



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

Jl. Raya Cikajang No.1 Cikajang-Garut 44171 Telp: 0821-3090-9366  
Website: [www.puskesmascikajang.com](http://www.puskesmascikajang.com), Email: [pkmdtpcikajang@gmail.com](mailto:pkmdtpcikajang@gmail.com)

**KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS CIKAJANG  
NOMOR: 163 /SK/PKM.CKJ/II/2023**

**TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
DI UPT PUSKESMAS CIKAJANG**

**PERUBAHAN ATAS  
SURAT KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKEMAS  
NOMOR: 163 /SK/PKM.CKJ/VI/2020**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KEPALA UPT PUSKESMAS CIKAJANG,**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
  - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan di puskesmas, dengan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Cikajang;

- Mengingat** :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
  3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Tahun 2017, tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara

Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019, tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
5. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1591/2020 Tentang Protokol Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 857);
7. Peraturan Bupati Garut Nomor 315 Tahun 2012, tentang Kode Etik Dan Pedoman Perilaku Pegawai Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Garut;

#### **MEMUTUSKAN**

**Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS CIKAJANG.**

**PERUBAHAN ATAS SURAT KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKEMAS NOMOR: /SK/PKM.CKJ/VI/2020**

**Kesatu : Standar pelayanan pada UPT Puskesmas Cikajang sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;**

**Kedua : Standar pelayanan pada Satuan UPT Puskesmas Cikajang, meliputi ruang lingkup pelayanan:**

- a. barang,
- b. jasa, dan
- c. administratif.

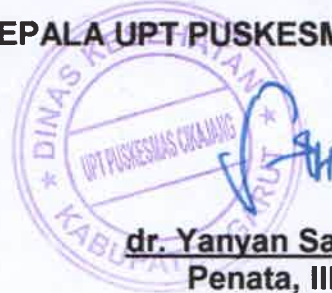
**Ketiga : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;**

- Keempat : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada anggaran Puskesmas;
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 27 Februari 2023

**KEPALA UPT PUSKESMAS CIKAJANG,**



**dr. Yanyan Santoso**  
Penata, III/c

**19830106 201412 1 001**

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS CIKAJANG

NOMOR : 183 / SK / PKA. CKJ / 11 / 20 23

TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI  
PUSKESMAS CIKAJANG

**A. PENDAHULUAN**

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

**B. STANDAR PELAYANAN**

**1. STANDAR PELAYANAN RUANG IMUNISASI DAN SDIDTK**

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN   |
|-----|---------------------------------|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan jasa berupa vaksinasi terhadap bayi, baduta dan WUS</li><li>2. Pelayanan jasa pelayanan SDIDTK terhadap Balita..</li></ol>  |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien datang langsung 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 sebelum nya serta memeriksa nomor Register kartu bayi</li><li>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.</li><li>6. Jika sehat petugas melakukan vaksinasi sesuai dengan jenis vansin yang akan diberikan</li><li>7. Memberikan konseling pada ibu tentang KIPI berat dan KIPI ringan serta jadwal vaksinasi selanjutnya</li><li>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</li></ol> |

|     |  |  |
|-----|--|--|
|     |  | Pasien pulang.   |
| 3.  | Jangka waktu pelayanan                   | Waktu tanggap pasien 10 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                         | 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 : 0821-3090-9366</li> <li>3. Email : pkmdtpcikajang@gmail.com</li> <li>4. IG: uptpuskesmascikajang</li> <li>5. FB &amp; Youtube: Upt Puskesmas Cikajang</li> </ol>            |
| 7.  | 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> |
| 8.  | 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. 75 Tahun 2014</li> </ol>   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                     | Dokter, bidan dan perawat yang mempunyai kompetensi tentang tindakan vaksinasi   |
| 10. | Pengawasan internal                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Tim Audit Internal</li> </ol>  |
| 11. | Jumlah pelaksana                         | Satu dokter fungsional, koordinator imunisasi dan bidan KIA  |
| 12. | Jaminan pelayanan                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan cepat dan akurat</li> </ol>  |
| 13. | Jaminan keamanan                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.</li> </ol>   |

|     |                            |   |
|-----|----------------------------|---|
|     | dan keselamatan pelayanan  | 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP                             |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal |

