



ប្រឹក្សាភិបាលក្រុងក្លុងកុង  
**PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG**  
 គណៈកម្មាធិការសុខាភិបាល  
**DINAS KESEHATAN**  
 ឧប្បត្តិករសុខាភិបាលក្រុងក្លុងកុង  
**UPTD. PUSKESMAS DAWAN II**



ស្ថានីយសុខាភិបាល - ក្លុងកុង  
 Jln. Raya Gunaksa – Klungkung, Desa Gunaksa, Kec. Dawan, Kode Pos: 80761  
 Email: [dawan2puskesmas@gmail.com](mailto:dawan2puskesmas@gmail.com) Telp. 0366-22878

**KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS DAWAN II**  
**NOMOR 65 TAHUN 2024**  
**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PADA UPTD PUSKESMAS DAWAN II**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**  
**KEPALA UPTD PUSKESMAS DAWAN II**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, yang difokuskan pada pemenuhan kesehatan berdasarkan siklus hidup dan guna mewujudkan kepastian bagi penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
  - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras terintegrasi di Puskesmas, jejaring dan jaringan pelayanan kesehatan primer untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan di setiap fase kehidupan dengan kemampuan penyelenggara sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada UPTD Puskesmas Dawan II;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Dawan II tentang Standar Pelayanan pada UPTD Puskesmas Dawan II;
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan;
10. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/2015/2023 Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;
11. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK. 01.07/Menkes/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
13. Keputusan Bupati Klungkung Nomor 440/007/BA/OP/DPMPSTSP/2021 tentang Ijin Operasional Pusat Kesehatan Masyarakat;
14. Keputusan Bupati Klungkung Nomor 139/04/HK/2024 tentang Penetapan Pusat Kesehatan Masyarakat, Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu dan Pos Pelayanan

Terpadu dalam Penerapan Integrasi Layanan Primer di Kabupaten Klungkung;

15. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung Nomor 103 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Gawat Darurat di Puskesmas Wilayah Kabupaten Klungkung;

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS DAWAN II TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA UPTD PUSKESMAS DAWAN II.

KESATU : Standar Pelayanan di UPTD Puskesmas Dawan II adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum KESATU terdiri atas komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).

KETIGA : Ruang lingkup Standar Pelayanan di UPTD Puskesmas Dawan II merupakan bagian dari pelayanan pada klaster manajemen, pelayanan kesehatan pada klaster sesuai siklus hidup baik di dalam maupun di luar gedung puskesmas, serta pelayanan kesehatan pada lintas klaster yaitu meliputi:

1. Pelayanan Rekomendasi Ijin Praktek Tenaga Kesehatan
2. Pelayanan Kesehatan pada Klaster Ibu dan Anak
3. Pelayanan Kesehatan pada Klaster Usia Dewasa dan Lansia.
4. Pelayanan *Home care/* Dorkesmas.
5. Pelayanan Gawat Darurat 24 Jam
6. Pelayanan Visum et Repertum
7. Pelayanan Persalinan

KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum KESATU wajib diinformasikan kepada pengguna layanan dan menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan serta sebagai acuan

dalam penilaian mutu dan kinerja pelayanan di UPTD Puskesmas Dawan II.

KELIMA : Pengelolaan Standar Pelayanan merupakan bagian dari upaya manajemen mutu puskesmas yang dikelola secara berkesinambungan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada saat ditetapkan.

Ditetapkan di Gunaksa

Pada tanggal 15 Agustus 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS DAWAN II



*[Handwritten signature]*

NI KETUT SUPARNI

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS  
 DAWAN II NOMOR 65 TAHUN 2024  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN PADA UPTD  
 PUSKESMAS DAWAN II

STANDAR PELAYANAN PADA UPTD PUSKESMAS DAWAN II

1. PELAYANAN REKOMENDASI IJIN PRAKTIK TENAGA KESEHATAN  
 a. Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

N O	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Tenaga medis maupun paramedis yang membutuhkan pelayanan surat rekomendasi ijin praktik di wilayah kerja UPTD Puskesmas Dawan II 2. Permohonan Rekomendasi 3. Ijasah 4. Surat Tanda Registrasi 5. Surat Ijin Praktik lama, bila perpanjangan ijin praktik
2.	Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR   1[1] --&gt; 2[2]   2 --&gt; 3[3]   3 --&gt; 4[4]   4 --&gt; 5[5]           </pre> </div> <p>Keterangan:</p> 1. Tenaga medis/ paramedis melengkapi berkas permohonan surat rekomendasi izin praktik 2. Tenaga medis/ paramedis menyerahkan surat permohonan kepada Ka. Subag TU Puskesmas 3. Ka. Subag TU memverifikasi berkas permohonan kemudian mengajukannya kepada Kepala Puskesmas 4. Kepala Puskesmas menyetujui/memberikan rekomendasi ijin praktik sesuai ketentuan yang berlaku 5. Tenaga kesehatan yang mengajukan permohonan mengambil rekomendasi ijin praktek di bagian TU puskesmas
3.	Waktu pemberian pelayanan	1. Setiap hari kerja Senin-jumat: 07.30-12.45 Wita Sabtu: 07.30-11.45 Wita 2. Pelayanan surat rekomendasi ijin praktik: 1 x 24 jam selama hari dinas efektif.
4	Biaya /tariff	Tenaga medis maupun paramedis tidak dikenakan tariff (Gratis)

5.	Produk layanan	Surat Rekomendasi Ijin Praktik
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung</li> <li>2. Kotak saran</li> <li>3. Email: dawan2puskesmas@gmail.com</li> <li>4. Telp : 0366-22878</li> <li>5. Fb : UPTD Puskesmas Dawan II</li> <li>6. Ig : puskdawan.2</li> <li>7. Whatsapp: 087750651616</li> </ol>

