiko pasien jatuh.</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

## 6. STANDAR PELAYANAN GIZI

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien terdaftar di eRM : ePuskesmas</li> <li>2. Pasien rujukan internal dari unit pelayanan lain</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien</li> <li>2. Petugas melakukan identifikasi dan dan mempelajari diagnosa dari eRM</li> <li>3. Petugas melakukan assesment (pengukuran anthropometri, menentukan status gizi, data klinis pasien, dan dietary pasien)</li> <li>4. Petugas menjelaskan tentang status gizi pasien</li> <li>5. Petugas memberikan konseling sesuai masalah dan tanya jawab dengan pasien</li> <li>6. Petugas mencatat di buku register kunjungan pasien</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	15 - 30 menit
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Pasien tanpa Jaminan Kesehatan Nasional dikenakan tarif sesuai Perda Kabupaten Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>4. Pasien yang memiliki Jaminan Kesehatan Nasional dengan Faskes Puskesmas Cawas I tidak dikenai biaya</li> </ol>

5	Produk	Pelayanan konsultasi gizi
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelanggan dapat menyampaikan aduan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak saran Puskesmas Cawas I</li> <li>b.  : 0882-0061-225800</li> <li>c.  : puskesmascawas_1</li> <li>d.  : Puskesmas Cawas I</li> <li>e.  : <a href="https://skm.klaten.go.id">https://skm.klaten.go.id</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat keluhan pelanggan</li> <li>3. Petugas menyelesaikan keluhan yang dapat ditangani</li> <li>4. Petugas menginformasikan keluhan pelanggan ke unit terkait dengan batas waktu penanganan maksimal 1 jam setelah keluhan diterima</li> <li>5. Petugas menyampaikan keluhan pelanggan kepada Tim Penanganan Keluhan jika keluhan pelanggan belum dapat diselesaikan</li> <li>6. Tim Penanganan Keluhan melakukan tindakan perbaikan, dan menjawab keluhan pada pelanggan</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;</li> <li>2. Undang-undang No.6 Tahun 2009 tentang kesehatan;</li> <li>3. Undang-undang No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;</li> <li>4. Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.</li> </ol>
8	Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan printer</li> <li>2. Meja pelayanan</li> <li>3. Alat anthropometri</li> <li>4. Buku register kunjungan gizi</li> <li>5. Leaflet / lembar balik</li> <li>6. ATK</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	Nutrisisionis
10	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas

		<ul style="list-style-type: none"> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>Puskesmas Cawas I memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sebagai prioritas yang harus dilakukan oleh petugas Puskesmas Cawas I yang meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan identifikasi pasien</li> <li>2. Peningkatan komunikasi yang efektif</li> <li>3. Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai</li> <li>4. Kepastian tepat-lokasi, tepat prosedur</li> <li>5. pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan</li> <li>6. Pengurangan risiko pasien jatuh.</li> </ul>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ul>

## 7. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien terdaftar di eRM : ePuskesmas</li> <li>2. Pasien rujukan internal dari unit pelayanan lain</li> </ul>
2	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima rujukan internal rawat inap dari dokter IGD, ruang pemeriksaan Puskesmas Cawas I pada ePuskesmas dan menerima Form Perintah Rawat Inap</li> <li>2. Petugas mengecek ketersediaan ruang perawatan dan menjelaskan fasilitas yang tersedia</li> <li>3. Petugas menanyakan cara bayar pasien; asuransi (BPJS/swasta) atau</li> </ul>