## 2. STANDAR PELAYANAN FARMASI

| 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          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas farmasi menerima resep yang datang</li> <li>2. Petugas farmasi melakukan skrining terhadap resep</li> <li>3. Petugas farmasi melakukan konfirmasi ke penulis resep apabila ada masalah</li> <li>4. Petugas farmasi melakukan penyiapan obat atau melakukan peracikan obat sesuai yang tertulis di resep</li> <li>5. Petugas farmasi menyiapkan etiket yang sesuai, etiket putih untuk obat oral, etiket biru untuk obat luar</li> <li>6. Petugas farmasi memberikan obat disertai dengan pemberian informasi obat</li> <li>7. Pasien pulang</li> </ol>  |
| 3.  | Jangka waktu pelayanan                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu tunggu pelayanan obat jadi 5 menit</li> <li>2. 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 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 : 0821-3090-9366</li> <li>3. Email : pkmdtpcikajang@gmail.com</li> <li>4. IG: uptpuskesmascikajang</li> <li>5. FB &amp; Youtube: Upt Puskesmas Cikajang</li> </ol>   |
| 7.  | Dasar Hukum                              | 1. Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas   |

|     |  |  |
|-----|--|--|
|     |  | 2. Permenkes No 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas   |
| 8.  | 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> |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | Apoteker Penanggung Jawab yang dibantu oleh Tenaga Teknis Kefarmasian  |
| 10. | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Tim Audit Internal</li> </ol>  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | Satu Orang Apoteker dan Satu Orang Tenaga Teknis Kefarmasian   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | 1. Petugas pelayanan farmasi sesuai persyaratan Permenkes No 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas dan Permenkes No 74 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas   |
| 13. | 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>  |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal  |



### 3. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN   |
|-----|---------------------------------|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Rujukan yang datang diterima oleh petugas laboratorium</li><li>2. Rujukan dikaji/skrining oleh petugas laboratorium mengenai :<ol style="list-style-type: none"><li>a. persyaratan administrasi meliputi nama, umur, tanggal dan status.</li><li>b. persyaratan laboratorium meliputi bentuk rujukan.</li></ol></li></ol>   |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien datang, mendaftarkan diri di loket pendaftaran Puskesmas.</li><li>2. Pasien menuju ruangan pemeriksaan dokter untuk diperiksa, dan bila diperlukan, diberi formulir permintaan pemeriksaan laboratorium.</li><li>3. 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>4. Menyerahkan formulir permintaan pemeriksaan laboratorium kepada petugas laboratorium.</li><li>5. Setelah menyerahkan formulir permintaan laboratorium, pasien diambil spesimennya.</li><li>6. Spesimen yang telah diambil lalu diperiksa oleh petugas laboratorium.</li><li>7. Hasil pemeriksaan diserahkan kepada penanggung jawab laboratorium untuk dilakukan validasi.</li><li>8. Formulir hasil pemeriksaan laboratorium diletakan di loket penyerahan hasil.</li><li>9. Formulir hasil pemeriksaan laboratorium dibawa oleh pasien ke ruang pemeriksaan dokter untuk mendapat penjelasan dari dokter tentang hasil pemeriksaan laboratorium tersebut.</li><li>10. Untuk pasien rujukan, formulir hasil pemeriksaan laboratorium langsung dibawa ke dokter yang merujuk.</li></ol> |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | 11. Formulir hasil pemeriksaan laboratorium diserahkan oleh dokter pemeriksa kepada pasien.  |
| 3. | Jenis-jenis layanan Laboratorium beserta Jangka Waktu Pemeriksaannya | <p>1. HEMATOLOGI</p> <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> <p>2. KIMIA KLINIK</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gula Darah Puasa : 5 Menit</li> <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  | 1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya, kecuali pemeriksaan seperti (Widal, Kolesterol Total,  |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>Cholesterol HDL, Cholesterol LDL, Triglicerida, 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                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hematologi</li> <li>2. Kimia Darah</li> <li>3. Immunologi</li> <li>4. Mikrobiologi</li> <li>5. Urinalisa</li> <li>6. Feses</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 : 0821-3090-9366</li> <li>3. Email : pkmdtpcikajang@gmail.com</li> <li>4. IG: uptpuskesmascikajang</li> <li>5. FB &amp; Youtube: Upt Puskesmas Cikajang</li> </ol>   |
| 7. | Dasar Hukum                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>2. Permenkes No 37 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Laboratorium Di Puskesmas</li> </ol>  |
| 8. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas    | <p>Peralatan dan Perlengkapan Laboratorium</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Batang Pengaduk</li> <li>b. Corong Kaca</li> <li>c. Erlenmeyer</li> <li>d. Gelas Ukur</li> <li>e. Fotometer</li> <li>f. Hematology Analyzer</li> <li>g. Lemari Es</li> <li>h. Mikroskop Binokuler</li> <li>i. Mikro Pipet 5-50, 10-100, 100-1000, dan 5000<math>\mu</math>.</li> <li>j. Pipet Tetes</li> <li>k. Sentrifuge Listrik</li> <li>l. Stopwatch</li> <li>m. Tip Pipet (Kuning dan Biru)</li> <li>n. Tabung Reaksi</li> <li>o. Urisis (Alat pemeriksaan urine)</li> <li>p. Tabung Westergren</li> <li>q. Pot Spesimen dahak</li> </ol> |