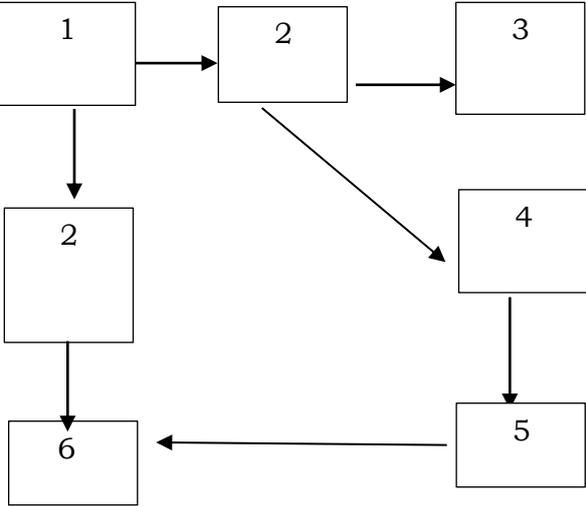
b. Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105);</li> <li>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 193);</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);</li> <li>5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/2015/2023 Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</li> <li>6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK. 01.07/Menkes/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>7. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja Kantor</li> <li>2. Kursi kantor</li> <li>3. Komputer, printer dan jaringan internet</li> <li>4. Buku register</li> <li>5. Alat tulis</li> <li>6. Form rekomendasi</li> <li>7. Berkas Permohonan (Ijazah, STR)</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Tenaga non kesehatan dengan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• jenjang pendidikan minimal SMA/ sederajat, kompeten di bidang administrasi umum dan perkantoran</li> <li>• mengikuti diklat teknis bidang administrasi umum</li> </ul>
4	Pengawas Internal	<p>Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ka Sub Bagian TU</li> <li>• Kepala Puskesmas</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	<p>2 orang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas administrasi umum dan perkantoran: 1 orang</li> <li>• Kepala Tata Usaha: 1 orang</li> </ul>

6	Jaminan Pelayanan	-
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melaksanakan pelayanan sesuai standar dan prosedur yang berlaku</li> <li>2. Monitoring mutu pelayanan berkesinambungan</li> <li>3. Diterapkannya manajemen risiko, program Keselamatan pasien, Keselamatan dan Kesehatan kerja</li> <li>4. Puskesmas sudah terakreditasi paripurna</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Monitoring minimal 1 (satu) bulan sekali (mini lokakarya bulanan)</li> <li>● Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) tahun sekali</li> </ul>

2. PELAYANAN KESEHATAN PADA KLASTER IBU DAN ANAK

a. Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas: KTP atau KK (pasien baru)</li> <li>2. Kartu Pendaftaran Pasien (pasien lama)</li> <li>3. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)</li> <li>4. Buku Kesehatan ibu dan anak</li> <li>5. Kartu imunisasi</li> </ol>
2.	Prosedur	 <pre> graph TD     1[1] --&gt; 2[2]     1 --&gt; 3[3]     2 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     3 --&gt; 6[6]     5 --&gt; 6     </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas mengarahkan pasien dengan kondisi gawat darurat ke ruang Tindakan/ gawat darurat.</li> <li>2) Pasien/ pengguna layanan selain kasus infeksi/ pelayanan khusus melakukan pendaftaran di loket pendaftaran.</li> <li>3) Pasien dengan kasus infeksi melakukan pendaftaran dibantu oleh petugas pra loket pendaftaran dan mendapat pelayanan pemeriksaan khusus.</li> <li>4) Petugas mengarahkan pasien ke ruang pelayanan klaster 2 (ruang ibu dan ruang anak) untuk mendapatkan pemeriksaan serta penanganan yang komprehensif sesuai paket layanan pada klaster 2.</li> <li>5) Jika Pasien membutuhkan pelayanan lainnya akan diarahkan pada unit pelayanan yang dituju.</li> <li>6) sebelum pulang/ meninggalkan puskesmas, pasien/ pengguna layanan memberikan evaluasi, saran, masukan atas pelayanan yang telah diterima.</li> </ol>
3.	Waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari kerja             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Senin-jumat: 07.30-12.45 Wita, <b>khusus pelayanan imunisasi setiap Hari Rabu</b></li> <li>b. Sabtu: 07.30-11.45 Wita</li> </ol> </li> <li>2. Waktu pemberian pelayanan:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pendaftaran: 5 menit</li> <li>b. Paket skrining kesehatan: 5 – 8 menit</li> </ol> </li> </ol>

		<p>c. Pemeriksaan ANC terpadu: 30 - 60 menit</p> <p>d. Pemeriksaan kesehatan ibu lainnya: 15 - 30 menit</p> <p>e. Pemeriksaan kesehatan neonatus, bayi dan balita: 5 - 10 menit</p> <p>f. Pelayanan imunisasi dan observasi: 10 - 30 menit</p> <p>g. Pemeriksaan kesehatan/ pengobatan umum, termasuk MTBS: 5 - 10 menit</p> <p>h. Pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut: 15-30 menit</p> <p>i. Pemeriksaan laboratorium (sesuai indikasi): 5 - 30 menit</p> <p>j. Tindakan medis (sesuai indikasi): 15 - 60 menit</p> <p>k. Konsultasi kesehatan (jika dibutuhkan): 15 - 30 menit</p> <p>l. Pelayanan obat (sesuai indikasi): 5 - 20 menit</p> <p>3. Pembayaran/ pelayanan kasir: 5 menit</p>
4.	Biaya /tariff	<p>1. Pasien umum: Sesuai dengan Perda Kab Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Distribusi Daerah</p> <p>2. Pasien dengan jaminan kesehatan: GRATIS sesuai Faskes pertamanya</p>
5.	Produk layanan	<p>1. Paket skrining kesehatan ibu, bayi, balita dan anak prasekolah serta anak usia sekolah dan remaja.</p> <p>2. Pelayanan kesehatan ibu hamil: ANC terpadu (6x + USG oleh dokter)</p> <p>3. Pelayanan kesehatan pasca salin (nifas)</p> <p>4. Pelayanan neonatal esensial</p> <p>5. Pelayanan imunisasi rutin lengkap</p> <p>6. Pemantauan pertumbuhan dan perkembangan balita</p> <p>7. Pencegahan, deteksi dini, tatalaksana dan rujukan masalah gizi dan stunting</p> <p>8. Manajemen terpadu balita sakit (MTBS)</p> <p>9. Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja (PKPR)</p> <p>10. Pemeriksaan laboratorium</p> <p>11. Surat keterangan sehat /surat keterangan sakit</p> <p>12. Pelayanan klinis/ pengobatan umum</p> <p>13. Pelayanan klinis kesehatan gigi dan mulut</p> <p>14. Konseling terpadu</p> <p>15. Asuhan mandiri kesehatan tradisional: akupresure dan ramuan</p> <p>16. Surat rujukan</p>
6.	Pengelolaan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan langsung</li> <li>• Kotak saran</li> <li>• Email: dawan2puskesmas@gmail.com</li> <li>• Telp : 0366-22878</li> <li>• Fb : UPTD Puskesmas Dawan II</li> <li>• Ig : puskdawan.2</li> <li>• Whatsapp: 087750651616</li> </ul>

b. Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105);</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan;</li> <li>5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/2015/2023 Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</li> <li>6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK. 01.07/Menkes/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>7. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>8. Keputusan Bupati Klungkung Nomor 139/04/HK/2024 tentang Penetapan Pusat Kesehatan Masyarakat, Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu dan Pos Pelayanan Terpadu dalam Penerapan Integrasi Layanan Primer di Kabupaten Klungkung;</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dilengkapi kursi tunggu pasien</li> <li>2. Meja Kantor</li> <li>3. Kursi kantor</li> <li>4. Komputer, printer dan jaringan internet</li> <li>5. Rekam medis</li> <li>6. Buku register</li> <li>7. Alat tulis</li> <li>8. Mesin antrean/ Nomor antrian</li> <li>9. Bahan bacaan (leaflet, brosur)</li> <li>10. Almari arsip</li> <li>11. Telepon Kabel</li> <li>12. Alat Kesehatan (Alkes) set pemeriksaan KIA/KB</li> <li>13. Alat Kesehatan (Alkes) set pemeriksaan umum</li> <li>14. Alat Kesehatan (Alkes) set pemeriksaan/ tindakan pelayanan gigi dan mulut</li> <li>15. Media informasi pelayanan konseling</li> <li>16. Form administrasi pelayanan kesehatan kluster</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga kesehatan dengan <ul style="list-style-type: none"> <li>• jenjang pendidikan sesuai profesi: dokter umum/ dokter layanan primer, dokter gigi, ners, perawat, bidan, perawat gigi, analis, apoteker, asisten apoteker, nutrisisionis, sanitarian</li> <li>• mengikuti diklat fungsional terkait profesi/keahlian masing-masing</li> </ul> </li> <li>2. tenaga non kesehatan/ tenaga penunjang lainnya yang: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami tata laksana pelayanan pada masing-masing unit rawat jalan</li> <li>• Menguasai komputer</li> <li>• Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan</li> </ul> </li> </ol>

4	Pengawas Internal	<p>Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Koordinator unit pelayanan</li> <li>● PJ Klaster</li> <li>● Tim audit internal dan audit klinis</li> <li>● Kepala Puskesmas</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	<p>38 orang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Petugas Skrining Praloket: 1 orang</li> <li>● Petugas Pendaftaran: 2 orang</li> <li>● Petugas pelayanan kesehatan ibu: 2 orang</li> <li>● Petugas pelayanan kesehatan anak: 2 orang</li> <li>● Petugas imunisasi: 1 orang</li> <li>● Petugas pelayanan khusus infeksi: 3 orang</li> <li>● Petugas pelayanan kesehatan gigi dan mulut: 3 orang</li> <li>● Petugas Laboratorium: 2 orang</li> <li>● Petugas Farmasi: 3 orang</li> <li>● Petugas promkes/ konseling: 8 orang</li> <li>● Petugas asuhan mandiri kesehatan tradisional dan komplementer: 1 orang</li> <li>● Petugas Pustu; 10 orang</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas yang kompeten</li> <li>2. Diberikan kuitansi pembayaran untuk pasien umum</li> <li>3. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melaksanakan pelayanan sesuai standar dan prosedur yang berlaku</li> <li>2. Sarana, prasarana, alat kesehatan dan BMHP diupayakan memenuhi standar dan dilaksanakan pemantauan mutu berkesinambungan</li> <li>3. Monitoring mutu pelayanan berkesinambungan</li> <li>4. Diterapkannya manajemen risiko, program keselamatan pasien, keselamatan dan kesehatan kerja serta program PPI</li> <li>5. Puskesmas sudah terakreditasi paripurna</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Monitoring minimal 1 (satu) bulan sekali (mini lokakarya bulanan)</li> <li>● Audit Internal setiap 3 (tiga) bulan sekali</li> <li>● Survei kepuasan pasien setiap bulan sekali</li> <li>● Survei kepuasan masyarakat setiap 3 bulan sekali</li> <li>● Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) tahun sekali</li> </ul>

# 1. PELAYANAN KESEHATAN USIA DEWASA DAN LANSIA

## a. Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas: KTP atau KK (pasien baru)</li> <li>2. Kartu Pendaftaran Pasien (pasien lama)</li> <li>3. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)</li> <li>4. Kartu akseptor KB</li> <li>5. Menaati tata tertib selama pelayanan</li> </ol>
2.	Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     1[1] --&gt; 2[2]     1 --&gt; 2     2 --&gt; 3[3]     2 --&gt; 4[4]     3 --&gt; 4     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6[6]             </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas mengarahkan pasien dengan kondisi gawat darurat ke ruang Tindakan/ gawat darurat</li> <li>2) Pasien dengan kasus infeksi melakukan pendaftaran dibantu oleh petugas pra loket pendaftaran dan mendapat pelayanan pemeriksaan khusus</li> <li>3) Pasien/ pengguna layanan selain kasus infeksi/ pelayanan khusus melakukan pendaftaran di loket pendaftaran</li> <li>4) Petugas mengarahkan pasien ke ruang pelayanan klaster 3 (ruang usia dewasa dan ruang lansia) bila bukan termasuk kasus gawat darurat untuk mendapatkan pemeriksaan serta penanganan yang komprehensif sesuai paket layanan pada klaster 3</li> <li>5) Jika Pasien membutuhkan pelayanan lainnya akan diarahkan pada unit pelayanan yang dituju</li> <li>6) sebelum pulang/ meninggalkan puskesmas, pasien/ pengguna layanan memberikan evaluasi, saran, masukan atas pelayanan yang telah diterima</li> </ol>
3.	Waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari kerja             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Senin-jumat: 07.30-12.45 Wita</li> <li>b. Sabtu: 07.30-11.45 Wita</li> </ol> </li> <li>2. Waktu pemberian pelayanan:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pendaftaran: 5 menit</li> <li>b. Paket skrining kesehatan usia dewasa/lansia: 5-8 menit</li> <li>c. Pemeriksaan kesehatan/ pengobatan umum: 5 – 10 menit</li> <li>d. Pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut:</li> </ol> </li> </ol>