		<p>bayar mandiri (pasien umum)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Petugas memeriksa kesesuaian data pasien di ePuskesmas dengan kartu identitas pasien dan melengkapi data pasien</li> <li>5. Petugas menyiapkan lembar berkas Rekam Medis Rawat Inap</li> <li>6. Petugas mengisi General Consent di ePuskesmas, mencetak berkas dan membubuhkan tanda tangan kemudian meminta tanda tangan pasien / keluarga pasien</li> <li>7. Petugas mengisi data identitas pasien dengan lengkap pada seluruh lembar Rekam Medis Rawat Inap</li> <li>8. Petugas mempersiapkan ruang rawat inap</li> <li>9. Pasien masuk ke ruang rawat inap</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	15 - 30 menit
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien tanpa Jaminan Kesehatan Nasional dikenakan tarif sesuai Perda Kabupaten Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien yang memiliki Jaminan Kesehatan Nasional dengan Faskes Puskesmas Cawas I tidak dikenai biaya</li> </ol>
5	Produk	Pelayanan rawat inap
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelanggan dapat menyampaikan aduan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak saran Puskesmas Cawas I</li> <li>b.  : 0882-0061-225800</li> <li>c.  : puskesmascawas_1</li> <li>d.  : Puskesmas Cawas I</li> <li>e.  : <a href="https://skm.klaten.go.id">https://skm.klaten.go.id</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat keluhan pelanggan</li> <li>3. Petugas menyelesaikan keluhan yang</li> </ol>

		<p>dapat ditangani</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Petugas menginformasikan keluhan pelanggan ke unit terkait dengan batas waktu penanganan maksimal 1 jam setelah keluhan diterima</li> <li>5. Petugas menyampaikan keluhan pelanggan kepada Tim Penanganan Keluhan jika keluhan pelanggan belum dapat diselesaikan</li> <li>6. Tim Penanganan Keluhan melakukan tindakan perbaikan, dan menjawab keluhan pada pelanggan</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;</li> <li>2. Undang-undang No.6 Tahun 2009 tentang kesehatan;</li> <li>3. Undang-undang No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;</li> <li>4. Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.</li> </ol>
8	Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan printer</li> <li>2. Form Perintah Rawat Inap</li> <li>3. Buku Register Pasien</li> <li>4. Berkas rekam medis rawat inap</li> <li>5. Ruang rawat inap</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum</li> <li>2. Perawat</li> <li>3. Bidan</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	7 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Puskesmas Cawas I memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

		<p>sebagai prioritas yang harus dilakukan oleh petugas Puskesmas Cawas I yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan identifikasi pasien</li> <li>2. Peningkatan komunikasi yang efektif</li> <li>3. Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai</li> <li>4. Kepastian tepat-lokasi, tepat prosedur</li> <li>5. pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan</li> <li>6. Pengurangan risiko pasien jatuh.</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

### 8. STANDAR PELAYANAN PERSALINAN

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien terdaftar di eRM : ePuskesmas
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keluarga pasien mendaftar di loket pendaftaran dengan membawa persyaratan yang diperlukan.</li> <li>2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.</li> <li>3. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.</li> <li>4. Petugas melakukan inform consent kepada pasien.</li> <li>5. Petugas melakukan pemantauan kemajuan persalinan, apabila ada kegawatdaruratan maka akan dirujuk ke fasilitas kesehatan lanjutan.</li> <li>6. Petugas melakukan pertolongan persalinan kepada pasien.</li> <li>7. Petugas melakukan pemantauan post-partum, apabila ada kedaruratan maka dirujuk ke fasilitas kesehatan lanjutan.</li> <li>8. Petugas memberikan edukasi kepada ibu post-partum dan keluarganya.</li> </ol>

3	Waktu Pelayanan	8 - 14 jam
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien tanpa Jaminan Kesehatan Nasional dikenakan tarif sesuai Perda Kabupaten Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien yang memiliki Jaminan Kesehatan Nasional dengan Faskes Puskesmas Cawas I tidak dikenai biaya</li> </ol>
5	Produk	Pelayanan persalinan
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelanggan dapat menyampaikan aduan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak saran Puskesmas Cawas I</li> <li>b.  : 0882-0061-225800</li> <li>c.  : puskesmascawas_1</li> <li>d.  : Puskesmas Cawas I</li> <li>e.  : <a href="https://skm.klaten.go.id">https://skm.klaten.go.id</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat keluhan pelanggan</li> <li>3. Petugas menyelesaikan keluhan yang dapat ditangani</li> <li>4. Petugas menginformasikan keluhan pelanggan ke unit terkait dengan batas waktu penanganan maksimal 1 jam setelah keluhan diterima</li> <li>5. Petugas menyampaikan keluhan pelanggan kepada Tim Penanganan Keluhan jika keluhan pelanggan belum dapat diselesaikan</li> <li>6. Tim Penanganan Keluhan melakukan tindakan perbaikan, dan menjawab keluhan pada pelanggan</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;</li> <li>2. Undang-undang No.6 Tahun 2009 tentang kesehatan;</li> <li>3. Undang-undang No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;</li> </ol>