|     |  |  |
|-----|--|--|
|     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>r. Pot Spesimen urine</li> <li>s. Handcoon, Masker, Jas lab, kapas alkohol 70%.</li> </ul>  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | Analisis Kesehatan   |
| 10. | Pengawasan internal                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Tim Audit Internal</li> </ul>  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | Satu Orang Analisis Kesehatan dan Satu Orang pelaksana teknis yang telah memiliki sertifikat pelatihan.  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <ul 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> </ul> |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.</li> <li>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</li> </ul>  |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal  |

#### 4. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|-----|---------------------------------|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | Pasien membawa berkas sesuai dengan prosedur pelayanan di puskesmas;<br>a. Pasien BPJS: membawa kartu BPJS<br>b. Pasien Umum: dapat langsung mendaftar dengan menunjukkan KTP / KK<br>c. Pasien rujukan dari Dokter Praktek Swasta/ Klinik Swasta/ Rujuk Balik dari Rumah Sakit membawa Surat Rujukan.  |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien mengambil nomor antrian.</li><li>2. Pasien Ke tempat Pendaftaran menurut nomor antrian yang dipanggil.</li><li>3. a. Pasien menuju ke poliklinik yang dituju.</li><li>4. Pasien menunggu pemeriksaan dokter sesuai nomor urut di poliklinik yang dituju.</li><li>5. Setelah mendapat pelayanan, pasien menuju kasir pembayaran.</li><li>6. Setelah itu dapat langsung ke Apotik untuk mengambil obat.</li><li>7. Bila diperlukan pemeriksaan penunjang, petugas menulis jenis – jenis pemeriksaan penunjang yang diinginkan.</li><li>8. Apabila pasien memerlukan perawatan lebih lanjut, maka pasien di kirim ke ruang rawatan.</li><li>9. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan lain yang tidak terdapat di UPT Puskesmas Pameungpeuk, maka pasien dirujuk ke Fasilitas Kesehatan yang setingkat lebih tinggi.</li><li>10. Setelah mendapat pelayanan di Apotik, pasien pulang.</li></ol> |
| 3.  | Jangka waktu pelayanan          | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dalam melayani 1 pasien membutuhkan waktu 3 menit untuk mencari kartu Rekam Medis</li><li>2. Dibutuhkan waktu 2 menit untuk registrasi pasien</li><li>3. Berkas Pasien diantar ke poliklinik yang dituju</li></ol>   |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | membutuhkan waktu 2 menit  |
| 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, 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 : 0821-3090-9366</li> <li>3. Email : pkmdtpcikajang@gmail.com</li> <li>4. IG: uptpuskesmascikajang</li> <li>5. FB &amp; Youtube: Upt Puskesmas Cikajang</li> </ol>            |
| 7. | 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> |
| 8. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pendaftaran Pasien</li> <li>2. Ruang Penyimpanan Status Rekam Medis</li> <li>3. Komputer dengan akses internet</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Formulir Rekam Medis</li> <li>6. Rak Arsip</li> <li>7. Meja pendaftaran</li> <li>8. Kursi</li> <li>9. Kartu Kunjungan</li> </ol>  |
| 9. | Kompetensi Pelaksana                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan di Rekam Medis</li> <li>2. SDM yang memiliki keterampilan komunikasi dan dapat menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pasien, dan</li> </ol>  |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | semua staf mampu mengoperasikan komputerisasi.  |
| 10. | Pengawasan internal                        | 1. Supervisi atasan langsung<br>2. Tim Audit Internal   |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 2 orang dengan latar belakang pendidikan kelulusan SMA.   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | Data dan berkas rekam medis pasien diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Data dan berkas rekam medis yang diberikan dijamin keabsahan dan kerahasiaannya.                            |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal                                     |