		<p>15-30 menit</p> <p>e. Pelayanan kesehatan reproduksi dan KB: 10 – 15 menit</p> <p>f. Tindakan medis (sesuai indikasi): 15 - 60 menit</p> <p>g. Konsultasi kesehatan (jika dibutuhkan): 15 - 30 menit</p> <p>h. Pemeriksaan laboratorium (sesuai indikasi): 5 - 30 menit</p> <p>i. Pelayanan obat (sesuai indikasi): 5 - 20 menit</p> <p>3. Pembayaran/ pelayanan kasir: 5 menit</p>
4.	Biaya /tarif	<p>1. Pasien umum: Sesuai dengan Perda Kab Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Distribusi Daerah</p> <p>2. Pasien dengan JKN: GRATIS sesuai Faskes pertamanya</p>
5.	Produk layanan	<p>1. Paket skrining kesehatan usia dewasa</p> <p>2. Paket skrining kesehatan lansia</p> <p>3. Pelayanan kesehatan calon pengantin</p> <p>4. Pelayanan kesehatan reproduksi dan KB</p> <p>5. Pelayanan penyakit akibat kerja</p> <p>6. Pelayanan klinis/ pengobatan umum</p> <p>7. Pelayanan klinis kesehatan gigi dan mulut</p> <p>8. Konseling terpadu</p> <p>9. Asuhan mandiri kesehatan tradisional: akupresure dan ramuan</p> <p>10. Pemeriksaan laboratorium</p> <p>11. Surat keterangan sehat /surat keterangan sakit</p> <p>12. Surat rujukan</p>
6.	Pengelolaan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan langsung</li> <li>• Kotak saran</li> <li>• Email: dawan2puskesmas@gmail.com</li> <li>• Telp : 0366-22878</li> <li>• Fb : UPTD Puskesmas Dawan II</li> <li>• Ig :puskdawan.2</li> <li>• Whatsapp: 087750651616</li> </ul>

a. Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

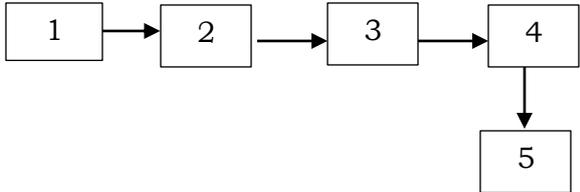
1	DASAR HUKUM	<p>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105);</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan;</p> <p>5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/2015/2023</p>
---	-------------	--

		<p>Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK. 01.07/Menkes/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>7. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>8. Keputusan Bupati Klungkung Nomor 139/04/HK/2024 tentang Penetapan Pusat Kesehatan Masyarakat, Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu dan Pos Pelayanan Terpadu dalam Penerapan Integrasi Layanan Primer di Kabupaten Klungkung;</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dilengkapi kursi tunggu pasien</li> <li>2. Meja Kantor</li> <li>3. Kursi kantor</li> <li>4. Komputer, printer dan jaringan internet</li> <li>5. Rekam medis</li> <li>6. Buku register</li> <li>7. Alat tulis</li> <li>8. Mesin antrean/ Nomor antrian</li> <li>9. Bahan bacaan (leaflet, brosur)</li> <li>10. Lemari Arsip</li> <li>11. Telepon Kabel</li> <li>12. Alat Kesehatan (Alkes) set pemeriksaan umum</li> <li>13. Media informasi pelayanan konseling</li> <li>14. Form administrasi pelayanan kesehatan klaster</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga kesehatan dengan <ul style="list-style-type: none"> <li>• jenjang pendidikan sesuai profesi: dokter umum/ dokter layanan primer, dokter gigi, ners, perawat, bidan, perawat gigi, analis, apoteker, asisten apoteker, nutrisisionis, sanitarian</li> <li>• mengikuti diklat fungsional terkait profesi/keahlian masing-masing</li> </ul> </li> <li>2. Tenaga non kesehatan/ tenaga penunjang lainnya yang: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami tata laksana pelayanan pada masing-masing unit rawat jalan</li> <li>• Menguasai komputer</li> <li>• Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan</li> </ul> </li> </ol>
4	Pengawas Internal	<p>Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordinator unit pelayanan</li> <li>• PJ Klaster</li> <li>• Tim audit internal dan audit klinis</li> <li>• Kepala Puskesmas</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	<p>39 orang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas Skrining Praloket: 1 orang</li> <li>• Petugas Pendaftaran: 2 orang</li> <li>• Petugas pelayanan khusus infeksi: 3 orang</li> <li>• Petugas pelayanan kesehatan usia dewasa: 3 orang</li> <li>• Petugas pelayanan kesehatan lansia: 3 orang</li> <li>• Petugas pelayanan kesehatan gigi dan mulut : 3 orang</li> <li>• Petugas Laboratorium: 2 orang</li> <li>• Petugas Farmasi: 3 orang</li> <li>• Petugas promkes/ konseling: 8 orang</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Petugas asuhan mandiri kesehatan tradisional dan komplementer: 1 orang</li> <li>● Petugas Pustu; 10 orang</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas yang kompeten</li> <li>2. Diberikan kuitansi pembayaran untuk pasien umum</li> <li>3. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melaksanakan pelayanan sesuai standar dan prosedur yang berlaku</li> <li>2. Sarana, prasarana, alat kesehatan dan BMHP diupayakan memenuhi standar dan dilaksanakan pemantauan mutu berkesinambungan</li> <li>3. Monitoring mutu pelayanan berkesinambungan</li> <li>4. Diterapkannya manajemen risiko, program keselamatan pasien, keselamatan dan kesehatan kerja serta program PPI</li> <li>5. Puskesmas sudah terakreditasi paripurna</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Monitoring minimal 1 (satu) bulan sekali (mini lokakarya bulanan)</li> <li>● Audit Internal setiap 3 (tiga) bulan sekali</li> <li>● Survei kepuasan pasien setiap bulan sekali</li> <li>● Survei kepuasan masyarakat setiap 3 bulan sekali</li> <li>● Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) tahun sekali</li> </ul>

