



**PEMERINTAH KABUPATEN GARUT  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSKESMAS PAMEUNGPEUK**



Jl. Cilauteureun No 21-23 Kec Pameungpeuk, Kab Garut Kode Pos 44175 Telp (0262) 521015  
Website: puskesmaspameungpeuk.com E-mail: puskesmas.pameungpeuk@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PAMEUNGPEUK**

**NOMOR : 076 /SK/PKM.PMP/V/2023**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
DI UPT PUSKESMAS PAMEUNGPEUK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA UPT PUSKESMAS PAMEUNGPEUK,**

- Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu disusun dan ditetapkan Standar Pelayanan di Puskesmas Pameungpeuk;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Pameungpeuk;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676).

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PAMEUNGPEUK TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS PAMEUNGPEUK.**
- KESATU : Standar Pelayanan pada UPT Puskesmas Pameungpeuk sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan pada Puskesmas.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 26 Mei 2023

KEPALA UPT PUSKESMAS  
PAMEUNGPEUK,



Hj. TUTI SUTIAMA, S.ST, Bd, SKM  
Pembina Tk I

NIP : 196805121989032005

Salinan sesuai dengan Aslinya  
KASUBBAG TATA USAHA

Dini Sri Wahyuni, S.ST  
Penata Tk I

NIP : 198107102003122003

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA UPT  
PUSKESMAS PAMEUNGPEUK  
NOMOR : 076 /SK/PKM.PMP/V/2023  
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
DI UPT PUSKESMAS PAMEUNGPEUK

## **I. PENETAPAN STANDAR PELAYANAN**

Ditetapkan standar pelayanan di UPT Puskesmas Pameungpeuk meliputi :

- A. Pelayanan Rawat Jalan
  - 1. Pelayanan Skrining
  - 2. Pendaftaran dan Rekam Medik
  - 3. Pelayanan BP Umum
  - 4. Pelayanan BP Gigi
  - 5. Pelayanan Lansia
  - 6. Pelayanan MTBS
  - 7. Pelayanan KIA/KB
  - 8. Pelayanan USG
  - 9. Pelayanan Imunisasi dan SDIDTK
  - 10. Pelayanan Farmasi
  - 11. Pelayanan TB/HIV
  - 12. Pelayanan Konseling Terpadu
  - 13. Pelayanan Administrasi
  - 14. Pelayanan Laboratorium
  - 15. Pelayanan Kasir
  - 16. Pelayanan Pengaduan
  - 17. Pelayanan Rujukan
- B. Pelayanan 24 Jam
  - 18. Pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD)
  - 19. Pelayanan Rawat Inap
  - 20. Pelayanan PONEID
  - 21. Pelayanan Ambulan

**Standar Pelayanan yang disusun terdiri dari 14 Komponen, yaitu:**

- 1. Persyaratan Pelayanan
- 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, prasarana, dan/atau fasilitas
9. Kompetensi Pelaksana
10. Pengawasan internal
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
14. Evaluasi kinerja Pelaksana

## II. PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat Pelayanan UPT Puskesmas Pameungpeuk berbunyi:

” Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku ”

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 26 Mei 2023

KEPALA UPT PUSKESMAS



HI TUTI SUTIAMAH, S.ST, Bd, SKM

Pembina Tk I

NIP : 196805121989032005

## STANDAR PELAYANAN SKRINING

### A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Menunjukkan Kartu Identitas Diri (KTP/SIM/KK) / fotocopy)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A([Petugas skrining memanggil pasien sesuai nomor urut]) --&gt; B[Petugas mengidentifikasi identitas pasien]     B --&gt; C[Petugas melakukan pemeriksaan tanda vital dan antropometri serta mengisi form skrining awal pasien]     C --&gt; D[Jika gawat pasien diarahkan ke IGD]     C --&gt; E[Jika tidak, pasien diarahkan menuju pendaftaran]     D --&gt; F[Pengantar pasien / keluarga melakukan pendaftaran]     F --&gt; G([Pasien melanjutkan alur pelayanan selanjutnya])     E --&gt; G             </pre> </div> <p>1. Petugas meja skrining memanggil pasien untuk dilakukan pengkajian awal.</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Petugas mempersilahkan pasien duduk.</li> <li>3. Petugas menyesuaikan identitas pasien.</li> <li>4. Petugas mengkonfirmasi data pasien dengan petugas pendaftaran dan rekam medis bila tidak ada kesesuaian identitas pasien.</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan tanda vital (tensi, nadi, respirasi, dan suhu) serta antropometri (tinggi badan dan berat badan) sesuai indikasi dan kebutuhan pasien</li> <li>6. Petugas melakukan pemeriksaan skrining awal dan mencatat hasil kajian ke form skrining awal pasien</li> <li>7. Pasien melakukan pendaftaran dan melanjutkan alur pelayanan selanjutnya</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	5 menit
4.	Biaya/tarif	--
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Pengkajian awal / skrining awal
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : 085322978988</li> <li>3. Melalui facebook Puskesmas Pameungpeuk</li> </ol>

**B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi(*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>3. PERMENKES No 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas</li> <li>4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP</li> </ol>

		dengan Status PPK-BLUD
2.	Sarana, prasarana, dan/ataufasilitas	Sarana : - Buku Register Pasien - Form skrining pengkajian awal Prasarana - Meja dan kursi Fasilitas - Tempat <i>screening</i> / pengkajian awal
3.	Kompetensi Pelaksana	Perawat
4.	Pengawasan internal	Super visi atasan langsung
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan 2. Dilakukan skrining oleh perawat terlatih
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih. 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal

**STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS**

**A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pasien membawa berkas sesuai dengan prosedur pelayanan di puskesmas;</p> <p>a. Pasien BPJS: membawa kartu BPJS</p> <p>b. Pasien Umum: dapat langsung mendaftar dengan menunjukkan KTP / KK</p> <p>c. Pasien rujukan dari Dokter Praktek Swasta/ Klinik Swasta/ Rujuk Balik dari Rumah Sakit membawa Surat Rujukan.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD     A[PASIEN DATANG] --&gt; B[Pemeriksaan scrining Batuk demam flu]     B -- ya --&gt; C[1. pemeriksaan dokter]     B -- tidak --&gt; D[Pendaftaran]     D --&gt; E[Nomor Antrian]     E --&gt; F[Poliklinik yang dituju]     F --&gt; G[Rawat Inap]     G --&gt; H[Rujuk]     H --&gt; I[Pemeriksaan Penunjang]     I --&gt; J[Kasir]     J --&gt; K[Apotek]     K --&gt; L[ ]     style L fill:none,stroke:none     </pre>

		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin-bottom: 10px;">Pulang</div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pasien mendaftarkan diri di Loket pendaftaran</li> <li>2. Pasien mengambil nomor antrian.</li> <li>3. Pasien Ke tempat Pendaftaran menurut nomor antrian yang dipanggil.</li> <li>4. Pasien menuju ke poliklinik yang dituju.</li> <li>5. Pasien menunggu pemeriksaan dokter sesuai nomor urut di poliklinik yang dituju.</li> <li>6. Setelah mendapat pelayanan, pasien menuju kasir pembayaran.</li> <li>7. Setelah itu dapat langsung ke Apotik untuk mengambil obat.</li> <li>8. Bila diperlukan pemeriksaan penunjang, petugas menulis jenis – jenis pemeriksaan penunjang yang diinginkan.</li> <li>10. Apabila pasien memerlukan perawatan lebih lanjut, maka pasien di kirim ke ruang rawatan.</li> <li>11. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan lain yang tidak terdapat di UPT Puskesmas Pameungpeuk, maka pasien dirujuk ke Fasilitas Kesehatan yang setingkat lebih tinggi.</li> <li>12. Setelah mendapat pelayanan di Apotik, pasien pulang.</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu tanggap pasien 1-2 menit</li> <li>2. Dalam melayani 1 pasien membutuhkan waktu 3 menit untuk mencari kartu Rekam Medis</li> <li>3. Dibutuhkan waktu 2 menit untuk registrasi pasien</li> <li>4. Berkas Pasien diantar ke poliklinik yang dituju membutuhkan waktu 2 menit</li> </ol>
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien peserta BPJS tidak dipungut biaya</li> <li>2. Bagi pasien umum dikenakan biaya sesuai tarif Retribusi Umum (Perbup Garut No. 1172 Tahun 2015).</li> </ol>
5.	Produk pelayanan	Berkas pasien lengkap
6.	Penanganan pengaduan,	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. secara tertulis melalui kotak saran</li> </ol>

	saran, dan masukan	2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : 085322978988
--	--------------------	---

**B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. PERMENKES No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Pendaftaran Pasien 2. Ruang Penyimpanan Status Rekam Medis 3. Komputer dengan akses internet 4. Printer 5. Formulir Rekam Medis 6. Rak Arsip 7. Meja pendaftaran 8. Kursi 9. Kartu Kunjungan
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan di Rekam Medis 2. SDM yang memiliki keterampilan komunikasi dan dapat menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pasien, dan semua staf mampu mengoperasikan komputerisasi.
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Tim Audit Internal
5.	Jumlah pelaksana	2 orang dengan latar belakang pendidikan kelulusan SMA.
6.	Jaminan pelayanan	Data dan berkas rekam medis pasien diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggung jawabkan.