### 5. STANDAR PELAYANAN UGD

| NO | KOMPONEN                        | URAIAN   |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien yang datang langsung ditangani oleh petugas sesuai triase.</li> <li>2. Kartu Rekam Medis diisi lengkap antara lain identitas pasien, tanggal kunjungan, lembar persetujuan tindakan, rencana terapi dan tindakan oleh dokter.</li> </ol>  |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien langsung memasuki ruang UGD</li> <li>2. Keluarga pasien melakukan pendaftaran</li> <li>3. Dokter/ Perawat Jaga memberikan tindakan sesuai kebutuhan pasien</li> <li>4. 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> <li>5. Setelah mendapatkan tindakan pasien di Observasi yang lamanya tergantung kegawatan/ kedaruratannya.</li> <li>6. Setelah mendapatkan tindakan/ observasi, keluarga pasien menuju loket pembayaran</li> <li>7. Selanjutnya pasien/ keluarga pasien mengambil obat di apotek</li> <li>8. Jika pasien memerlukan pemeriksaan penunjang/ Lab, dokter/ Perawat Jaga mengambil sampel darah pasien dan dikirim ke Laboratorium</li> <li>9. Apabila pasien memerlukan perawatan lebih lanjut pasien di kirim ke ruang perawatan/ observasi</li> <li>10. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, Pasien Pulang</li> </ol> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan          | Waktu tanggap pasien 5 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 darurat   |
| 6. | Penanganan pengaduan,           | Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara tertulis melalui kotak saran</li> </ol>   |



|     |  |  |
|-----|--|--|
|     | saran, dan masukan                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : 0821-3090-9366</li> <li>3. Email : pkmdtpcikajang@gmail.com</li> <li>4. IG: uptpuskesmascikajang</li> <li>5. FB &amp; Youtube: Upt Puskesmas Cikajang</li> </ol>   |
| 7.  | 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> |
| 8.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang UGD</li> <li>2. Fasilitas/ Peralatan Sesuai dengan Standar PERMENKES No. 75 Tahun 2014</li> </ol>  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | Dokter dan Perawat yang telah mengikuti pelatihan penanggulangan kegawat daruratan   |
| 10. | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Tim Audit Internal</li> </ol>  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | Satu Orang Dokter Jaga/ Konsultasi dan dua orang Perawat   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan cepat dan akurat</li> <li>2. Kematian <math>\leq</math> 24 Jam 0 %</li> </ol>  |
| 13. | 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>  |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal  |

## 6. STANDAR PELAYANAN BP UMUM

| 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 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang sendiri atau dengan pendamping</li> <li>2. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran</li> <li>3. Melakukan anamnesa keadaan umum dan keluhan pasien</li> <li>4. Melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital</li> <li>5. Mendampingi dokter melakukan pemeriksaan kepada pasien</li> <li>6. Dokter memberikan terapi dan konseling sesuai kebutuhn pasien</li> <li>7. Memberikan resep</li> <li>8. Memberikan rujukan apabila diperlukan</li> <li>9. Setelah selesai pemeriksaan pasien menuju ke kasir untuk melakukan administrasi pembayaran</li> <li>10. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, Pasien Pulang</li> </ol> |
| 3.  | Jangka waktu pelayanan          | <p>Waktu tanggap pasien :</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</li> </ol>   |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>dengan penyakit yang dibutuhkan</p> <ol style="list-style-type: none"> <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 : 0821-3090-9366</li> <li>3. Email : pkmdtpcikajang@gmail.com</li> <li>4. IG: uptpuskesmascikajang</li> <li>5. FB &amp; Youtube: Upt Puskesmas Cikajang</li> </ol>   |
| 7. | 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>  |
| 8. | 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>- Otoscope</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> <li>- Kipas angin</li> </ul> |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | <ul style="list-style-type: none"> <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> |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | Dokter, perawat   |
| 10. | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Super visi atasan langsung</li> <li>2. Tim Audit Internal</li> </ol>  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 3 orang   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | 1. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan   |
| 13. | 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>                       |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal   |