### 3. PELAYANAN HOMECARE/ DORKESMAS

#### A. Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien yang membutuhkan pelayanan medis yang terencana maupun tidak terencana</li> <li>2. Kartu Identitas: KTP atau KK</li> <li>3. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)</li> </ol>
2.	Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     1[1] --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]             </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat/keluarga menghubungi puskesmas terkait adanya pasien yang memerlukan kunjungan petugas kesehatan.</li> <li>2. Masyarakat/keluarga/pasien memberikan informasi jelas alasan untuk dikunjungi.</li> <li>3. Masyarakat/keluarga/pasien membuat janji dengan petugas untuk menentukan waktu kunjungan.</li> <li>4. Masyarakat/keluarga/pasien menerima pelayanan kesehatan berupa anamnesa, pemeriksaan fisik, pengobatan ataupun rujukan sesuai kebutuhan.</li> <li>5. Masyarakat/keluarga/pasien dapat memberikan evaluasi, saran, masukan atas pelayanan yang telah diterima.</li> </ol>
3.	Waktu pemberian pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari kerja                      Senin-jumat: 07.30-12.45 Wita                      Sabtu: 07.30-11.45Wita</li> <li>2. Waktu pemberian pelayanan tergantung kondisi kesehatan pasien yang akan dikunjungi:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien dengan penyakit komorbid (DM, HT dll) ± 30 menit</li> <li>- Pasien dengan tindakan medis keperawatan (rawat luka) ± 1 jam</li> <li>- Pasien dengan konsultasi dan pelayanan rujukan ± 1,5 jam</li> </ul> </li> </ol>
4.	Biaya /tariff	Pasien yang memiliki maupun tidak memiliki kartu jaminan kesehatan GRATIS apabila memenuhi kriteria sangat membutuhkan bantuan perawatan kesehatan namun memiliki akses yang terbatas untuk mengakses pelayanan kesehatan sesuai ketentuan yang berlaku.
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemantauan kesehatan</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pelayanan pemeriksaan medis (pengukuran tekanan darah, asam urat, kolesterol, gula darah)</li> <li>3. Komunikasi informasi dan pendidikan kesehatan</li> <li>4. Pelayanan rujukan</li> </ol>
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung</li> <li>2. Kotak saran</li> <li>3. Email: dawan2puskesmas@gmail.com</li> <li>4. Telp : 0366-22878</li> <li>5. Fb : UPTD Puskesmas Dawan II</li> <li>6. Ig : puskdawan.2</li> <li>7. Whatsapp: 087750651616</li> </ol>

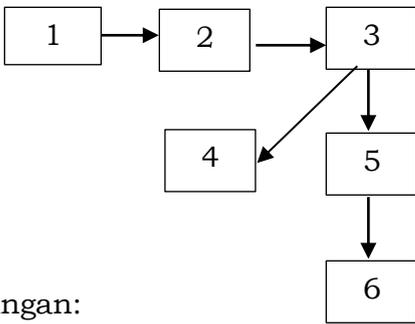
## B. Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105);</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan;</li> <li>5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/2015/2023 Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</li> <li>6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK. 01.07/Menkes/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>7. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>8. Keputusan Bupati Klungkung Nomor 139/04/HK/2024 tentang Penetapan Pusat Kesehatan Masyarakat, Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu dan Pos Pelayanan Terpadu dalam Penerapan Integrasi Layanan Primer di Kabupaten Klungkung;</li> <li>9. Keputusan Bupati Klungkung Nomor 101/04/HK/2019 tentang Penetapan Layanan datangi Obati dan Rawat Kesehatan Masyarakat sebagai Inovasi Program Perawatan Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Klungkung;</li> <li>10. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung Nomor 103 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Gawat Darurat di Puskesmas Wilayah Kabupaten Klungkung;</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KIT Perkesmas</li> <li>2. Form Administrasi Kunjungan</li> <li>3. Alat Tulis</li> <li>4. Motor Dorkesmas</li> </ol>

		5. Buku register 6. Form Rujukan
3	Kompetensi Pelaksana	Tenaga kesehatan dengan <ul style="list-style-type: none"> <li>• jenjang pendidikan sesuai profesi/ keahlian: dokter umum/ dokter layanan primer, ners, perawat, bidan</li> <li>• mengikuti diklat fungsional terkait profesi/keahlian masing-masing</li> </ul>
4	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordinator pelayanan sesuai siklus hidup dan atau klaster penanggulangan penyakit menular</li> <li>• PJ Klaster 2, klaster 3 dan atau klaster 4</li> <li>• Tim audit internal dan audit klinis</li> <li>• Kepala Puskesmas</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	5 orang terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokter umum: 1 orang</li> <li>• Perawat/bidan: 2 orang</li> <li>• Petugas Pustu: 1 orang</li> <li>• Sopir Ambulance: 1 orang</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	1. Petugas yang kompeten dalam memberikan pelayanan 2. Diberikan pelayanan yang bermutu 3. Informasi tentang kesehatan pasien pada saat kunjungan maupun dirujuk dijamin kerahasiaannya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Petugas melaksanakan pelayanan sesuai standar dan prosedur yang berlaku 2. Sarana, prasarana, alat kesehatan dan BMHP diupayakan memenuhi standar dan dilaksanakan pemantauan mutu berkesinambungan 3. Monitoring mutu pelayanan berkesinambungan 4. Diterapkannya manajemen risiko, program keselamatan pasien, keselamatan dan kesehatan kerja serta program PPI 5. Puskesmas sudah terakreditasi paripurna
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoring minimal 1 (satu) bulan sekali (mini lokakarya bulanan)</li> <li>• Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) tahun sekali</li> </ul>