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Data dan berkas rekam medis yang diberikan dijamin keabsahan dan kerahasiaannya.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal

## STANDAR PELAYANAN BP UMUM

### A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Teknis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien datang sendiri atau di antar oleh keluarga</li> </ul> <p>Persyaratan Administrasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan registrasi di loket pendaftaran untuk mengambil nomor antrian</li> <li>- Membawa kartu BPJS atau kartu jaminan kesehatan lainnya bagi yang mempunyai</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD     A[Pasien Datang] --&gt; B[Pemeriksaan scrining Batuk demam flu]     B -- ya --&gt; C[1.pemeriksaan dokter]     B -- tidak --&gt; D[Pendaftaran]     D --&gt; E[Layanan BP umum]     E &lt;--&gt; F[Lab]     E --&gt; G[Rujuk - UGD]     E --&gt; H[Kasir]     H --&gt; I[Apotek]     I --&gt; J[Pulang]     </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran</li> <li>2. Melakukan anamnesa keadaan umum dan keluhan pasien</li> <li>3. Melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital</li> <li>4. Mendampingi dokter melakukan pemeriksaan kepada pasien</li> <li>5. Dokter memberikan terapi dan konseling sesuai kebutuhan pasien</li> <li>6. Memberikan resep</li> <li>7. Memberikan rujukan apabila diperlukan</li> <li>8. Setelah selesai pemeriksaan pasien menuju ke kasir untuk melakukan administrasi pembayaran</li> <li>9. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, Pasien Pulang</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>Waktu tanggap pasien : 1-2 menit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- anamnesa 2-3 menit</li> <li>- pemeriksaan dokter 5 menit</li> </ul>
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya</li> <li>2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum (PERBUP Garut No 1172 Tahun 2015)</li> </ol>
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memperoleh pemeriksaan kesehatan sesuai dengan keluhan yang diderita dengan tata cara sesuai pedoman pemeriksaan</li> <li>2. Memperoleh tindakan medis yang tepat apabila diperlukan</li> <li>3. Mendapat resep untuk mengambil obat sesuai dengan penyakit yang dibutuhkan</li> <li>4. Surat rujukan kasus pasien yang seharusnya dirujuk</li> <li>5. Informasi medis tentang keadaan dan masalah kesehatan pasien</li> <li>6. Konseling</li> </ol>

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : 0853229 78988</li> <li>3. Melalui facebook Puskesmas Pameungpeuk</li> </ol>
----	--	---

**B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi(*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>3. PERMENKES No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana, dan/ataufasilitas	<p>Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tensimeter</li> <li>- Stetoskop</li> <li>- Timbangan injak</li> <li>- Alat pengukur tinggi badan</li> <li>- Snellen chart</li> <li>- Ishiharas tests</li> <li>- Termometer</li> <li>- Oscope</li> <li>- Senter</li> </ul> <p>Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempat tidur periksa</li> <li>- Meja dan kursi</li> <li>- Lemari</li> <li>- Microphone</li> <li>- Lemari</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kipas angin</li> <li>- Jam dinding</li> <li>- Gordeng penyekat</li> <li>- Rak sepatu</li> </ul> <p>Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	Dokter, perawat
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Super visi atasan langsung</li> <li>2. Tim Audit Internal</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	3 orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan</li> <li>2. pelayanan oleh dokter terlatih</li> <li>3. pelayanan sesuai sop</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.</li> <li>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal

## STANDAR PELAYANAN BP.GIGI

### A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Teknis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien datang sendiri atau di antar oleh keluarga</li> </ul> <p>Persyaratan Administrasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan registrasi di loket pendaftaran untuk mengambil nomor antrian</li> <li>- Membawa kartu BPJS atau kartu jaminan kesehatan lainnya bagi yang mempunyai</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pasien Datang] --&gt; B[Pemeriksaan scrining Batuk demam flu anosmia]     B -- ya --&gt; C[1.pemeriksaan dokter]     B -- tidak --&gt; D[Pendaftaran]     D --&gt; E[BP.Gigi]     E &lt;--&gt; F[Laboratorium]     E --&gt; G[Kasir]     G --&gt; H[Apotek]     H --&gt; I[Pasien Pulang]     E --&gt; J[Rujuk - RSU - Bp.Umum - Lansia]                     </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran</li> <li>2. Melakukan anamnesa</li> <li>3. Melakukan pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut</li> <li>4. Melakukan konseling sesuai kebutuhn pasien</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Melakukan tindakan sesuai kebutuhan</li> <li>6. Memberikan resep</li> <li>7. Memberikan rujukan apabila diperlukan</li> <li>8. Setelah selesai pemeriksaan pasien menuju ke kasir untuk melakukan administrasi pembayaran</li> <li>9. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, Pasien Pulang</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>Waktu tanggap pasien : 1-2 menit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeriksaan 10 menit</li> <li>- Pencabutan gigi dewasa 30menit</li> <li>- Pencabutan gigi sulung 10 menit</li> <li>- Penambalan permanen 30 menit</li> <li>- Pengobatan oral 10 menit</li> </ul>
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya</li> <li>2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum (PERBUP Garut No 1172 Tahun 2015)</li> </ol>
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memperoleh pemeriksaan kesehatan sesuai dengan keluhan yang diderita dengan tatacara sesuai pedoman pemeriksaan</li> <li>2. Memperoleh tindakan medis yang tepat apabila diperlukan</li> <li>3. Mendapat resep untuk mengambil obat sesuai dengan penyakit dan vitamin yang dibutuhkan</li> <li>4. Surat rujukan kasus resiko tinggi dan kasus lain yang seharusnya dirujuk</li> <li>5. Informasi medis tentang keadaan dan masalah kesehatan gigi dan mulut pasien</li> <li>6. Konseling</li> </ol>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : 085322978988</li> <li>3. Melalui facebook Puskesmas Pameungpeuk</li> </ol>

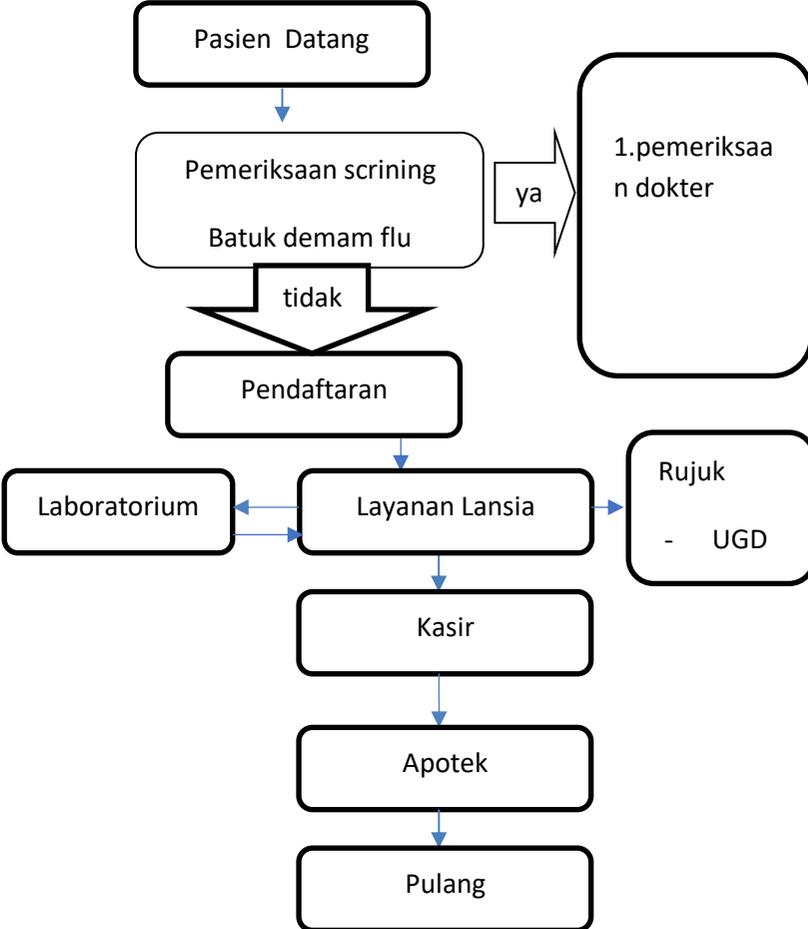
**B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. PERMENKES No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tensimeter</li> <li>- Stetoskop</li> <li>- Alat medis</li> <li>- Bahan habis pakai</li> </ul> Prasarana <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dental unit set</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- lemari</li> </ul> Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	Perawat gigi
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Tim Audit Internal
5.	Jumlah pelaksana	2 orang perawat gigi
6.	Jaminan pelayanan	2. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1.Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih. 2.Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal

## STANDAR PELAYANAN LANSIA

### A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Teknis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien datang sendiri atau di antar oleh keluarga</li> </ul> <p>Persyaratan Administrasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan registrasi di loket pendaftaran untuk mengambil nomor antrian</li> <li>- Membawa kartu BPJS atau kartu jaminan kesehatan lainnya bagi yang mempunyai</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[Pasien Datang] --&gt; B[Pemeriksaan scrining Batuk demam flu]     B -- ya --&gt; C[1.pemeriksaan dokter]     B -- tidak --&gt; D[Pendaftaran]     D --&gt; E[Layanan Lansia]     E &lt;--&gt; F[Laboratorium]     E --&gt; G[Rujuk - UGD]     E --&gt; H[Kasir]     H --&gt; I[Apotek]     I --&gt; J[Pulang]         </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran</li> <li>2. Melakukan anamnesa</li> <li>3. Melakukan pemeriksaan</li> <li>4. Melakukan konseling sesuai kebutuhan pasien</li> <li>5. Memberikan resep</li> </ol>

		6. Memberikan rujukan apabila diperlukan 7. Setelah selesai pemeriksaan pasien menuju ke kasir untuk melakukan administrasi pembayaran 8. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, Pasien Pulang
3.	Jangka waktu pelayanan	Waktu tanggap pasien : 1-2 menit - Anamnesa 2 menit - Pemeriksaan dokter 3 menit
4.	Biaya/tarif	1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya 2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum (PERBUP Garut No 1172 Tahun 2015)
5.	Produk pelayanan	1. Memperoleh pemeriksaan kesehatan sesuai dengan keluhan yang diderita dengan tata cara sesuai pedoman pemeriksaan 2. Memperoleh tindakan medis yang tepat apabila diperlukan 3. Mendapat resep untuk mengambil obat sesuai dengan penyakit dan vitamin yang dibutuhkan 4. Surat rujukan kasus resiko tinggi dan kasusus lain yang seharusnya dirujuk 5. Informasi medis tentang keadaan dan masalah kesehatan pasien 6. Konseking
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat : 1. secara tertulis melalui kotak saran 2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : 085322978988 3. Melalui facebook Puskesmas Pameungpeuk

**B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)**

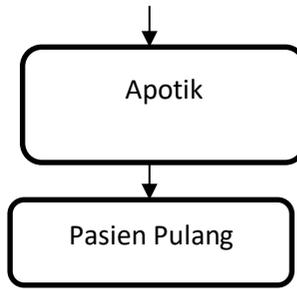
NO.	KOMPONEN	URAIAN
-----	----------	--------