## 7. STANDAR PELAYANAN BP.GIGI

| 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 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang sendiri atau dengan pendamping</li> <li>2. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran</li> <li>3. Melakukan anamnesa</li> <li>4. Melakukan pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut</li> <li>5. Melakukan konseling sesuai kebutuhn pasien</li> <li>6. Melakukan tindakan sesuai kebutuhan</li> <li>7. Memberikan resep</li> <li>8. Memberikan rujukan apabila diperlukan</li> <li>9. Setelah selesai pemeriksaan pasien menuju ke kasir untuk melakukan administrasi pembayaran</li> <li>10. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, Pasien Pulang</li> </ol> |
| 3.  | Jangka waktu pelayanan          | <p>Waktu tanggap pasien :</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</li> </ol>  |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>pemeriksaan</p> <ol style="list-style-type: none"> <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 : 0821-3090-9366</li> <li>3. Email : pkmdtpcikajang@gmail.com</li> <li>4. IG: uptpuskesmascikajang</li> <li>5. FB &amp; Youtube: Upt Puskesmas Cikajang</li> </ol>   |
| 7. | 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>  |
| 8. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas    | <p>Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tensimeter</li> <li>- Stetoskop</li> <li>- Alat medis</li> <li>- Bahan habis pakai</li> </ul> <p>Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dental unit set</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- lemari</li> </ul>  |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | Fasilitas<br>- Ruang tunggu   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | Perawat gigi  |
| 10. | Pengawasan internal                        | 1. Supervisi atasan langsung<br>2. Tim Audit Internal   |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 2 orang perawat gigi  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | 1. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan   |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.<br>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal   |

## 8. STANDAR PELAYANAN KASIR

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|-----|--|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien umum yang sudah mendapatkan pelayanan di UGD, Rawat Jalan, Rawat Inap dan Poned membayar ke kasir .</li><li>2. Pasien umum mendapatkan bukti pembayaran berupa karcis pendaftaran dan kwitansi.</li></ol>   |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | <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 pembayarn berupa kwitansi</li><li>3. Untuk pasien Rawat inap dan Poned yang melakukan pembayaran adalah keluarga pasien setelah rekam medis diberikan perawat da 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 5 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 | 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 : 0821-3090-9366</li><li>3. Email : pkmdtpcikajang@gmail.com</li><li>4. IG: uptpuskesmascikajang</li><li>5. FB &amp; Youtube: Upt Puskesmas Cikajang</li></ol>  |
| 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></ol>  |



|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | 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 kasir<br>2. Ruang Tunggu   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | Petugas kasir   |
| 4. | Pengawasan internal                        | 1. Supervisi atasan langsung<br>2. Setoran setiap hari kepada Bendahara Penerimaan<br>3. Tim Audit Internal           |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | Satu Orang Petugas kasir  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Pelayanan cepat dan akurat  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.<br>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal   |

## 9. STANDAR PELAYANAN LANSIA

| 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          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang sendiri atau dengan pendamping</li> <li>2. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran</li> <li>3. Melakukan anamnesa</li> <li>4. Melakukan pemeriksaan</li> <li>5. Melakukan 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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anamnesa 2 menit</li> <li>- Pemeriksaan dokter 3 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 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 pasien</li> <li>6. Konseking</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 : 0821-3090-9366</li> <li>3. Email : pkmdtpcikajang@gmail.com</li> <li>4. IG: uptpuskesmascikajang</li> </ol>   |

|     |  | 5. FB & Youtube: Upt Puskesmas Cikajang  |
|-----|--|--|
| 7.  | 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> |
| 8.  | Sarana, prasarana, dan/ataufasilitas       | <p>Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tensimeter</li> <li>- Stetoskop</li> <li>- Timbangan injak</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>                                 |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | Dokter, perawat, bidan   |
| 10. | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisiatasan langsung</li> <li>2. Tim Audit Internal</li> </ol>   |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 2 orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | 1. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan  |
| 13. | 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>  |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal  |