4. PELAYANAN GAWAT DARURAT 24 JAM

a. Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien gawat darurat</li> <li>2. Pasien yang membutuhkan pelayanan tindakan medis atau bedah</li> <li>3. Kartu identitas: KTP atau KK (pasien baru)</li> <li>4. Kartu Pendaftaran Pasien (pasien lama)</li> <li>5. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)</li> </ol>
2.	Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     1[1] --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     3 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6[6]             </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien berkunjung ke Puskesmas</li> <li>2. Pasien/ dilakukan triase untuk menilai status kegawatdaruratan.</li> <li>3. Bila kasus gawat darurat akan mendapatkan pelayanan/diberikan tindakan sesuai kegawatdaruratan yang dialami.</li> <li>4. Bila bukan kasus gawat darurat maka akan mendapat pelayanan sesuai klaster.</li> <li>5. Pasien mendapat perawatan lanjutan atau apabila diperlukan, petugas merujuk pasien ke FKTL.</li> <li>6. Sebelum pulang/ meninggalkan puskesmas, pasien/ pengguna layanan memberikan evaluasi, saran, masukan atas pelayanan yang telah diterima.</li> </ol>
3.	Waktu pelayanan	24 jam setiap hari <ul style="list-style-type: none"> <li>• Triase pasien: 1 menit</li> <li>• Pelayanan perawatan/tindakan: 10 – 60 menit</li> <li>• Observasi: 15 – 120 menit</li> </ul>
4.	Biaya /tariff	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien umum: Sesuai dengan Perda Kab Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien dengan Jaminan Kesehatan: GRATIS sesuai Faskes pertamanya</li> </ol>
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan kegawatdaruratan 24 jam</li> <li>2. Pelayanan tindakan medik/bedah</li> <li>3. Surat keterangan sehat /surat keterangan sakit</li> <li>4. Hasil pemeriksaan laboratorium</li> <li>5. Surat rujukan</li> </ol>

6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung</li> <li>2. Kotak saran</li> <li>3. Email: dawan2puskesmas@gmail.com</li> <li>4. Telp : 0366-22878</li> <li>5. Fb : UPTD Puskesmas Dawan II</li> <li>6. Ig :puskdawan.2</li> <li>7. Whatsapp: 087750651616</li> </ol>
----	-----------------------	--

b. Pengelolaan pelayanan (manufacturing)

1	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105);</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan;</li> <li>5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/2015/2023 Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</li> <li>6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK. 01.07/Menkes/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>7. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>8. Keputusan Bupati Klungkung Nomor 139/04/HK/2024 tentang Penetapan Pusat Kesehatan Masyarakat, Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu dan Pos Pelayanan Terpadu dalam Penerapan Integrasi Layanan Primer di Kabupaten Klungkung;</li> <li>9. Keputusan Bupati Klungkung Nomor Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung Nomor 103 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Gawat Darurat di Puskesmas Wilayah Kabupaten Klungkung;</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dilengkapi kursi tunggu pasien</li> <li>2. Meja Kantor</li> <li>3. Kursi kantor</li> <li>4. Komputer, Printer dan jaringan internet</li> <li>5. Buku register</li> <li>6. Alat tulis</li> <li>7. Bahan bacaan (leaflet, brosur)</li> <li>8. Rekam Medis</li> <li>9. Telepon Kabel</li> <li>10. Radio medik gawat darurat</li> <li>11. Alat Kesehatan (Alkes) set pemeriksaan umum</li> <li>12. Alat Kesehatan (Alkes) set tindakan medis</li> <li>13. Alat Kesehatan (Alkes) set gawat darurat</li> <li>14. Form administrasi pelayanan gawat darurat</li> <li>15. Mobil ambulans</li> </ol>

		16. Ruang jaga petugas pelayanan 17. Kamar mandi dan toilet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga kesehatan dengan <ul style="list-style-type: none"> <li>• jenjang pendidikan sesuai profesi: dokter umum/ dokter layanan primer, dokter gigi, ners, perawat, bidan, perawat gigi, analis, apoteker, asisten apoteker</li> <li>• mengikuti diklat fungsional terkait profesi/keahlian masing-masing</li> </ul> </li> <li>2. Tenaga non kesehatan atau penunjang lainnya yang: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami tata laksana pelayanan pada unit gawat darurat</li> <li>• Menguasai komputer</li> <li>• Mampu berkomunikasi dengan tata bahasa baik</li> </ul> </li> </ol>
4	Pengawas Internal	<p>Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordinator unit pelayanan</li> <li>• PJ Lintas Klaster</li> <li>• Tim audit internal dan audit klinis</li> <li>• Kepala Puskesmas</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	<p>20 orang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas pendaftaran dan kasir: 1 orang</li> <li>• dokter/ dokter gigi: 2 orang (<i>on call</i> untuk pelayanan di luar jam dinas rutin)</li> <li>• Perawat: 9 orang</li> <li>• Bidan: 5 orang</li> <li>• Petugas Laboratorium: 1 orang</li> <li>• Petugas Farmasi: 1 orang</li> <li>• Sopir ambulans: 1 orang</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas yang kompeten, pelayanan tetap dalam supervisi dokter meskipun dokter tidak selalu ditempat pelayanan 24 jam</li> <li>2. Diberikan kuitansi pembayaran untuk pasien umum</li> <li>3. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melaksanakan pelayanan sesuai standar dan prosedur yang berlaku</li> <li>2. Sarana, prasarana, alat kesehatan dan BMHP diupayakan memenuhi standar dan dilaksanakan pemantauan mutu berkesinambungan</li> <li>3. Monitoring mutu pelayanan berkesinambungan</li> <li>4. Diterapkannya manajemen risiko, program keselamatan pasien, keselamatan dan kesehatan kerja serta program PPI</li> <li>5. Puskesmas sudah terakreditasi paripurna</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoring minimal 1 (satu) bulan sekali (mini lokakarya bulanan)</li> <li>• Audit Internal setiap 3 (tiga) bulan sekali</li> <li>• Survei kepuasan pasien setiap bulan sekali</li> <li>• Survei kepuasan masyarakat setiap 3 bulan sekali</li> <li>• Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) tahun sekali</li> </ul>