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>3. PERMENKES No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD</li> </ol>		
2.	Sarana, prasarana, dan/ataufasilitas	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> Sarana :  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tensimeter</li> <li>- Stetoskop</li> <li>- Timbangan injak</li> </ul> Fasilitas  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu</li> </ul> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> Prasarana :  Tempat Tidur Periksa  Meja dan Kursi  Lemari </td> </tr> </table>	Sarana : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tensimeter</li> <li>- Stetoskop</li> <li>- Timbangan injak</li> </ul> Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu</li> </ul>	Prasarana : Tempat Tidur Periksa Meja dan Kursi Lemari
Sarana : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tensimeter</li> <li>- Stetoskop</li> <li>- Timbangan injak</li> </ul> Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu</li> </ul>	Prasarana : Tempat Tidur Periksa Meja dan Kursi Lemari			
3.	Kompetensi Pelaksana	Dokter, perawat, bidan		
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisiatasan langsung</li> <li>2. Tim Audit Internal</li> </ol>		
5.	Jumlah pelaksana	2 orang		
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan		
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.</li> <li>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</li> </ol>		
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal		

**STANDAR PELAYANAN MTBS**

**A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Rekam medis yang datang diterima oleh petugas MTBM/MTBS</p> <p>2. Rekam medis dikaji/skrining oleh petugas mengenai</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Persyaratan administrasi meliputi nama, umur, jenis kelamin dan alamat pasien.</li> <li>b. Persyaratan pemeriksaan meliputi Pengukuran suhu tubuh, Penimbangan berat badan, Pengukuran tinggi badan, Keluhan utama, Keluhan tambahan, Lamanya sakit, Pengobatan yang telah diberikan, Riwayat penyakit lainnya</li> <li>c. persyaratan klinis meliputi rencana terapi dengan ketepatan indikasi, dosis dan waktu penggunaan obat, dan tindakan pemeriksaan oleh dokter.</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD     A[Pasien datang] --&gt; B[Pemeriksaan scrining Batuk demam flu]     B -- ya --&gt; C[1.pemeriksaan dokter]     B -- tidak --&gt; D[Pendaftaran]     D --&gt; E[Ruang MTBM/MTBS]     E --&gt; F[Laboratorium]     E --&gt; G[Rujuk: - Rawat inap]     </pre>



1. Pasien langsung datang ke pendaftaran
2. Petugas MTBM/MTBS menerima rekam medis yang datang dari petugas pendaftaran
3. Petugas MTBM/MTBS memanggil pasien untuk masuk ke ruangan
4. Petugas MTBM/MTBS melakukan anamnesa terhadap pasien meliputi:
5. Pengukuran suhu tubuh
6. Penimbangan berat badan
7. Pengukuran tinggi badan
8. Keluhan utama
9. Keluhan tambahan
10. Lamanya sakit
11. Pengobatan yang telah diberikan
12. Riwayat penyakit lainnya
13. Petugas MTBM/MTBS memberikan rekam medis kepada dokter untuk dilakukan pemeriksaan
14. Setelah mendapatkan pemeriksaan Dokter memberikan resep obat kepada pasien/keluarga pasien
15. Selanjutnya pasien/ keluarga pasien mengambil obat di apotek
16. Jika pasien memerlukan pemeriksaan penunjang/ Lab, dokter/ Petugas memberikan surat rujukan lab untuk pengambilan sampel darah pasien dan pemeriksaan sampel darah di Laboratorium
17. Apabila pasien memerlukan perawatan lebih lanjut pasien di kirim ke ruang perawatan/ observasi

		<p>18. Pada kasus Gawat Darurat dan pasien memerlukan tindakan spesialistik setelah mendapatkan tindakan “Life Saving” oleh Dokter/Perawat Jaga pasien langsung dikirim/ dirujuk ke Rumah Sakit</p> <p>19. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, Pasien Pulang</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>Waktu tanggap pasien : 1-2 menit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anamnesa 2-3 menit</li> <li>- Pemeriksaan dokter 5 menit</li> </ul>
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya</li> <li>2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum (PERBUP Garut No 1172 Tahun 2015)</li> </ol>
5.	Produk pelayanan	Mencegah sebagian dari kematian Balita yang disebabkan oleh penyakit Pneumonia, Campak, Malnutrisi dan Kombinasi dari penyakit/keadaan tsb yang masih merupakan penyebab utama kematian Balita
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa disampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : 085322978988</li> </ol>

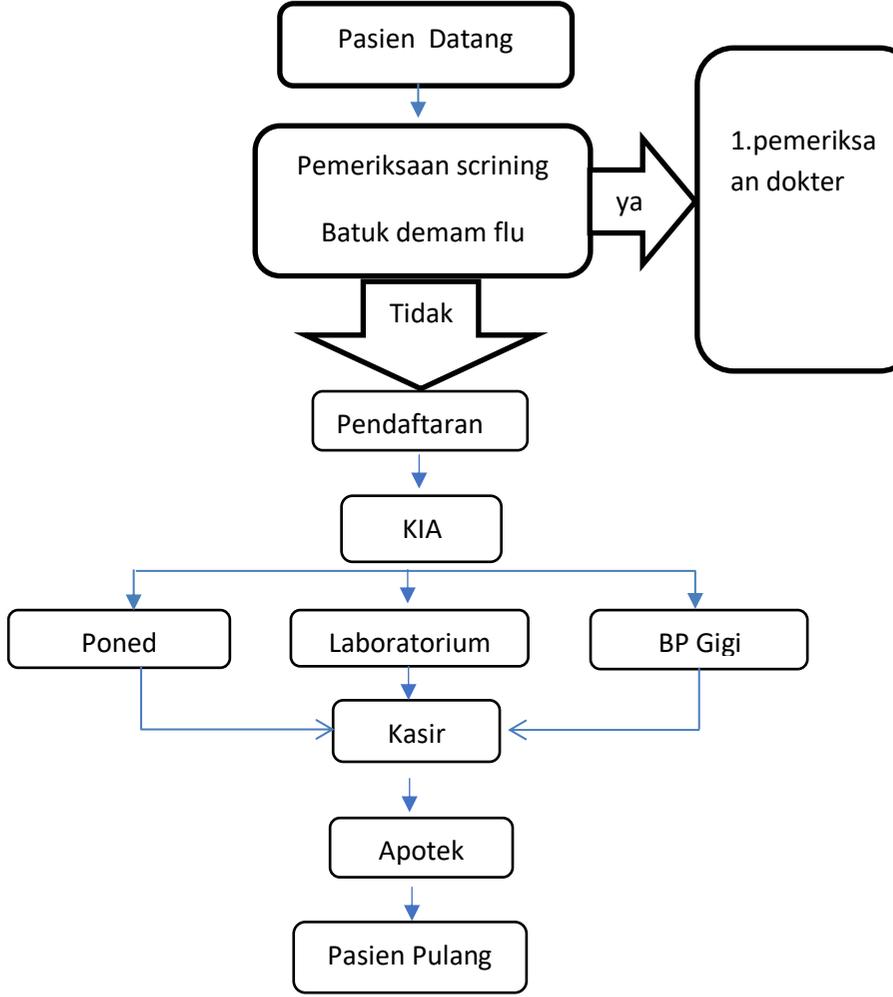
**B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>2. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD</li> </ol>

2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Pelayanan MTBM/MTBS 2. Fasilitas/ Peralatan Sesuai dengan Standar PERMENKES No. 43 Tahun 2019
3.	Kompetensi Pelaksana	Dokter dan Petugas ruangan MTBM/MTBS
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Tim Audit Internal
5.	Jumlah pelaksana	Satu Orang Pemegang Program MTBM/MTBS, Satu Orang Tenaga Teknis Kesehatan, dan Satu Orang Dokter Jaga
6.	Jaminan pelayanan	Petugas pelayanan MTBM/MTBS sesuai dengan Buku Panduan MTBM/MTBS
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih. 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal

**STANDAR PELAYANAN KIA / KB**

**A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Teknis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien datang sendiri atau di antar oleh keluarga</li> </ul> <p>Persyaratan Administrasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan registrasi di loket pendaftaran untuk mengambil nomor antrian</li> <li>- Membawa kartu BPJS atau kartu jaminan kesehatan lainnya bagi yang mempunyai</li> <li>- Membawa buku KIA atau bukti pemeriksaan lainnya</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD     A[Pasien Datang] --&gt; B[Pemeriksaan scrining Batuk demam flu]     B -- ya --&gt; C[1.pemeriksaan dokter]     B -- Tidak --&gt; D[Pendaftaran]     D --&gt; E[KIA]     E --&gt; F[Poned]     E --&gt; G[Laboratorium]     E --&gt; H[BP Gigi]     F --&gt; I[Kasir]     G --&gt; I     H --&gt; I     I --&gt; J[Apotek]     J --&gt; K[Pasien Pulang]     </pre> <p>1. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran 2. Melakukan anamnesa 3. Melakukan pemeriksaan</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Melakukan pemeriksaan penunjang/laboratorium apabila diperlukan</li> <li>5. Melakukan konseling sesuai kebutuhan</li> <li>6. Memberikan resep</li> <li>7. Memberikan rujukan apabila diperlukan</li> <li>8. Setelah selesai pemeriksaan pasien menuju ke kasir untuk melakukan administrasi pembayaran</li> <li>9. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, Pasien Pulang</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>Waktu tanggap pasien : 1-2 menit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ANC 10 menit</li> <li>- Pelayanan KB 5-10 menit</li> </ul>
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya</li> <li>2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum (PERBUP Garut No 1172 Tahun 2015)</li> </ol>
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memperoleh pemeriksaan kesehatan sesuai dengan keluhan yang diderita dengan tatacara sesuai pedoman pemeriksaan</li> <li>2. Memperoleh tindakan medis yang tepat apabila diperlukan</li> <li>3. Mendapat resep untuk mengambil obat sesuai dengan penyakit dan vitamin yang dibutuhkan</li> <li>4. Imunisasi sesuai jadwal</li> <li>5. Surat rujukan kasus resiko tinggi dan kasusu lain yang seharusnya dirujuk</li> <li>6. Informasi medis tentang keadaan dan masalah kehamilan/persalinan/menyusui/kesehatan ibu dan anak, pelayanan keluarga berencana, tindakan medis yang dilakukan</li> <li>7. Penyuluhan personal</li> </ol>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : 085322978988</li> <li>3. Melalui facebook Puskesmas Pameungpeuk</li> </ol>