		4. Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.
8	Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang bersalin</li> <li>2. Gyn Bed</li> <li>3. Partus-set</li> <li>4. Sterilisator</li> <li>5. Infant-warmer</li> <li>6. Incubator</li> <li>7. APD</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum</li> <li>2. Bidan</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>Puskesmas Cawas I memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sebagai prioritas yang harus dilakukan oleh petugas Puskesmas Cawas I yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan identifikasi pasien</li> <li>2. Peningkatan komunikasi yang efektif</li> <li>3. Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai</li> <li>4. Kepastian tepat-lokasi, tepat prosedur</li> <li>5. pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan</li> <li>6. Pengurangan risiko pasien jatuh.</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

## 9. STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah dilakukan pemeriksaan di ruang pemeriksaan umum, ruang pemeriksaan gigi dan mulut, ruang pemeriksaan KIA, ruang UGD, ruang rawat inap
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas menyiapkan obat sesuai resep yang sudah masuk di eRM : ePuskesmas</li><li>2. Petugas mengkonfirmasi resep ke ruang pemeriksaan bila ada ketidaksesuaian</li><li>3. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian resep</li><li>4. Petugas melakukan identifikasi pasien</li><li>5. Petugas memberikan konseling, edukasi dan informasi (KIE) tentang obat yang diberikan kepada pasien</li></ol>
3	Waktu Pelayanan	5- 30 menit
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien tanpa Jaminan Kesehatan Nasional dikenakan tarif sesuai Perda Kabupaten Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li><li>2. Pasien yang memiliki Jaminan Kesehatan Nasional dengan Faskes Puskesmas Cawas I tidak dikenai biaya</li></ol>
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemberian Obat</li><li>2. Pemberian Informasi Obat<ol style="list-style-type: none"><li>a. Dosis minum obat</li><li>b. Waktu minum obat</li><li>c. Cara minum obat</li><li>d. Indikasi obat</li><li>e. Efek samping obat (jika ada)</li></ol></li></ol>
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelanggan dapat menyampaikan aduan melalui :</li></ol>

		<p>a. Kotak saran Puskesmas Cawas I</p> <p>b.  : 0882-0061-225800</p> <p>c.  : puskesmascawas_1</p> <p>d.  : Puskesmas Cawas I</p> <p>e.  : <a href="https://skm.klaten.go.id">https://skm.klaten.go.id</a></p> <p>2. Petugas mencatat keluhan pelanggan</p> <p>3. Petugas menyelesaikan keluhan yang dapat ditangani</p> <p>4. Petugas menginformasikan keluhan pelanggan ke unit terkait dengan batas waktu penanganan maksimal 1 jam setelah keluhan diterima</p> <p>5. Petugas menyampaikan keluhan pelanggan kepada Tim Penanganan Keluhan jika keluhan pelanggan belum dapat diselesaikan</p> <p>6. Tim Penanganan Keluhan melakukan tindakan perbaikan, dan menjawab keluhan pada pelanggan</p>
7	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;</p> <p>2. Undang-undang No.6 Tahun 2009 tentang kesehatan;</p> <p>3. Undang-undang No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;</p> <p>4. Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.</p>
8	Sarana dan prasarana	<p>1. Meja pemberian obat</p> <p>2. Meja peracikan obat</p> <p>3. Kursi tunggu pasien</p> <p>4. Komputer dan Printer</p> <p>5. ATK</p> <p>6. Alat penghalus obat racikan (blender, mortar dan alu penumbuk)</p> <p>7. Alat kelengkapan farmasi lainnya (plastik, etiket, kertas obat racikan, dll)</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Apoteker (S-1 Profesi Apoteker)</p>