## 10. STANDAR PELAYANAN MTBS

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|-----|---------------------------------|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Rekam medis yang datang diterima oleh petugas MTBM/MTBS</li><li>2. Rekam medis dikaji/skrining oleh petugas mengenai :<ol 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></ol></li></ol>   |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas MTBM/MTBS menerima rekam medis yang datang dari petugas pendaftaran</li><li>2. Petugas MTBM/MTBS memanggil pasien untuk masuk ke ruangan</li><li>3. Petugas MTBM/MTBS melakukan anamnesa terhadap pasien meliputi:<ul style="list-style-type: none"><li>- Pengukuran suhu tubuh</li><li>- Penimbangan berat badan</li><li>- Pengukuran tinggi badan</li><li>- Keluhan utama</li><li>- Keluhan tambahan</li><li>- Lamanya sakit</li><li>- Pengobatan yang telah diberikan</li><li>- Riwayat penyakit lainnya</li></ul></li><li>4. Petugas MTBM/MTBS memberikan rekam medis kepada dokter untuk dilakukan pemeriksaan</li><li>5. Setelah mendapatkan pemeriksaan Dokter memberikan resep obat kepada pasien/keluarga pasien</li><li>6. Selanjutnya pasien/ keluarga pasien mengambil obat di apotek</li><li>7. Jika pasien memerlukan pemeriksaan penunjang/ Lab, dokter/ Petugas memberikan surat rujukan lab untuk</li></ol> |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>pengambilan sampel darah pasien dan pemeriksaan sampel darah di Laboratorium</p> <p>8. Apabila pasien memerlukan perawatan lebih lanjut pasien di kirim ke ruang perawatan/ observasi</p> <p>9. 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>10. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, Pasien Pulang</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan                   | Waktu tunggu pelayanan 5 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                         | 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 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 : 0821-3090-9366</li> <li>3. Email : pkmdtpcikajang@gmail.com</li> <li>4. IG: uptpuskesmascikajang</li> <li>5. FB &amp; Youtube: Upt Puskesmas Cikajang</li> </ol>   |
| 7. | Dasar Hukum                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes No 75 Tahun 2014 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>  |
| 8. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan MTBM/MTBS</li> <li>2. Fasilitas/ Peralatan Sesuai dengan Standar PERMENKES No. 43 Tahun 2019</li> </ol>   |
| 9. | Kompetensi                               | Dokter dan Petugas ruangan MTBM/MTBS  |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     | Pelaksana                                  |   |
| 10. | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Tim Audit Internal</li> </ol>   |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | Satu Orang Pemegang Program MTBM/MTBS, Satu Orang Tenaga Teknis Kesehatan, dan Satu Orang Dokter Jaga   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | Petugas pelayanan MTBM/MTBS sesuai dengan Buku Panduan MTBM/MTBS  |
| 13. | 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> |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal   |