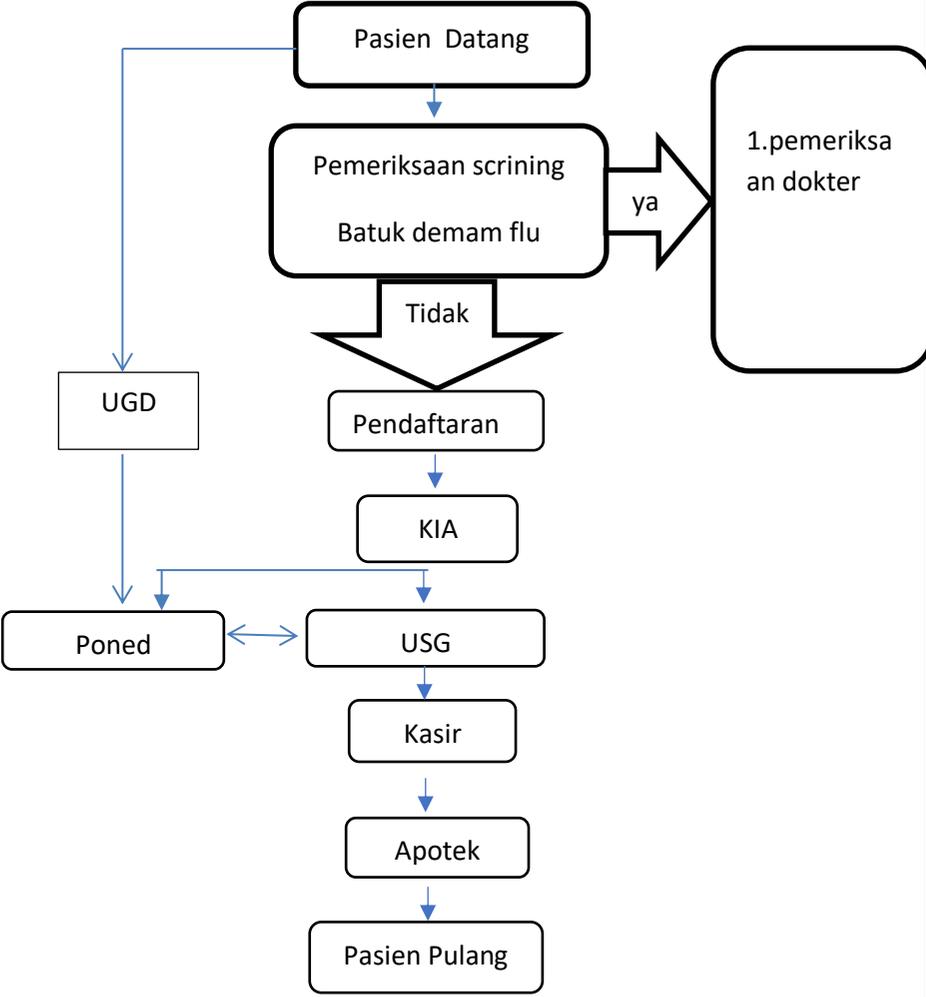
**B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>3. PERMENKES No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD</li> <li>5. PERMENKES 938-MENKES-SK-VIII-2007 Tentang Standar Asuhan Kebidanan</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tensimeter</li> <li>- Stetoskop</li> <li>- Dopler/monoaural</li> <li>- Metlin</li> <li>- Pita lila</li> <li>- Timbangan injak dan pengukur tinggi badan</li> </ul> <p>Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempat tidur periksa</li> <li>- Meja dan kursi</li> <li>- lemari</li> </ul> <p>Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	Bidan D3 dan D4
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Tim Audit Internal</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	2 orang bidan
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.</li><li>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</li></ol>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal

**STANDAR PELAYANAN USG**

**A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Teknis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien datang sendiri atau di antar oleh keluarga</li> </ul> <p>Persyaratan Administrasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan registrasi di loket pendaftaran untuk mengambil nomor antrian</li> <li>- Membawa kartu BPJS atau kartu jaminan kesehatan lainnya bagi yang mempunyai</li> <li>- Membawa buku KIA atau bukti pemeriksaan lainnya</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD     PD[Pasien Datang] --&gt; PS[Pemeriksaan scrining Batuk demam flu]     PS -- ya --&gt; P1[1.pemeriksaan an dokter]     PS -- Tidak --&gt; P[Pendaftaran]     P --&gt; KIA[KIA]     KIA --&gt; USG[USG]     USG --&gt; K[Kasir]     K --&gt; A[Apotek]     A --&gt; PP[Pasien Pulang]     PD --&gt; UGD[UGD]     Poned &lt;--&gt; USG     UGD --&gt; Poned     </pre> <p>1. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran 2. Melakukan anamnesa</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Melakukan pemeriksaan di KIA atau Poned</li> <li>4. Melakukan pemeriksaan USG</li> <li>5. Melakukan konseling sesuai kebutuhan</li> <li>6. Memberikan resep</li> <li>7. Memberikan rujukan apabila diperlukan</li> <li>8. Setelah selesai pemeriksaan pasien menuju ke kasir untuk melakukan administrasi pembayaran</li> <li>9. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, Pasien Pulang</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>Waktu tanggap pasien : 1-2 menit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- USG &lt;10 menit</li> </ul>
4.	Biaya/tarif	Biaya sesuai dengan tarif layanan umum (PERBUP Garut No 1172 Tahun 2015)
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memperoleh pemeriksaan kesehatan sesuai dengan keluhan yang diderita dengan tatacara sesuai pedoman pemeriksaan</li> <li>2. Memperoleh tindakan medis yang tepat apabila diperlukan</li> <li>3. Mendapat resep untuk mengambil obat sesuai dengan penyakit dan vitamin yang dibutuhkan</li> <li>4. Imunisasi sesuai jadwal</li> <li>5. Surat rujukan kasus resiko tinggi dan kasusu lain yang seharusnya dirujuk</li> <li>6. Informasi medis tentang keadaan dan masalah kehamilan/persalinan/menyusui/kesehatan ibu dan anak, pelayanan keluarga berencana, tindakan medis yang dilakukan</li> <li>7. Penyuluhan personal</li> </ol>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : 085322978988</li> <li>3. Melalui facebook Puskesmas Pameungpeuk</li> </ol>

**B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. PERMENKES No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD 5. PERMENKES 938-MENKES-SK-VIII-2007 Tentang Standar Asuhan Kebidanan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana : - Mesin USG Prasarana - Tempat tidur periksa - Meja dan kursi - lemari Fasilitas - Ruang tunggu
3.	Kompetensi Pelaksana	Bidan D3 dan D4
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Tim Audit Internal
5.	Jumlah pelaksana	1 orang dokter 1 orang bidan
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan	1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.

	keselamatan pelayanan	2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal

**STANDAR PELAYANAN RUANG IMUNISASI DAN SDIDTK**

**A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3. Pelayanan jasa berupa vaksinasi terhadap bayi, baduta dan WUS 4. Pelayanan jasa pelayanan SDIDTK terhadap Balita..
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pasien mendaftarkan diri di Loker pendaftaran</li> <li>2. kemudian kartu berobat pasien diantar petugas pergi ke Poli imunisasi</li> <li>3. pasien menunggu di ruang tunggu untuk selanjutnya di panggil oleh petugas vaksinasi</li> <li>4. petugas melihat kartu berobat dan buku KIA pasien untuk memastikan jenis imunisasi apa yang akan di berikan, interval imunisasi sebelumnya serta memeriksa nomor Register kartu bayi</li> </ol>

		<p>5. melakukan anamnesa pada ibu bayi dan balita apakah bayi dalam keadaan sehat → jika iya → bayi di timbang dan di ukur suhunya → jika tidak sehat → RUJUK Ke Ruang MTBS.</p> <p>6. Jika sehat petugas melakukan vaksinasi sesuai dengan jenis vansin yang akan diberikan</p> <p>7. Memberikan konseling pada ibu tentang KIPI berat dan KIPI ringan serta jadwal vaksinasi selanjutnya</p> <p>8. Petugas mengarahkan orang tua pasien untuk melakukan pembayaran ke loket kasir (jika tidak mempunyai kartu BPJS PBI dan Non PBI) serta mengambil obat ke Apotek dan Pasien pulang.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>Waktu tanggap pasien 1-2 menit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anamnesa 2-3 menit</li> <li>- Pemeriksaan dokter 5 menit</li> </ul>
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya</li> <li>2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum (PERBUP Garut No 1172 Tahun 2015)</li> </ol>
5.	Produk pelayanan	Melakukan Vaksinasi sesuai dengan Permenkes NO 42 Tahun 2013
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : 085322978988</li> </ol>

**B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>3. PERMENKES No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada</li> <li>5. UPT Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD</li> </ol>

2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Imunisasi dan Ruang SDIDTK</li> <li>2. Fasilitas/ Peralatan Sesuai dengan Standar PERMENKES No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	Dokter, bidan dan perawat yang mempunyai kompetensi tentang tindakan vaksinasi
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Tim Audit Internal</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	Satu dokter fungsional, koordinator imunisasi dan bidan KIA
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan cepat dan akurat
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.</li> <li>4. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal

## STANDAR PELAYANAN FARMASI

### A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resep yang datang diterima oleh petugas farmasi</li> <li>2. Resep dikaji/skrining oleh petugas farmasi mengenai :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. persyaratan administrasi meliputi nama, umur, jenis kelamin dan berat badan pasien, nama dan paraf dokter, tanggal resep, ruangan atau unit asal resep</li> <li>b. persyaratan farmasetik meliputi bentuk dan kekuatan sediaan, dosis dan jumlah obat</li> <li>c. persyaratan klinis meliputi ketepatan indikasi, dosis dan waktu penggunaan obat, duplikasi pengobatan, alergi, interaksi dan efek samping obat, kontra indikasi, efek adiktif</li> </ol> </li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD     A[Resep datang] --&gt; B[Skrining Resep]     B --&gt; C[Tidak Ada Masalah]     B --&gt; D[Ada Masalah]     D --&gt; E[Konfirmasi Penulis Resep]     C --&gt; F[Penyiapan/]     E --&gt; F     F --&gt; G[Pemberian Etiket]     G --&gt; H[Penyerahan Obat disertai PIO]     H --&gt; I[Pasien Pulang]           </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas farmasi menerima resep yang datang</li> <li>b. Petugas farmasi melakukan skrining terhadap resep</li> <li>c. Petugas farmasi melakukan konfirmasi ke penulis resep apabila ada masalah</li> <li>d. Petugas farmasi melakukan penyiapan obat atau melakukan peracikan obat sesuai yang tertulis di resep</li> <li>e. Petugas farmasi menyiapkan etiket yang sesuai, etiket putih untuk obat oral, etiket biru untuk obat luar</li> <li>f. Petugas farmasi memberikan obat disertai dengan pemberian informasi obat</li> <li>g. Pasien pulang</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu tanggap pasien 1-2 menit</li> <li>2. Waktu tunggu pelayanan obat jadi 5 menit</li> <li>3. Waktu tunggu pelayanan obat racikan 7 menit</li> </ol>
4.	Biaya/tarif	Pasien peserta BPJS dan umum tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Resep</li> <li>2. Pelayanan Informasi Obat</li> <li>3. Konseling</li> </ol>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa disampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : 085322978988</li> </ol>