		2. Asisten Apoteker (Minimal D-3 Farmasi)
10	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Puskesmas Cawas I memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sebagai prioritas yang harus dilakukan oleh petugas Puskesmas Cawas I yang meliputi : 1. Ketepatan identifikasi pasien 2. Peningkatan komunikasi yang efektif 3. Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai 4. Kepastian tepat-lokasi, tepat prosedur 5. pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan 6. Pengurangan risiko pasien jatuh.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

## 10. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pasien terdaftar di eRM : ePuskesmas 2. Pasien rujukan internal dari unit pemeriksaan lain
2	Prosedur	1. Petugas memanggil pasien 2. Petugas melakukan identifikasi data pasien 3. Petugas melakukan Informed Consent. 4. Petugas melakukan pengambilan sampel sesuai permintaan

		<p>pemeriksaan laboratorium di Puskesmas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Petugas mempersilakan pasien untuk menunggu hasil pemeriksaan.</li> <li>6. Petugas memberikan hasil pemeriksaan kepada pasien.</li> <li>7. Pasien kembali ke unit pelayanan yang merujuk</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	10 - 60 menit
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien tanpa Jaminan Kesehatan Nasional dikenakan tarif sesuai Perda Kabupaten Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien yang memiliki Jaminan Kesehatan Nasional dengan Faskes Puskesmas Cawas I tidak dikenai biaya sesuai perundangan yang berlaku</li> </ol>
5	Produk	Hasil pemeriksaan laboratorium
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelanggan dapat menyampaikan aduan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak saran Puskesmas Cawas I</li> <li>b.  : 0882-0061-225800</li> <li>c.  : puskesmascawas_1</li> <li>d.  : Puskesmas Cawas I</li> <li>e.  : <a href="https://skm.klaten.go.id">https://skm.klaten.go.id</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat keluhan pelanggan</li> <li>3. Petugas menyelesaikan keluhan yang dapat ditangani</li> <li>4. Petugas menginformasikan keluhan pelanggan ke unit terkait dengan batas waktu penanganan maksimal 1 jam setelah keluhan diterima</li> <li>5. Petugas menyampaikan keluhan pelanggan kepada Tim Penanganan Keluhan jika keluhan pelanggan belum dapat diselesaikan</li> </ol>

		6. Tim Penanganan Keluhan melakukan tindakan perbaikan, dan menjawab keluhan pada pelanggan
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;</li> <li>2. Undang-undang No.6 Tahun 2009 tentang kesehatan;</li> <li>3. Undang-undang No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;</li> <li>4. Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.</li> </ol>
8	Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan printer</li> <li>2. Meja pelayanan</li> <li>3. APD</li> <li>4. Alat pengambilan sampling</li> <li>5. Alat pemeriksaan laboratorium</li> <li>6. BMHP / reagen laboratorium</li> <li>7. Refrigerator</li> <li>8. ATK</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM)</li> <li>2. Petugas administrasi</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>Puskesmas Cawas I memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sebagai prioritas yang harus dilakukan oleh petugas Puskesmas Cawas I yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan identifikasi pasien</li> <li>2. Peningkatan komunikasi yang efektif</li> <li>3. Peningkatan keamanan obat yang</li> </ol>

		perlu diwaspadai 4. Kepastian tepat-lokasi, tepat prosedur 5. pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan 6. Pengurangan risiko pasien jatuh.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