## 11. STANDAR PELAYANAN PONED

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien yang datang langsung ditangani oleh petugas.</li> <li>2. Membawa buku KIA atau bukti pemeriksaan lainnya.</li> <li>3. Kartu Rekam Medis diisi lengkap antara lain identitas pasien, tanggal kunjungan, lembar persetujuan tindakan, rencana terapi dan tindakan oleh dokter.</li> </ol>   |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang</li> <li>2. Pasien / Keluarga pasien melakukan pendaftaran</li> <li>3. Langsung memasuki ruangan Poned, pasien datang rujukan dari ruang UGD, Rawat Inap, BP Umum, BP gigi, KIA</li> <li>4. Bidan melakukan anamnesa</li> <li>5. Jika pasien memerlukan pemeriksaan penunjang/ Laboratorium, petugas laboratorium mengambil sampel darah pasien.</li> <li>6. Dokter/ Bidan Jaga memberikan tindakan sesuai kebutuhan pasien</li> <li>7. Selanjutnya pasien/ keluarga pasien mengambil obat di apotek</li> <li>8. Pada kasus Gawat Darurat pasien dirujuk ke Rumah Sakit</li> <li>9. Setelah selesai pemeriksaan atau pasien di nyatakan boleh pulang pasien/keluarga pasien menyelesaikan administrasi.</li> </ol> |
| 3.  | Jangka waktu pelayanan                   | Sesuai kasus   |
| 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 : 0821-3090-9366</li> <li>3. Email : pkmdtpcikajang@gmail.com</li> <li>4. IG: uptpuskesmascikajang</li> <li>5. FB &amp; Youtube: Upt Puskesmas Cikajang</li> </ol>  |
| 7.  | Dasar Hukum                              | 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009   |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | <p>Tentang Pelayanan Publik</p> <ol style="list-style-type: none"> <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> |
| 8.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Persalinan</li> <li>2. Ruang Nifas</li> <li>3. Fasilitas/ Peralatan Sesuai dengan Standar PERMENKES No. 75 Tahun 2014</li> </ol>  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | Petugas yang melayani poned adalah Dokter dan Bidan   |
| 10. | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Tim Audit Internal</li> </ol>   |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | Satu Orang Dokter Jaga/ Konsultasi dan dua orang Bidan  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | Pelayanan diberikan sesuai standar teknis Persalinan Normal dan Emergency Dasar dan dilayani oleh petugas yang memiliki kompetensi.   |
| 13. | 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>   |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal   |



## 12. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

| 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                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang langsung masuk Unit Gawat Darurat (UGD) dan dilakukan anamnesa serta tindakan</li> <li>2. Pasien masuk ruang rawat inap,</li> <li>3. Jika pasien memerlukan pemeriksaan penunjang /laboratorium petugas laboratorium mengambil sample darah pasien</li> <li>4. Setelah pemeriksaan dokter kemudian diberi resep obat ke apotek</li> <li>5. Setelah kondisi membaik pasien diperbolehkan pulang setelah menyelesaikan administrasi</li> <li>6. Jika keadaan pasien tidak membaik maka dirujuk ke Rumah Sakit</li> </ol> |
| 3.  | Jam kerja<br>Shift pagi<br>Shift siang<br>Shift malam | 24 Jam<br>08.00-14.00<br>14.00-21.00<br>21.00- 08.00   |
| 4.  | Jangka waktu pelayanan                                | Waktu tanggap pasien 5 menit   |
| 5.  | Biaya /tarif pelayanan                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum (PERBUP GARUT NO 1172 Tahun 2015)</li> <li>2. Untuk Pasien BPJS PBI maupun Non PBI tidak dipungut biaya</li> </ol>   |
| 6.  | Produk Pelayanan                                      | Berupa jasa pemeriksaan, pengobatan dan perawatan kesehatan  |
| 7.  | 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 : 0821-3090-9366</li> <li>3. Email : pkmdtpcikajang@gmail.com</li> <li>4. IG: uptpuskesmascikajang</li> <li>5. FB &amp; Youtube: Upt Puskesmas Cikajang</li> </ol>   |
| 8.  | 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</li> </ol>  |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | <p>Standar Pelayanan</p> <p>3. PERMENKES No 75 Tahun 2014 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> |
| 9.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <p>1. Ruang Rawat Inap</p> <p>2. Fasilitas/ Peralatan Sesuai dengan Standar PERMENKES No. 75 Tahun 2014</p>   |
| 10. | Kompetensi Pelaksana                       | Dokter dan Perawat yang telah mengikuti pelatihan penanggulangan kegawat daruratan dan memiliki sertifikat STR  |
| 11. | Pengawasan internal                        | <p>1. Supervisi atasan langsung</p> <p>2. Tim Audit Internal</p>  |
| 12. | Jumlah pelaksana                           | Satu Orang Dokter Jaga/ Konsultasi dan dua orang Perawat  |
| 13. | Jaminan pelayanan                          | <p>1. Pelayanan cepat dan akurat</p> <p>2. Kematian <math>\leq</math> 24 Jam 0 %</p>  |
| 14. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.</p> <p>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</p>  |
| 15. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal   |