## 5. PELAYANAN VISUM ET REPERTUM

### a. Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

N O	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Visum dalam gedung (korban hidup) <ul style="list-style-type: none"> <li>• KTP atau KK</li> <li>• Kartu Pasien (pasien lama);</li> <li>• Surat permintaan visum dari kepolisian</li> </ul> 2. Visum luar Gedung (korban meninggal): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat permintaan visum dari kepolisian</li> </ul>
2.	Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     1[1] --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     1 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     3 --&gt; 6[6]     5 --&gt; 6           </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas kepolisian menyampaikan permintaan visum / surat permintaan visum</li> <li>2. Klien diterima di UGD diantar polisi, apabila jenazah maka petugas puskesmas datang ke lokasi.</li> <li>3. Klien ataupun jenazah mendapat pemeriksaan visum.</li> <li>4. Petugas kepolisian melakukan administrasi pembayaran pada loket kasir.</li> <li>5. Kepolisian menerima hasil visum et repertum sesuai ketentuan yang berlaku.</li> <li>6. Sebelum pulang/ meninggalkan puskesmas, pengguna layanan memberikan evaluasi, saran, masukan atas pelayanan yang telah diterima</li> </ol>
3.	Waktu pelayanan	24 jam setiap hari <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemeriksaan visum: 30 – 60 menit</li> <li>• Surat hasil visum: maksimal 24 jam setelah surat permintaan visum</li> </ul>
4.	Biaya /tariff	Sesuai dengan Perda Kab Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat hasil visum</li> <li>2. Hasil pemeriksaan laboratorium (apabila ada indikasi)</li> <li>3. Surat rujukan (apabila ada indikasi)</li> </ol>

6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung</li> <li>2. Kotak saran</li> <li>3. Email: dawan2puskesmas@gmail.com</li> <li>4. Telp : 0366-22878</li> <li>5. Fb : UPTD Puskesmas Dawan II</li> <li>6. Ig :puskdawan.2</li> <li>7. Whatsapp: 087750651616</li> </ol>
----	-----------------------	--

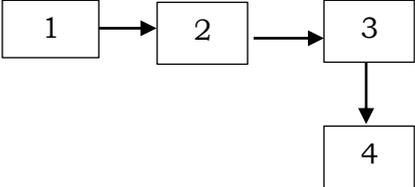
b. Pengelolaan pelayanan (manufacturing)

1	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105);</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan;</li> <li>5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/2015/2023 Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</li> <li>6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK. 01.07/Menkes/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>7. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>8. Keputusan Bupati Klungkung Nomor 139/04/HK/2024 tentang Penetapan Pusat Kesehatan Masyarakat, Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu dan Pos Pelayanan Terpadu dalam Penerapan Integrasi Layanan Primer di Kabupaten Klungkung;</li> <li>9. Keputusan Bupati Klungkung Nomor Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung Nomor 103 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Gawat Darurat di Puskesmas Wilayah Kabupaten Klungkung;</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dilengkapi kursi tunggu pasien</li> <li>2. Meja Kantor</li> <li>3. Kursi kantor</li> <li>4. Komputer, Printer dan jaringan internet</li> <li>5. Buku register</li> <li>6. Alat tulis</li> <li>7. Bahan bacaan (leaflet, brosur)</li> <li>8. Rekam Medis</li> <li>9. Telepon Kabel</li> <li>10. Radio medik gawat darurat</li> <li>11. Alat Kesehatan (Alkes) set pemeriksaan umum</li> <li>12. Alat Kesehatan (Alkes) set tindakan medis</li> <li>13. Alat Kesehatan (Alkes) set gawat darurat</li> <li>14. Set pemeriksaan jenazah</li> <li>15. Form administrasi pelayanan visum et repertum</li> </ol>

		<p>16. Mobil ambulans</p> <p>17. Ruang jaga petugas pelayanan</p> <p>18. Kamar mandi dan toilet</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Tenaga kesehatan dengan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• jenjang pendidikan sesuai profesi: dokter umum/ dokter layanan primer, dokter gigi, ners, perawat, bidan, perawat gigi, analis, apoteker, asisten apoteker</li> <li>• mengikuti diklat fungsional terkait profesi/keahlian masing-masing</li> </ul> <p>2. Tenaga non kesehatan atau penunjang lainnya yang:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami tata laksana pelayanan pada unit gawat darurat</li> <li>• Menguasai komputer</li> <li>• Mampu berkomunikasi dengan tata bahasa baik</li> </ul>
4	Pengawas Internal	<p>Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordinator unit pelayanan</li> <li>• PJ Lintas Klaster</li> <li>• Tim audit internal dan audit klinis</li> <li>• Kepala Puskesmas</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	<p>20 orang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas pendaftaran dan kasir: 1 orang</li> <li>• Dokter/dokter gigi: 2 orang (<i>on call</i> untuk pelayanan di luar jam dinas rutin)</li> <li>• Perawat: 9 orang</li> <li>• Bidan: 5 orang</li> <li>• Petugas Laboratorium: 1 orang</li> <li>• Petugas Farmasi: 1 orang</li> <li>• Sopir ambulans: 1 orang</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Petugas yang kompeten, pelayanan tetap dalam supervisi dokter meskipun dokter tidak selalu ditempat pelayanan 24 jam</p> <p>2. Diberikan kuitansi pembayaran untuk pasien umum</p> <p>3. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>1. Petugas melaksanakan pelayanan sesuai standar dan prosedur yang berlaku</p> <p>2. Sarana, prasarana, alat kesehatan dan BMHP diupayakan memenuhi standar dan dilaksanakan pemantauan mutu berkesinambungan</p> <p>3. Monitoring mutu pelayanan berkesinambungan</p> <p>4. Diterapkannya manajemen risiko, program keselamatan pasien, keselamatan dan kesehatan kerja serta program PPI Puskesmas sudah terakreditasi paripurna</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoring minimal 1 (satu) bulan sekali (mini lokakarya bulanan)</li> <li>• Audit Internal setiap 3 (tiga) bulan sekali</li> <li>• Survei kepuasan pasien setiap bulan sekali</li> <li>• Survei kepuasan masyarakat setiap 3 bulan sekali</li> <li>• Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) tahun sekali</li> </ul>