### 11. STANDAR PELAYANAN FISIOTERAPI

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pasien terdaftar di eRM : ePuskesmas 2. Pasien rujukan internal dari unit pelayanan lain
2	Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas melakukan identifikasi pasien 3. Petugas melakukan anamnesa keluhan pasien, 4. Petugas menentukan tindakan fisioterapis dan menyampaikan ke pasien 5. Pasien mengisi inform consent 6. Petugas melakukan tindakan fisioterapis 7. Petugas memberikan rujukan internal bila diperlukan konsultasi ke unit layanan lain 8. Petugas melengkapi Rekam Medis pasien di eRM : ePuskesmas
3	Waktu Pelayanan	15 - 30 menit
4	Biaya / tarif	1. Pasien tanpa Jaminan Kesehatan Nasional dikenakan tarif sesuai Perda Kabupaten Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien yang memiliki Jaminan Kesehatan Nasional dengan Faskes

		Puskesmas Cawas I tidak dikenai biaya
5	Produk	Pelayanan Fisioterapi
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelanggan dapat menyampaikan aduan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak saran Puskesmas Cawas I</li> <li>b.  : 0882-0061-225800</li> <li>c.  : puskesmascawas_1</li> <li>d.  : Puskesmas Cawas I</li> <li>e.  : <a href="https://skm.klaten.go.id">https://skm.klaten.go.id</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat keluhan pelanggan</li> <li>3. Petugas menyelesaikan keluhan yang dapat ditangani</li> <li>4. Petugas menginformasikan keluhan pelanggan ke unit terkait dengan batas waktu penanganan maksimal 1 jam setelah keluhan diterima</li> <li>5. Petugas menyampaikan keluhan pelanggan kepada Tim Penanganan Keluhan jika keluhan pelanggan belum dapat diselesaikan</li> <li>6. Tim Penanganan Keluhan melakukan tindakan perbaikan, dan menjawab keluhan pada pelanggan</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;</li> <li>2. Undang-undang No.6 Tahun 2009 tentang kesehatan;</li> <li>3. Undang-undang No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;</li> <li>4. Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.</li> </ol>
8	Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bed pasien</li> <li>2. Alat medis fisioterapis</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	Fisioterapis
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>

11	Jumlah Pelaksana	1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>Puskesmas Cawas I memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sebagai prioritas yang harus dilakukan oleh petugas Puskesmas Cawas I yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan identifikasi pasien</li> <li>2. Peningkatan komunikasi yang efektif</li> <li>3. Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai</li> <li>4. Kepastian tepat-lokasi, tepat prosedur</li> <li>5. pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan</li> <li>6. Pengurangan risiko pasien jatuh.</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

## 12. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN PEDULI REMAJA

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien terdaftar di eRM : ePuskesmas</li> <li>2. Pasien rujukan internal dari unit pelayanan lain</li> </ol>
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien</li> <li>2. Petugas melakukan identifikasi data pasien</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa pada pasien</li> <li>4. Petugas memberikan konseling sesuai masalah dan tanya jawab dengan pasien</li> <li>5. Petugas mencatat di buku register kunjungan pasien</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	15 - 30 menit

4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien tanpa Jaminan Kesehatan Nasional dikenakan tarif sesuai Perda Kabupaten Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien yang memiliki Jaminan Kesehatan Nasional dengan Faskes Puskesmas Cawas I tidak dikenai biaya</li> </ol>
5	Produk	Pelayanan kesehatan peduli remaja
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelanggan dapat menyampaikan aduan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak saran Puskesmas Cawas I</li> <li>b.  : 0882-0061-225800</li> <li>c.  : puskesmascawas_1</li> <li>d.  : Puskesmas Cawas I</li> <li>e.  : <a href="https://skm.klaten.go.id">https://skm.klaten.go.id</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat keluhan pelanggan</li> <li>3. Petugas menyelesaikan keluhan yang dapat ditangani</li> <li>4. Petugas menginformasikan keluhan pelanggan ke unit terkait dengan batas waktu penanganan maksimal 1 jam setelah keluhan diterima</li> <li>5. Petugas menyampaikan keluhan pelanggan kepada Tim Penanganan Keluhan jika keluhan pelanggan belum dapat diselesaikan</li> <li>6. Tim Penanganan Keluhan melakukan tindakan perbaikan, dan menjawab keluhan pada pelanggan</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;</li> <li>2. Undang-undang No.6 Tahun 2009 tentang kesehatan;</li> <li>3. Undang-undang No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;</li> <li>4. Permenkes No. 43 Tahun 2019</li> </ol>