**13. STANDAR PELAYANAN KIA / KB**

| 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 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang sendiri atau dengan pendamping</li> <li>2. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran</li> <li>3. Melakukan anamnesa</li> <li>4. Melakukan pemeriksaan</li> <li>5. Melakukan pemeriksaan penunjang/laboratorium apabila diperlukan</li> <li>6. Melakukan konseling sesuai kebutuhan</li> <li>7. Memberikan resep</li> <li>8. Memberikan rujukan apabila diperlukan</li> <li>9. Setelah selesai pemeriksaan pasien menuju ke kasir untuk melakukan administrasi pembayaran</li> <li>10. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, Pasien Pulang</li> </ol> |
| 3.  | Jangka waktu pelayanan          | <p>Waktu tanggap pasien :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ANC 10 menit</li> <li>- Pelayanan Suntik KB 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</li> </ol>  |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | <p>kehamilan/persalinan/menyusui/kesehatan ibu dan anak, pelayanan keluarga berencana, tindakan medis yang dilakukan</p> <p>7. Penyuluhan personal</p>  |
| 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 : 0821-3090-9366</li> <li>3. Email : pkmdtpcikajang@gmail.com</li> <li>4. IG: uptpuskesmascikajang</li> <li>5. FB &amp; Youtube: Upt Puskesmas Cikajang</li> </ol>   |
| 7.  | 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> <li>5. PERMENKES 938-MENKES-SK-VIII-2007 Tentang Standar Asuhan Kebidanan</li> </ol> |
| 8.  | 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>                   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                     | Bidan D3 dan D4   |
| 10. | Pengawasan internal                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Tim Audit Internal</li> </ol>   |
| 11. | Jumlah pelaksana                         | 2 orang bidan   |

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 12. | Jaminan pelayanan                          | 1. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan   |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.<br>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal   |

#### 14. STANDAR PELAYANAN TB – HIV

| 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 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien datang sendiri atau dengan pendamping</li><li>2. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran</li><li>3. Melakukan anamnesa keadaan umum dan keluhan pasien</li><li>4. Melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital</li><li>5. Mendampingi dokter melakukan pemeriksaan kepada pasien</li><li>6. Dokter memberikan terapi dan konseling sesuai kebutuhan pasien</li><li>7. Memberikan resep</li><li>8. Memberikan rujukan apabila diperlukan</li><li>9. Setelah selesai pemeriksaan pasien menuju ke kasir untuk melakukan administrasi pembayaran</li><li>10. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, Pasien Pulang</li></ol> |
| 3.  | Jangka waktu pelayanan          | <p>Waktu tanggap pasien :</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></ol>  |

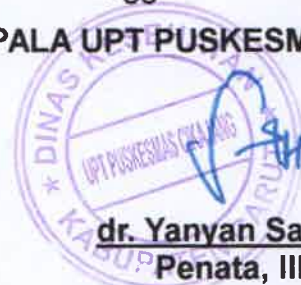
|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Memperoleh tindakan medis yang tepat apabila diperlukan</li> <li>3. Mendapat resep untuk mengambil obat sesuai dengan penyakit yang dibutuhkan</li> <li>4. Surat rujukan kasus pasien yang seharusnya dirujuk</li> <li>5. 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 : 0821-3090-9366</li> <li>3. Email : pkmdtpcikajang@gmail.com</li> <li>4. IG: uptpuskesmascikajang</li> <li>5. FB &amp; Youtube: Upt Puskesmas Cikajang</li> </ol>                             |
| 7.  | 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>                  |
| 8.  | 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> |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                     | Dokter, perawat   |
| 10. | Pengawasan internal                      | 1. Super visi atasan langsung   |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | 2. Tim Audit Internal   |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 1 orang   |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | 1. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan   |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.<br>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal   |

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 27 Februari 2023

**KEPALA UPT PUSKESMAS CIKAJANG,**



**dr. Yanyan Santoso**

**Penata, III/c**

**19830106 201412 1 001**