## 6. PELAYANAN PERSALINAN

### a. Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ibu hamil yang membutuhkan pelayanan tindakan persalinan (normal)</li> <li>2. Kartu identitas: KTP atau KK (pasien baru)</li> <li>3. Kartu Pendaftaran Pasien (pasien lama)</li> <li>4. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)</li> <li>5. Buka KIA</li> <li>6. Buku/ keterangan pemeriksaan kehamilan lainnya</li> </ol>
2.	Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     1[1] --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ibu hamil dilakukan penilaian status kehamilan dan tanda kegawatdaruratan yang sesuai</li> <li>2. Ibu hamil diberikan pelayanan untuk menstabilkan kondisi kegawatdaruratan yang dialami</li> <li>3. Bila sesuai dengan indikasi, Ibu hamil menerima pelayanan persalinan, perawatan ibu dan bayi baru lahir sesuai dengan standar yang berlaku</li> <li>4. Apabila diperlukan, petugas merujuk ibu hamil/ ibu bersalin dan atau bayi baru lahir ke FKTL</li> </ol>
3.	Waktu pelayanan	<p>24 jam setiap hari</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengkajian awal ibu hamil: 15-30 menit</li> <li>• Pelayanan persalinan: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ observasi kemajuan persalinan sejak fase aktif: sd. 8 jam</li> <li>○ Tindakan persalinan: sd. 60 menit</li> <li>○ Observasi pasca salin (ruang tindakan): 2 jam</li> </ul> </li> <li>• Perawatan pasca salin dan bayi baru lahir: 1 x 24 jam</li> </ul>
4.	Biaya /tariff	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien umum: Sesuai dengan Perda Kab Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien JKN: GRATIS sesuai Faskes pertamanya</li> </ol>

5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan persalinan</li> <li>2. Perawatan nifas dan asuhan bayi baru lahir</li> <li>3. Surat keterangan bersalin/ surat keterangan sakit</li> <li>4. Surat keterangan kelahiran</li> <li>5. Hasil pemeriksaan laboratorium</li> <li>6. Surat rujukan</li> </ol>
6.	Pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung</li> <li>2. Kotak saran</li> <li>3. Email: dawan2puskesmas@gmail.com</li> <li>4. Telp : 0366-22878</li> <li>5. Fb : UPTD Puskesmas Dawan II</li> <li>6. Ig :puskdawan.2</li> <li>7. Whatsapp: 087750651616</li> </ol>

b. Pengelolaan pelayanan (manufacturing)

1	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105);</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan;</li> <li>5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/2015/2023 Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</li> <li>6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK. 01.07/Menkes/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>7. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>8. Keputusan Bupati Klungkung Nomor 139/04/HK/2024 tentang Penetapan Pusat Kesehatan Masyarakat, Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu dan Pos Pelayanan Terpadu dalam Penerapan Integrasi Layanan Primer di Kabupaten Klungkung;</li> <li>9. Keputusan Bupati Klungkung Nomor Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung Nomor 103 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Gawat Darurat di Puskesmas Wilayah Kabupaten Klungkung;</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dilengkapi kursi tunggu pasien</li> <li>2. Meja Kantor</li> <li>3. Kursi kantor</li> <li>4. Komputer, Printer dan jaringan internet</li> <li>5. Buku register</li> <li>6. Alat tulis</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Bahan bacaan (leaflet, brosur)</li> <li>8. Rekam Medis</li> <li>9. Telepon Kabel</li> <li>10. Radio medik gawat darurat</li> <li>11. Alat Kesehatan (Alkes) set pemeriksaan umum</li> <li>12. Alat Kesehatan (Alkes) set tindakan persalinan</li> <li>13. Alat Kesehatan (Alkes) set tindakan perawatan bayi baru lahir</li> <li>14. Alat Kesehatan (Alkes) set gawat darurat untuk ibu dan bayi baru lahir</li> <li>15. Form administrasi pelayanan rawat inap persalinaan</li> <li>16. Ruang rawat inap/ perawatan nifas</li> <li>17. Ruang jaga petugas pelayanan</li> <li>18. Ruang penyelenggaraan makanan</li> <li>19. Kamar mandi dan toilet</li> <li>20. Mobil ambulans</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga kesehatan dengan <ul style="list-style-type: none"> <li>• jenjang pendidikan sesuai profesi/ keahlian: dokter umum/ dokter layanan primer, apoteker, ners, perawat, bidan, analis, asisten apoteker, nutrisisionis</li> <li>• mengikuti diklat fungsional terkait profesi/keahlian masing-masing</li> </ul> </li> <li>2. Tenaga non kesehatan atau penunjang lainnya yang: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami tata laksana pelayanan pada unit gawat darurat</li> <li>• Menguasai komputer</li> <li>• Mampu berkomunikasi dengan tata bahasa baik</li> </ul> </li> </ol>
4	Pengawas Internal	<p>Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordinator unit pelayanan</li> <li>• PJ Lintas Klaster</li> <li>• Tim audit internal dan audit klinis</li> <li>• Kepala Puskesmas</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	<p>21 orang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas pendaftaran dan kasir: 1 orang</li> <li>• dokter umum: 2 orang <i>on call</i> untuk pelayanan di luar jam dinas rutin)</li> <li>• Perawat: 5 orang</li> <li>• Bidan: 9 orang</li> <li>• Petugas Laboratorium: 1 orang</li> <li>• Petugas farmasi: 1 orang</li> <li>• Petugas gizi: 1 orang</li> <li>• Sopir ambulans: 1 orang</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas yang kompeten, pelayanan tetap dalam supervisi dokter meskipun dokter tidak selalu ditempat pelayanan 24 jam</li> <li>2. Diberikan kuitansi pembayaran untuk pasien umum</li> <li>3. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melaksanakan pelayanan sesuai standar dan prosedur yang berlaku</li> <li>2. Sarana, prasarana, alat kesehatan dan BMHP diupayakan memenuhi standar dan dilaksanakan pemantauan mutu berkesinambungan</li> <li>3. Monitoring mutu pelayanan berkesinambungan</li> </ol>

		<p>4. Diterapkannya manajemen risiko, program keselamatan pasien, keselamatan dan kesehatan kerja serta program PPI</p> <p>5. Puskesmas sudah terakreditasi paripurna</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Monitoring minimal 1 (satu) bulan sekali (mini lokakarya bulanan)</li> <li>● Audit Internal setiap 3 (tiga) bulan sekali</li> <li>● Survei kepuasan pasien setiap bulan sekali</li> <li>● Survei kepuasan masyarakat setiap 3 bulan sekali</li> <li>● Evaluasi kinerja minimal 1 (satu) tahun sekali</li> </ul>



KETUA UPTD PUSKESMAS DAWAN II

NIKETUT SUPARNI