		tentang Puskesmas.
8	Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan printer</li> <li>2. Meja pelayanan</li> <li>3. Buku register kunjungan pasien</li> <li>4. Leaflet / lembar balik</li> <li>5. ATK</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas Promosi Kesehatan
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>Puskesmas Cawas I memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sebagai prioritas yang harus dilakukan oleh petugas Puskesmas Cawas I yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan identifikasi pasien</li> <li>2. Peningkatan komunikasi yang efektif</li> <li>3. Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai</li> <li>4. Kepastian tepat-lokasi, tepat prosedur</li> <li>5. pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan</li> <li>6. Pengurangan risiko pasien jatuh.</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

### 13. STANDAR PELAYANAN VCT

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien terdaftar di eRM : ePuskesmas</li> <li>2. Pasien rujukan internal dari unit pelayanan Pemeriksaan Umum dan pelayanan Pemeriksaan KIA</li> </ol>

2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien</li> <li>2. Petugas melakukan identifikasi data pasien</li> <li>3. Petugas melakukan Informed Consent.</li> <li>4. Petugas melakukan pengambilan sampel</li> <li>5. Petugas mempersilakan pasien untuk menunggu hasil pemeriksaan.</li> <li>6. Petugas memberikan hasil pemeriksaan kepada pasien di dalam amplop tertutup</li> <li>7. Pasien kembali ke unit pelayanan yang merujuk untuk melakukan konseling</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	30 - 60 menit
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien tanpa Jaminan Kesehatan Nasional dikenakan tarif sesuai Perda Kabupaten Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien yang memiliki Jaminan Kesehatan Nasional dengan Faskes Puskesmas Cawas I tidak dikenai biaya sesuai perundangan yang berlaku</li> </ol>
5	Produk	Hasil pemeriksaan laboratorium VCT
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelanggan dapat menyampaikan aduan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak saran Puskesmas Cawas I</li> <li>b.  : 0882-0061-225800</li> <li>c.  : puskesmascawas_1</li> <li>d.  : Puskesmas Cawas I</li> <li>e.  : <a href="https://skm.klaten.go.id">https://skm.klaten.go.id</a></li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat keluhan pelanggan</li> <li>3. Petugas menyelesaikan keluhan yang dapat ditangani</li> <li>4. Petugas menginformasikan keluhan pelanggan ke unit terkait dengan batas waktu penanganan maksimal 1</li> </ol>

		<p>jam setelah keluhan diterima</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Petugas menyampaikan keluhan pelanggan kepada Tim Penanganan Keluhan jika keluhan pelanggan belum dapat diselesaikan</li> <li>6. Tim Penanganan Keluhan melakukan tindakan perbaikan, dan menjawab keluhan pada pelanggan</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;</li> <li>2. Undang-undang No.6 Tahun 2009 tentang kesehatan;</li> <li>3. Undang-undang No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;</li> <li>4. Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.</li> </ol>
8	Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan printer</li> <li>2. Meja pelayanan</li> <li>3. APD</li> <li>4. Alat pengambilan sampling</li> <li>5. Alat pemeriksaan laboratorium</li> <li>6. BMHP / reagen laboratorium</li> <li>7. ATK</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum</li> <li>2. Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) dengan pendidikan minimal D-3 Analisis Laboratorium Klinik</li> <li>3. Petugas administrasi</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Puskesmas Cawas I memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

		<p>sebagai prioritas yang harus dilakukan oleh petugas Puskesmas Cawas I yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan identifikasi pasien</li> <li>2. Peningkatan komunikasi yang efektif</li> <li>3. Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai</li> <li>4. Kepastian tepat-lokasi, tepat prosedur</li> <li>5. pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan</li> <li>6. Pengurangan risiko pasien jatuh.</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>