**B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>2. Permenkes No 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Penerimaan Resep</li> <li>2. Ruang Pelayanan Resep dan Peracikan</li> <li>3. Ruang Penyerahan Resep yang digabungkan dengan ruang penerimaan resep</li> <li>4. Ruang penyimpanan obat</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	Apoteker Penanggung Jawab yang dibantu oleh Tenaga Teknis Kefarmasian

4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Supervisi atasan langsung</li><li>2. Tim Audit Internal</li></ol>
5.	Jumlah pelaksana	Satu Orang Apoteker dan Satu Orang Tenaga Teknis Kefarmasian
6.	Jaminan pelayanan	Petugas pelayanan farmasi sesuai persyaratan Permenkes No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas dan Permenkes No 74 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.</li><li>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</li></ol>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal

**STANDAR PELAYANAN TB – HIV**

**A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Teknis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien datang sendiri atau di antar oleh keluarga</li> </ul> <p>Persyaratan Administrasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan registrasi di loket pendaftaran untuk mengambil nomor antrian</li> <li>- Membawa kartu BPJS atau kartu jaminan kesehatan lainnya bagi yang mempunyai</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD     A[Pasien Datang] --&gt; B[Pemeriksaan scrining Batuk demam flu]     B -- Ya --&gt; C[1.pemeriksaan an dokter]     B -- Tidak --&gt; D[Pendaftaran]     D --&gt; E[Laboratorium]     D --&gt; F[Layanan Bp umum]     E &lt;--&gt; F     F --&gt; G[Kasir]     G --&gt; H[Apotek]     H --&gt; I[Pulang]     F --&gt; J[Rujuk - UGD]     </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran</li> <li>2. Melakukan anamnesa keadaan umum dan keluhan pasien</li> <li>3. Melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital</li> <li>4. Mendampingi dokter melakukan pemeriksaan kepada pasien</li> <li>5. Dokter memberikan terapi dan konseling sesuai kebutuhan pasien</li> <li>6. Memberikan resep</li> <li>7. Memberikan rujukan apabila diperlukan</li> <li>8. Setelah selesai pemeriksaan pasien menuju ke kasir untuk melakukan administrasi pembayaran</li> <li>9. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, Pasien Pulang</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>Waktu tanggap pasien : 1-2 menit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- anamnesa 5-10 menit</li> <li>- pemeriksaan dokter 15-20 menit</li> </ul>
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya</li> <li>2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum (PERBUP Garut No 1172 Tahun 2015)</li> </ol>
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memperoleh pemeriksaan kesehatan sesuai dengan keluhan yang diderita dengan tata cara sesuai pedoman pemeriksaan</li> <li>2. Memperoleh tindakan medis yang tepat apabila diperlukan</li> <li>3. Mendapat resep untuk mengambil obat sesuai dengan penyakit yang dibutuhkan</li> <li>4. Surat rujukan kasus pasien yang seharusnya dirujuk</li> <li>5. Informasi medis tentang keadaan dan masalah kesehatan pasien</li> <li>6. Konseling</li> </ol>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. secara tertulis melalui kotak saran</li> </ol>

		<p>2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : 085322978988</p> <p>3. Melalui facebook Puskesmas Pameungpeuk</p>
--	--	---

**B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi(*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>3. PERMENKES No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/ataufasilitas	<p>Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tensimeter</li> <li>- Stetoskop</li> <li>- Timbangan injak</li> <li>- Pot dahak</li> </ul> <p>Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempat tidur periksa</li> <li>- Meja dan kursi</li> <li>- Lemari</li> <li>- Gordeng penyekat</li> </ul> <p>Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	Dokter, perawat
4.	Pengawasan internal	<p>1. Super visi atasan langsung</p> <p>2. Tim Audit Internal</p>
5.	Jumlah pelaksana	1 orang

6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih. 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal

## STANDAR PELAYANAN KONSELING TERPADU

### A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Membawa Rujukan internal 2) Menunjukkan Kartu Identitas Diri (KTP/SIM/KK) / fotocopy)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pemeriksaan Dokter] --&gt; B[Rujuk ke petugas konseling]     B --&gt; C[Konseling sesuai kebutuhan]     C --&gt; D[Rencana tindak lanjut]     D --&gt; E[Selesai Pelayanan]           </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/Pengguna layanan menuju Ruang pemeriksaan kesehatan untuk melakukan konseling/konsultasi sesuai kebutuhannya</li> <li>2. Dokter merujuk pasien ke petugas konseling terpadu untuk dilakukan konseling lebih lanjut terhadap pasien/ kasus tertentu</li> <li>3. Petugas konseling meminta pasien untuk menunjukkan kartu identitas dan persyaratan pelayanan</li> <li>4. Petugas konseling melakukan konseling sesuai dengan kebutuhan pasien/pengguna layanan</li> </ol>

		5. Petugas konseling membuat rencana tindak lanjut hasil konseling
3.	Jangka waktu pelayanan	Waktu tanggap pasien 1-2 menit Waktu konseling 15-30 Menit
4.	Biaya/tarif	--
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Konseling Kesehatan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :  1. secara tertulis melalui kotak saran 2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : 085322978988 3. Melalui facebook Puskesmas Pameungpeuk

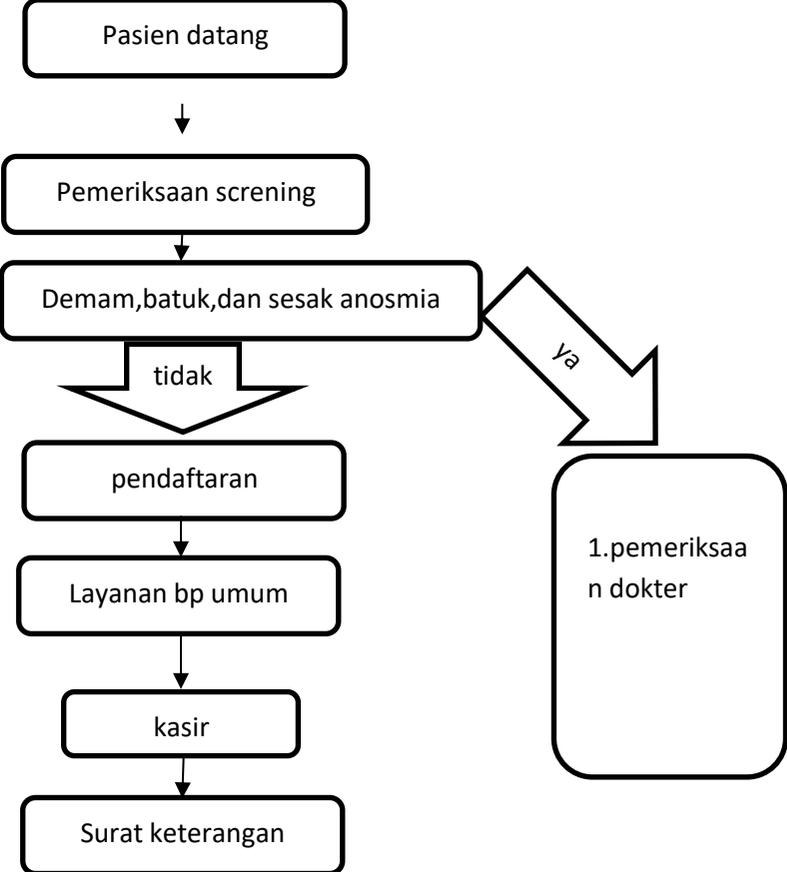
**B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi(*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>3. PERMENKES No 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas</li> <li>4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana, dan/ataufasilitas	Sarana : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku Register Pasien</li> </ul> Prasarana <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meja dan kursi</li> <li>- Lemari</li> <li>- Gordeng penyekat</li> </ul> Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Konseling</li> </ul>

3.	Kompetensi Pelaksana	Dokter, Apoteker, Ahli Gizi, Perawat
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Super visi atasan langsung</li> <li>2. Tim Audit Internal</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.</li> <li>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal

**STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI**

**A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Untuk Permohonan Surat keterangan sehat cukup membawa fotocopy KTP dan untuk peserta BPJS membawa kartu BPJS
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD     A[Pasien datang] --&gt; B[Pemeriksaan screning]     B --&gt; C[Demam, batuk, dan sesak anosmia]     C -- tidak --&gt; D[pendaftaran]     D --&gt; E[Layanan bp umum]     E --&gt; F[kasir]     F --&gt; G[Surat keterangan]     C -- ya --&gt; H[1. pemeriksaan dokter]             </pre> <p>1) Untuk Permohonan Legalisir : Pemohon datang ke Puskesmas Omben dengan membawa Surat Keterangan Sehat / Sakit yang asli beserta foto copy langsung menuju ruang tata usaha untuk mendapat legalisir yang ditandatangani oleh kepala atau staff tata usaha.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	Waktu tanggap pasien 1-2 menit Waktu pelayanan 3-5 menit

4.	Biaya/tarif	1.Peserta BPJS tidak dipungut biaya 2.Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum (PERBUP Garut No 1172 Tahun 2015)
5.	Produk pelayanan	1. berupa Surat Keterangan sehat 2. Surat Keterangan Sakit serta legalisirnya 3. Visum et repertum
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran atau masukan bisa disampaikan oleh pasien/ masyarakat :  1. Secara tertulis melalui kotak saran 2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : 085322978988

**B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Meja Tulis 2. Kursi 3. Komputer 4. Printer 5. Stempel 6. Blanko Surat Keterangan Sehat / Sakit dan Visum
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas yang melayani Permohonan Surat Keterangan Sehat / Sakit : Petugas administrasi Loker, Perawat dan Dokter  2.Petugas yang melayani Permohonan Legalisir adalah Petugas urusan Tata Usaha
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Tim Audit Internal
5.	Jumlah pelaksana	Petugas yang menangani pelayanan informasi Publik dilaksanakan oleh satu orang staf UPT Puskesmas Pameungpeuk
6.	Jaminan pelayanan	Petugas pelayanan farmasi sesuai persyaratan Permenkes No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas dan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih. 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP

8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal
----	----------------------------	---

## STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

### A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1) Rujukan yang datang diterima oleh petugas laboratorium</p> <p>2) Rujukan dikaji/skrining oleh petugas laboratorium mengenai :</p> <p style="margin-left: 20px;">a. persyaratan administrasi meliputi nama, umur, tanggal dan status.</p> <p style="margin-left: 20px;">b. persyaratan laboratorium meliputi bentuk rujukan.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD     A[PASIEN] --&gt; C[Pemeriksaan scrining]     B[PASIEN RUJUKAN/DOKTER] --&gt; C     C -- ya --&gt; D[1.pemeriksaan dokter]     C -- tidak --&gt; E[LOKET PENDAFTARAN PUSKESMAS]     E --&gt; F[R. PEMERIKSAAN DOKTER]     F --&gt; G[RUANG LABORATORIUM]     G --&gt; H[PENGAMBILAN/PENERIMAAN SPESIMEN]     H --&gt; I[PEMERIKSAAN]     I --&gt; J[VALIDASI HASIL]     J --&gt; K([PENYERARAHAN HASIL])     K --&gt; F     </pre>

		<p style="text-align: center;">_____</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menuju ruangan pemeriksaan dokter untuk diperiksa, dan bila diperlukan, diberi formulir permintaan pemeriksaan laboratorium. Pasien rujukan dokter dari luar Puskesmas yang datang ke Puskesmas untuk melakukan pemeriksaan laboratorium setelah mendaftarkan di loket pendaftaran Puskesmas, langsung menuju ruangan laboratorium untuk menyerahkan formulir permintaan rujukan pemeriksaan laboratorium dari dokter yang merujuknya.</li> <li>2. Menyerahkan formulir permintaan pemeriksaan laboratorium kepada petugas laboratorium.</li> <li>3. Setelah menyerahkan formulir permintaan laboratorium, pasien diambil spesimennya.</li> <li>4. Spesimen yang telah diambil lalu diperiksa oleh petugas laboratorium.</li> <li>5. Hasil pemeriksaan diserahkan kepada penanggung jawab laboratorium untuk dilakukan validasi.</li> <li>6. Formulir hasil pemeriksaan laboratorium diletakan diloket penyerahan hasil.</li> <li>7. Formulir hasil pemeriksaan laboratorium dibawa oleh pasien ke ruang pemeriksaan dokter untuk mendapat penjelasan dari dokter tentang hasil pemeriksaan laboratorium tersebut.</li> <li>8a. Untuk pasien rujukan, formulir hasil pemeriksaan laboratorium langsung dibawa ke dokter yang merujuk.</li> <li>8. Formulir hasil pemeriksaan laboratorium diserahkan oleh dokter pemeriksa kepada pasien.</li> </ol>
3.	<p>Jenis-jenis layanan Laboratorium beserta Jangka Waktu Pemeriksaannya</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. HEMATOLOGI <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hematologi Lengkap : 60 Menit</li> <li>• Hematologi Rutin : 15 Menit</li> <li>• Golongan Darah : 5 Menit</li> <li>• Laju Endap Darah : 60 Menit</li> </ul> </li> <li>2. KIMIA KLINIK <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gula Darah Puasa : 5 Menit</li> </ul> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gula Darah Sewaktu : 5 Menit</li> <li>• Gula Darah 2jam PP : 5 Menit</li> <li>• Kolesterol Total : 25 Menit</li> <li>• Kolesterol HDL : 30 Menit</li> <li>• Kolesterol LDL : 30 Menit</li> <li>• Trigliserida : 25 Menit</li> <li>• SGOT : 25 Menit</li> <li>• SGPT : 25 Menit</li> <li>• Asam Urat : 25 Menit</li> <li>• Ureum : 30 Menit</li> <li>• Kreatinin : 30 Menit</li> </ul> <p>3. IMUNOLOGI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• WIDAL : 20 Menit</li> <li>• Anti HIV : 15 Menit</li> <li>• Malaria : 15 Menit</li> <li>• HbsAg : 15 Menit</li> <li>• Rapid Test Syphilis : 15 Menit</li> </ul> <p>4. MIKROBIOLOGI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BTA Sewaktu : 60 Menit</li> <li>• BTA Pagi : 60 Menit</li> <li>• BTA Sewaktu : 60 Menit</li> </ul> <p>5. URINE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Urine Lengkap : 30 Menit</li> <li>• Test Kehamilan : 10 Menit</li> <li>• Protein Urine : 10 menit</li> </ul> <p>6. FESES RUTIN : 30 Menit</p>
4.	Biaya/tarif	<p>1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya, kecuali pemeriksaan seperti (Widal, Kolesterol Total, Kolesterol HDL, Kolesterol LDL, Trigliserida, SGOT, SGPT, Asam Urat, Ureum, Kreatinin) tidak ditanggung oleh BPJS.</p> <p>2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum (PERBUP Garut No 1172 Tahun 2015)</p>
5.	Produk pelayanan	<p>1. Hematologi</p> <p>2. Kimia Darah</p>

		3. Imunologi 4. Mikrobiologi 5. Urinalisa 6. Feses
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran atau masukan bisa disampaikan oleh pasien/ masyarakat :  1. Secara tertulis melalui kotak saran 2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : 085322978988

**B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*).**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 2. Permenkes No 37 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Laboratorium Di Puskesmas
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Peralatan dan Perlengkapan Laboratorium a. Batang Pengaduk b. Corong Kaca c. Erlenmeyer d. Gelas Ukur e. Fotometer f. Hematology Analyzer g. Lemari Es h. Mikroskop Binokuler i. Mikro Pipet 5-50, 10-100, 100-1000, dan 5000 $\mu$ . j. Pipet Tetes k. Sentrifuge Listrik l. Stopwatch m. Tip Pipet (Kuning dan Biru) n. Tabung Reaksi o. Urisis (Alat pemeriksaan urine) p. Tabung Westergren q. Pot Spesimen dahak r. Pot Spesimen urine s. Handcoon, Masker, Jas lab, kapas alkohol 70%.

3.	Kompetensi Pelaksana	Analisis Kesehatan
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Tim Audit Internal</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	Satu Orang Analisis Kesehatan dan Satu Orang pelaksana teknis yang telah memiliki sertifikat pelatihan.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pelayanan laboratorium sesuai persyaratan Permenkes No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</li> <li>2. Permenkes No 37 tahun 2012 tentang standar pelayanan laboratorium di puskesmas</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.</li> <li>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal

## STANDAR PELAYANAN KASIR

### A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>5. Pasien umum yang sudah mendapatkan pelayanan di UGD, Rawat Jalan, Rawat Inap dan Poned membayar ke kasir .</p> <p>6. Pasien umum mendapatkan bukti pembayaran berupa karcis pendaftaran dan kwitansi.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD     A[PASIEN DATANG] --&gt; B[Pemeriksaan scrining Batuk demam flu]     B -- ya --&gt; C[1.pemeriksaan dokter]     B -- tidak --&gt; D[PENDAFTARAN]     D --&gt; E[UGD]     D --&gt; F[RAWAT JALAN]     D --&gt; G[RAWAT INAP]     D --&gt; H[PONED]     E --&gt; I[LABORATORIUM]     F --&gt; I     G --&gt; I     H --&gt; J[DI RUJUK]     I --&gt; K[APOTEK]     K --&gt; L[KASIR]     L --&gt; M[PASIEN PULANG]                     </pre> <p>The flowchart illustrates the patient service process. It begins with 'PASIEN DATANG' (Patient Arrival), leading to 'Pemeriksaan scrining Batuk demam flu' (Screening for cough, fever, and flu). If the patient has these symptoms ('ya'), they proceed to '1.pemeriksaan dokter' (1. doctor examination). If not ('tidak'), they go to 'PENDAFTARAN' (Registration). From registration, patients are directed to either 'UGD' (Emergency Room), 'RAWAT JALAN' (Outpatient), 'RAWAT INAP' (Inpatient), or 'PONED' (Pondok). Patients in UGD, RAWAT JALAN, and RAWAT INAP go to 'LABORATORIUM' (Laboratory), while those in PONED are 'DI RUJUK' (Referred). From the laboratory, patients go to 'APOTEK' (Pharmacy), then to 'KASIR' (Cashier), and finally 'PASIEN PULANG' (Patient Discharge).</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setelah mendapatkan pelayanan di rawat jalan pasien umum membawa resep obat membayar di kasir dan mendapatkan tanda bukti pembayaran berupa karcis pendaftaran</li> <li>2. Untuk Pasien UGD pasien membawa kartu rujukan dari UGD dan mendapatkan tanda bukti pembayaran berupa kwitansi</li> <li>3. Untuk pasien Rawat inap dan Poned yang melakukan pembayaran adalah keluarga pasien setelah rekam medis diberikan perawat dan bidan ke kasir dan mendapatkan tanda bukti pembayaran berupa kwitansi</li> <li>4. Untuk pasien laboratorium pasien membawa kartu rujukan dari laboratorium dan mendapatkan tanda bukti pembayaran berupa kwitansi</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	Waktu tanggap pasien 1-2 menit
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya</li> <li>2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum (PERBUP Garut No 1172 Tahun 2015)</li> </ol>
5.	Produk pelayanan	Menghindari terjadinya penarifan di ruangan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : 085322978988</li> </ol>

**B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

		<p>2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>3. PERMENKES No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang kasir</p> <p>2. Ruang Tunggu</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas kasir
4.	Pengawasan internal	<p>1. Supervisi atasan langsung</p> <p>2. Setoran setiap hari kepada Bendahara Penerimaan</p> <p>3. Tim Audit Internal</p>
5.	Jumlah pelaksana	Satu Orang Petugas kasir
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan cepat dan akurat
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.</p> <p>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</p>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN**

**A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengaduan Secara Lisan dan Tertulis 2. Pengaduan Melalui Medsos (SMS) 3. Identitas Resmi Pengadu
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pengaduan Pasien] --&gt; B[Humas]     B --&gt; C[Penyelesaian Pengaduan]     C --&gt; D[Rencana tindak lanjut]     D --&gt; E[Pelayanan Selesai]     F[Unit Terkait] &lt;--&gt; D                     </pre> </div> 1. Pengadu menyampaikan aduannya secara lisan atau tertulis 2. Petugas menerima dan mencatat pengaduan untuk diselesaikan 3. Petugas humas melakukan telaah dan koordinasi terhadap pengaduan yang belum terselesaikan 4. Pengaduan didistribusikan ke unit terkait untuk dilakukan penelusuran/ tindak lanjut 5. Petugas humas menyampaikan tanggapan kepada pengadu berdasarkan hasil koordinasi dengan unit terkait

3.	Jangka waktu pelayanan	Maksimal 3 hari kerja (3 x 24 jam), tergantung berat/ringannya pengaduan
4.	Biaya/tarif	--
5.	Produk pelayanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : 085322978988</li> <li>3. Melalui facebook Puskesmas Pameungpeuk</li> </ol>

**B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi(*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2009 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>4. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) ;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman</li> </ol>

		<p>Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>7. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>8. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9. PERMENKES No 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak Saran</li> <li>- Email</li> <li>- Website</li> <li>- Pusat Informasi dan Pengaduan</li> <li>- Medsos : Facebook</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- Buku register</li> <li>- Formulir Pengaduan</li> </ul> <p>Prasarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- Komputer</li> <li>- Almari</li> </ul> <p>Fasilitas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Pelayanan Pengaduan</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai komputer;</li> <li>2. Menguasai tata bahasa yang baik;</li> <li>3. Memahami peraturan perundang-undangan.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Melaksanakan layanan sesuai dengan SPO yang telah ditetapkan. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang layak dan santun.
7.	Jaminan keamanan dan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat sasaran dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.

	keselamatan pelayanan	
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal

## STANDAR PELAYANAN UGD

### A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>7. Pasien yang datang langsung ditangani oleh petugas sesuai triase.</p> <p>8. Kartu Rekam Medis diisi lengkap antara lain identitas pasien, tanggal kunjungan, lembar persetujuan tindakan, rencana terapi dan tindakan oleh dokter.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pemeriksaan scrining Batuk demam flu anosmia] -- ya --&gt; B[1.pemeriksaan n dokter]     A -- tidak --&gt; C     subgraph C [Flowchart]         D[PENDAFTARAN] &lt;--&gt; E[UGD]         E &lt;--&gt; F[LABORATORIUM]         E --&gt; G[RUANG OBSERVASI UGD]         E --&gt; H[RAWAT INAP]         E --&gt; I[RUJUK/ RUMAH SAKIT]         G --&gt; J[LOKET PEMBAYARAN]         H --&gt; J         J --&gt; K[APOTEK/ FARMASI]         K --&gt; L[PASIEN PULANG]     end </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keluarga pasien melakukan pendaftaran</li> <li>2. Dokter/ Perawat Jaga memberikan tindakan sesuai kebutuhan pasien</li> <li>3. Pada kasus Gawat Darurat dan pasien memerlukan tindakan spesialistik setelah mendapatkan tindakan “Life Saving” oleh Dokter/Perawat Jaga pasien langsung dikirim/ dirujuk ke Rumah Sakit</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Setelah mendapatkan tindakan pasien di Observasi yang lamanya tergantung kegawatan/ kedaruratannya.</li> <li>5. Setelah mendapatkan tindakan/ observasi, keluarga pasien menuju loket pembayaran</li> <li>6. Selanjutnya pasien/ keluarga pasien mengambil obat di apotek</li> <li>7. Jika pasien memerlukan pemeriksaan penunjang/ Lab, dokter/ Perawat Jaga mengambil sampel darah pasien dan dikirim ke Laboratorium</li> <li>8. Apabila pasien memerlukan perawatan lebih lanjut pasien di kirim ke ruang perawatan/ observasi</li> <li>9. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, Pasien Pulang</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	Waktu tanggap pasien 1-2 menit
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya</li> <li>2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum (PERBUP Garut No 1172 Tahun 2015)</li> </ol>
5.	Produk pelayanan	Menghindari terjadinya resiko kecacatan dan kematian dari kejadian kegawat daruratan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : 085322978988</li> </ol>

**B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> </ol>

		<p>3. PERMENKES No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang UGD</p> <p>2. Fasilitas/ Peralatan Sesuai dengan Standar PERMENKES No. 43 Tahun 2019</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	Dokter dan Perawat yang telah mengikuti pelatihan penanggulangan kegawat daruratan
4.	Pengawasan internal	<p>1. Supervisi atasan langsung</p> <p>2. Tim Audit Internal</p>
5.	Jumlah pelaksana	Satu Orang Dokter Jaga/ Konsultasi dan dua orang Perawat
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Pelayanan cepat dan akurat</p> <p>2. Kematian <math>\leq</math> 24 Jam 0 %</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.</p> <p>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</p>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal

## STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

### A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jenis pelayanan	Pelayanan jasa kesehatan berupa Pemeriksaan kesehatan, pengobatan dan perawatan dengan menyediakan tempat tinggal untuk menginap
2.	Sistem mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[PASIE DATANG] --&gt; B[Pemeriksaan scrining Batuk demam flu]     B -- ya --&gt; C[1.pemeriksaan an dokter]     B -- tidak --&gt; D[UGD]     D --&gt; E[RAWAT INAP]     E --&gt; F[LOKET PEMBAYARAN]     F --&gt; G[PULANG]     F --&gt; H[RUJUK RSU]     I[LABORATORIUM] --&gt; E     J[APOTEK] --&gt; E     </pre> </div> <p>1. Pasien langsung masuk Unit Gawat Darurat (UGD) dan dilakukan anamnesa serta tindakan</p> <p>2. Pasien masuk ruang rawat inap,</p>

		<p>3. Jika pasien memerlukan pemeriksaan penunjang /laboratorium petugas laboratorium mengambil sample darah pasien</p> <p>4. Setelah pemeriksaan dokter kemudian diberi resep obat ke apotek</p> <p>5. Setelah kondisi membaik pasien diperbolehkan pulang setelah menyelesaikan administrasi</p> <p>6. Jika keadaan pasien tidak membaik maka dirujuk ke Rumah Sakit</p>
2.	<p>Jam kerja</p> <p>Shift pagi</p> <p>Shift siang</p> <p>Shift malam</p>	<p>24 Jam</p> <p>08.00-14.00</p> <p>14.00-21.00</p> <p>21.00- 08.00</p>
3.	<p>Jangka waktu pelayanan</p>	<p>Waktu tanggap pasien 1-2 menit</p>
4.	<p>Biaya /tarif pelayanan</p>	<p>1. Untuk Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum (PERBUP GARUT NO 1172 Tahun 2015)</p> <p>2. Untuk Pasien BPJS PBI maupun Non PBI tidak dipungut biaya</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p>	<p>Berupa jasa pemeriksaan, pengobatan dan perawatan kesehatan</p>
6	<p>Penanganan pengaduan saran,dan masukan</p>	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa disampaikan oleh pasien/ masyarakat:</p> <p>1. Secara tertulis melalui kotak saran</p> <p>2. Melalui sms / telpon ke no 085322978988</p>

**B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</p>

		<p>3. PERMENKES No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang Rawat Inap</p> <p>2. Fasilitas/ Peralatan Sesuai dengan Standar PERMENKES No. 43 Tahun 2019</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	Dokter dan Perawat yang telah mengikuti pelatihan penanggulangan kegawat daruratan dan memiliki sertifikat STR
4.	Pengawasan internal	<p>1. Supervisi atasan langsung</p> <p>2. Tim Audit Internal</p>
5.	Jumlah pelaksana	Satu Orang Dokter Jaga/ Konsultasi dan dua orang Perawat
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Pelayanan cepat dan akurat</p> <p>2. Kematian <math>\leq</math> 24 Jam 0 %</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.</p> <p>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</p>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal

## STANDAR PELAYANAN PONED

### A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>9. Pasien yang datang langsung ditangani oleh petugas.</p> <p>10. Membawa buku KIA atau bukti pemeriksaan lainnya.</p> <p>11. Kartu Rekam Medis diisi lengkap antara lain identitas pasien, tanggal kunjungan, lembar persetujuan tindakan, rencana terapi dan tindakan oleh dokter.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[PASIEN DATANG] --&gt; B[Pemeriksaan scrining Batuk demam flu]     B -- ya --&gt; C[1.pemeriksaan an dokter]     B -- tidak --&gt; D[PENDAFTARAN]     D --&gt; E[UGD]     D --&gt; F[RAWAT INAP]     D --&gt; G[KIA]     D --&gt; H[BP GIGI]     D --&gt; I[BP UMUM]     D --&gt; J[PONED]     J --&gt; K[APOTEK]     J --&gt; L[LABORATORIUM]     K --&gt; M[KASIR]     L --&gt; M     M --&gt; N[PASIEN]     M --&gt; O[PASIEN RUJUK]         </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / Keluarga pasien melakukan pendaftaran</li> <li>2. Langsung memasuki ruangan Poned, pasien datang rujukan dari ruang UGD, Rawat Inap, BP Umum, BP gigi, KIA</li> <li>3. Bidan melakukan anamnesa</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Jika pasien memerlukan pemeriksaan penunjang/ Laboratorium, petugas laboratorium mengambil sampel darah pasien.</li> <li>5. Dokter/ Bidan Jaga memberikan tindakan sesuai kebutuhan pasien</li> <li>6. Selanjutnya pasien/ keluarga pasien mengambil obat di apotek</li> <li>7. Pada kasus Gawat Darurat pasien dirujuk ke Rumah Sakit</li> <li>8. Setelah selesai pemeriksaan atau pasien di nyatakan boleh pulang pasien/keluarga pasien menyelesaikan administrasi.</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>Waktu tanggap pasien 1-2 menit</p> <p>Waktu pelayanan Sesuai kasus</p>
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya</li> <li>2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum (PERBUP Garut No 1172 Tahun 2015)</li> </ol>
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Persalinan Normal dan Emergency dasar
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : 085322978988</li> <li>3. Melalui Facebook Puskesmas Pameungpeuk</li> </ol>

**B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>3. PERMENKES No 43Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> </ol>

		<p>4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD</p> <p>5. Permenkes938/Menkes/SK/VIII/2007/tentang Standar Asuhan Kebidanan.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang Persalinan</p> <p>2. Ruang Nifas</p> <p>3. Fasilitas/ Peralatan Sesuai dengan Standar PERMENKES No. 43 Tahun 2019</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang melayani poned adalah Dokter dan Bidan
4.	Pengawasan internal	<p>1. Supervisi atasan langsung</p> <p>2. Tim Audit Internal</p>
5.	Jumlah pelaksana	Satu Orang Dokter Jaga/ Konsultasi dan dua orang Bidan
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar teknis Persalinan Normal dan Emergency Dasar dan dilayani oleh petugas yang memiliki kompetensi.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.</p> <p>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</p>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal

## STANDAR PELAYANAN AMBULAN

### A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penggunaan mobil ambulance digunakan pada saat dibutuhkan dan tidak bisa dipesan untuk beberapa hari ke depannya.</li> <li>- Ambulance dapat digunakan oleh seluruh pasien rawat inap/rawat jalan/IGD yang ada di Puskesmas Pameungpeuk</li> <li>- Penggunaan mobil ambulance untuk keadaan darurat dan rujukan bagi pasien dan pelayanan angkutan mengantar jenazah.</li> <li>- Ambulance harus dikemudikan oleh sopir ambulance (jika berhalangan digantikan oleh sopir yang telah ditunjuk)</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Petugas UGD/R.INAP/PONED] --&gt; B[Persetujuan Rujukan/Pulang]     B --&gt; C[Pulang]     B --&gt; D[Rujuk - RSII]     B --&gt; E[Catatan di buku pelaporan]             </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas IGD/Rawat Inap menyatakan pasien perlu rujukan/pulang atas petunjuk dari dokter penanggung jawab</li> <li>- Petugas IGD/Rawat Inap menjelaskan dan meminta persetujuan kepada keluarga pasien untuk dirujuk/pulang</li> <li>- Keluarga pasien setuju</li> <li>- Petugas IGD/Rawat Inap mendaftarkan rujukan pasien dalam Sistem Rujukan Terintegrasi</li> </ul>

		<p>(menghubungi Rumah Sakit yang dituju terkait kesiapan penerimaan rujukan)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalam Sistem Rujukan Terintegrasi, Rumah Sakit yang dituju menyetujui dan siap menerima pasien rujukan</li> <li>- Petugas IGD/Rawat Inap membuat surat rujukan</li> <li>- Bagi pasien umum, petugas IGD/Rawat Inap membuat rincian biaya pasien pulang dan biaya penggunaan ambulance (untuk pasien yang sudah diberikan terapi atau tindakan, bagi yang tidak mendapatkan terapi/tindakan cukup membayar biaya ambulance saja)</li> <li>- Keluarga pasien membayar di Loker Pembayaran dan menerima kwitansi (bagi pasien umum), dan menerima surat rujukan</li> <li>- Petugas IGD/Rawat Inap mempersiapkan kesiapan pasien dan petugas yang lain segera menghubungi sopir ambulance</li> <li>- Petugas IGD/Rawat Inap mendampingi dan mengantarkan pasien ke tempat tujuan dengan Ambulance. Setelah selesai mengantarkan dan kembali ke Puskesmas petugas menulis laporan kegiatan pada buku kegiatan.</li> </ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>Waktu tanggap pasien : 1-2 menit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jam Pelayanan : 24 Jam</li> <li>- Pendaftaran Sistem Rujukan Terintegrasi : Maks. 10 menit</li> </ul>
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tarif pelayanan BPJS berdasarkan INA CBG versi 5.2</li> <li>2. Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2014 Tentang tarif Pelayanan Pasien Umum</li> </ol>
5.	Produk pelayanan	Layanan Rujukan Pasien dari Puskesmas ke Rumah Sakit yang dituju
6.	Penanganan pengaduan,	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara tertulis melalui kotak saran</li> </ol>

	saran, dan masukan	2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : 085322978988 3. Melalui facebook Puskesmas Pameungpeuk
--	--------------------	---

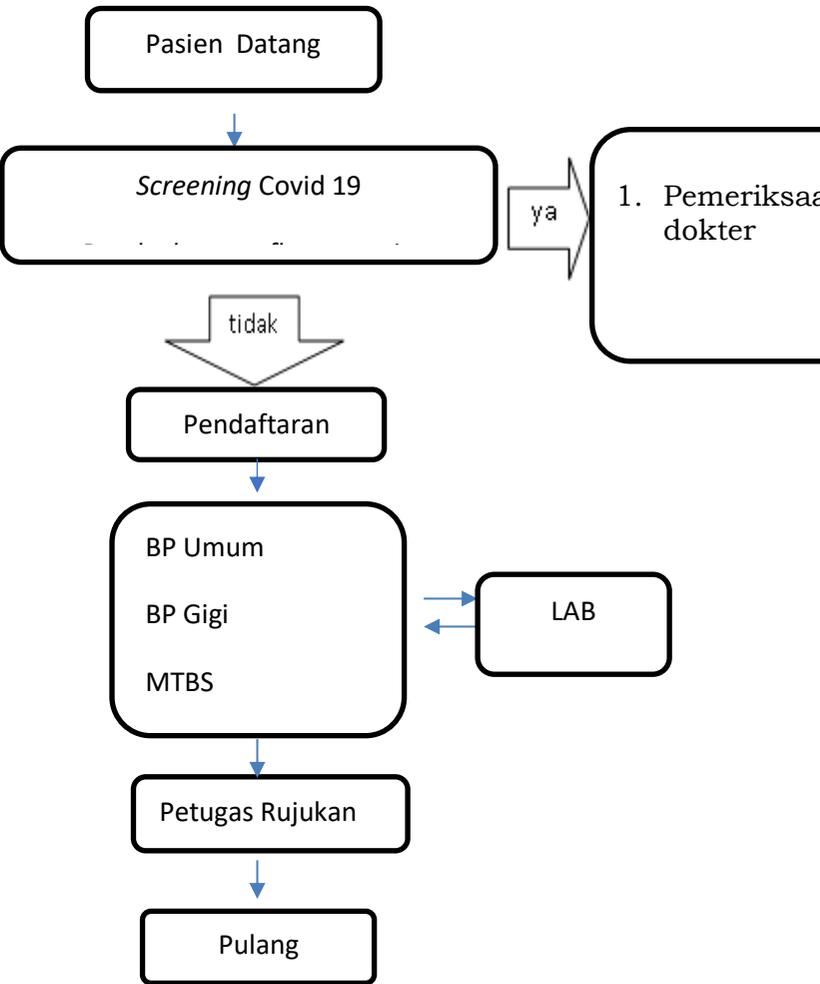
**B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktek Kedokteran ( Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 116. Tambahan Lembaran Negara Nomor 4431) 2. Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009 tantang Kesehatan ( Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 114. Tambahan Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 5063)
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	- Mobil Ambulance dengan peralatan medis dasar terdiri dari: a. Spine Board/Strecher b. Tabung Oksigen Sentral c. Regulator Oksigen d. Ventilator Mobile e. Patient Monitor f. Suction Mobile g. Emergency Set
3.	Kompetensi Pelaksana	Sopir Ambulance
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Tim Audit Internal
5.	Jumlah pelaksana	1 Orang Sopir Ambulan
6.	Jaminan pelayanan	3. Adanya kebijakan 4. Adanya SPO 5. Adanya Panduan 6. Kepastian persyaratan 7. Kepastian biaya 8. SDM yang kompeten di bidangnya 9. Tersedianya sarana prasarana pendukung

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur serta di dukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan mengutamakan keselamatan pasien dalam proses rujukan
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Survei Indeks Kepuasan masyarakat</li><li>2. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal</li><li>3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li></ol>

## STANDAR PELAYANAN RUJUKAN

### A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Teknis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien datang sendiri atau di antar oleh keluarga</li> </ul> <p>Persyaratan Administrasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan registrasi di loket pendaftaran untuk mengambil nomor antrian</li> <li>- Membawa kartu BPJS atau kartu jaminan kesehatan lainnya bagi yang mempunyai</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD     A[Pasien Datang] --&gt; B[Screening Covid 19]     B -- ya --&gt; C[1. Pemeriksaan dokter]     B -- tidak --&gt; D[Pendaftaran]     D --&gt; E["BP Umum BP Gigi MTBS"]     E &lt;--&gt; F[LAB]     E --&gt; G[Petugas Rujukan]     G --&gt; H[Pulang]     </pre> <p>1. Pasien datang sendiri atau dengan pendamping  2. Melakukan pendaftaran  3. Melakukan anamnesa keadaan umum dan keluhan pasien  4. Melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital  5. Mendampingi dokter melakukan pemeriksaan kepada pasien  6. Dokter memberikan terapi dan konseling sesuai kebutuhan pasien</p>

		<p>7. Memberikan rujukan apabila diperlukan</p> <p>8. Setelah mendapatkan pelayanan Pasien Pulang</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>Waktu tanggap pasien :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- anamnesa 5-10 menit</li> <li>- pemeriksaan dokter 5 menit</li> </ul>
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya</li> <li>2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum (PERBUP Garut No 1172 Tahun 2015)</li> </ol>
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memperoleh pemeriksaan kesehatan sesuai dengan keluhan yang diderita dengan tata cara sesuai pedoman pemeriksaan</li> <li>2. Memperoleh tindakan medis yang tepat apabila diperlukan</li> <li>3. Mendapat resep untuk mengambil obat sesuai dengan penyakit yang dibutuhkan</li> <li>4. Surat rujukan kasus pasien yang seharusnya dirujuk</li> <li>5. Informasi medis tentang keadaan dan masalah kesehatan pasien</li> <li>6. Konseling</li> </ol>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : 085322978988</li> <li>3. Melalui facebook Puskesmas Pameungpeuk</li> </ol>

**B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi(*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>3. PERMENKES No 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas</li> <li>4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana, dan/ataufasilitas	<p>Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tensimeter</li> <li>- Stetoskop</li> <li>- Timbangan injak</li> <li>- Pot dahak</li> </ul>

		<p>Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tempat tidur periksa</li><li>- Meja dan kursi</li><li>- Lemari</li><li>- Gordeng penyekat</li><li>- Laptop</li><li>- Printer</li></ul> <p>Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ruang tunggu</li><li>- Ruang pemeriksaan</li><li>- Ruang rujukan</li></ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	Dokter, perawat
4.	Pengawasan internal	1. Super visi atasan langsung 2. Tim Audit Internal
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih. 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal

Ditetapkan di : Pameungpeuk

Pada Tanggal : 26 Mei 2023

KEPALA UPT PUSKESMAS PAMEUNGPEUK,



A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Tuti Sutiamah".

Hj. Tuti Sutiamah, S. ST, SKM  
NIP. 196805121989032005

