



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

JL. Raya Pakenjeng Kecamatan Pamulihan Kabupaten Garut Kode Pos 44168
E-mail : pkmpamulihangrt@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PAMULIHAN
NOMOR : 074/SK/KA-PKM.PML/I/2024
TENTANG
PENETAPAN STANDAR DAN MAKLUMAT PELAYANAN
DI UPT PUSKESMAS PAMULIHAN
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA UPT PUSKESMAS PAMULIHAN,**

- Menimbang :
- a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menerapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
 - b. bahwa dalam memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Pamulihan tentang Penetapan Standar dan Maklumat Pelayanan;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium kesehatan, Unit Transfusi Daerah, tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/165/2023 tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 2 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Kesehatan;
10. Peraturan Bupati Garut Nomor 74 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Garut Nomor 42 Tahun 2016 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Daerah dan Badan Daerah Kabupaten Garut;
11. Peraturan Bupati Garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PAMULIHAN TENTANG PENETAPAN STANDAR DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS PAMULIHAN.**

KESATU : Standar pelayanan pada UPT Puskesmas Pamulihan sebagaimana tercantum pada lampiran Keputusan ini.

- KEDUA : Standar Pelayanan yang ditetapkan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan pada puskesmas.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkan, dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam pernyataannya, maka akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 03 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS PAMULIHAN,



JAJANG KOSWARA, S. Kep. Ners

Pembina/IVa

NIP. 19650109 198803 1 011

Salinan sesuai dengan aslinya
KASUBBAG TATA USAHA

A handwritten signature in black ink, appearing to read "CEPI HERDIANA".

CEPI HERDIANA, AMK
Penata Muda Tingkat I/IIIb

NIP. 19761121 200604 1 014

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PAMULIHAN

NOMOR : /SK/KA-PKM.PML/I/2024

TENTANG : PENETAPAN STANDAR DAN
MAKLUMAT PELAYANAN

MAKLUMAT PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS PAMULIHAN

Maklumat Pelayanan di UPT Puskesmas Pamulihan berbunyi:

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

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PAMULIHAN

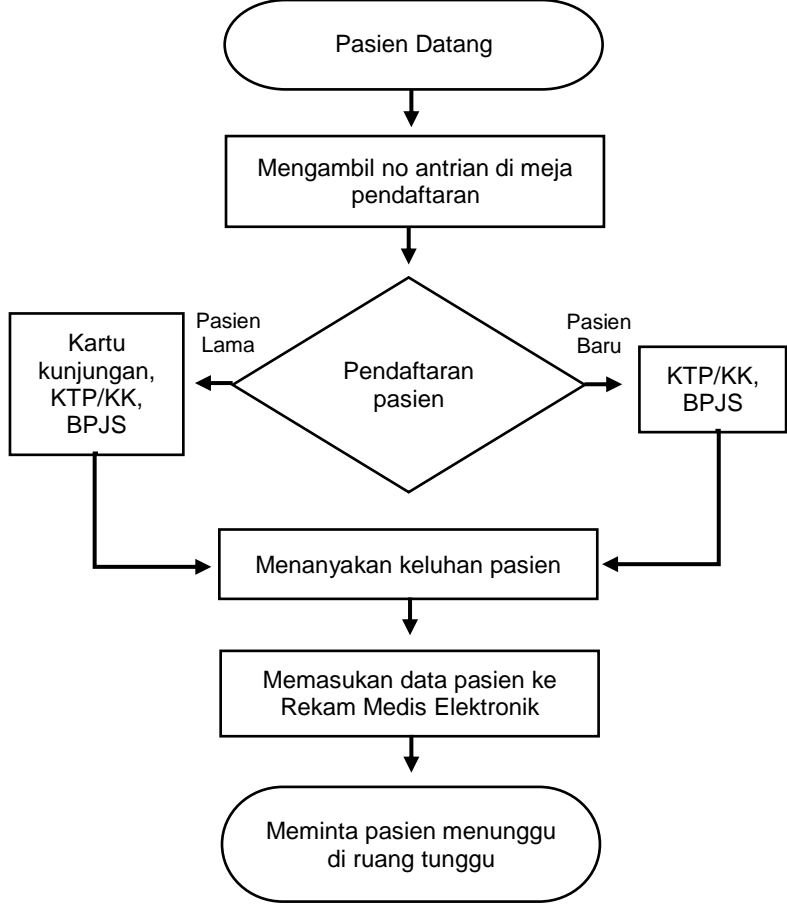
NOMOR : /SK/KA-PKM.PML/I/2024

TENTANG : PENETAPAN STANDAR DAN MAKLUMAT PELAYANAN

STANDAR PELAYANAN KESEHATAN DI UPT PUSKESMAS PAMULIHAN

1. Pelayanan Pendaftaran Pasien

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pasien membawa berkas sesuai dengan prosedur pelayanan di Puskesmas Pamulihan: 1. Identitas diri (KTP/KK) 2. Kartu BPJS (bagi yang memiliki) 3. Kartu Kunjungan Puskesmas (Untuk Pasien Lama) 4. Pasien rujukan dari Dokter Praktek Swasta/Klinik Swasta/Rujuk Balik dari Rumah Sakit membawa surat rujukan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Pasien Datang]) --> B[Mengambil no antrian di meja pendaftaran] B --> C{Pendaftaran pasien} C -- Pasien Lama --> D[Kartu kunjungan, KTP/KK, BPJS] C -- Pasien Baru --> E[KTP/KK, BPJS] D --> F[Menanyakan keluhan pasien] E --> F F --> G[Memasukan data pasien ke Rekam Medis Elektronik] G --> H([Meminta pasien menunggu di ruang tunggu]) </pre>

		<ol style="list-style-type: none">1. Pasien/Keluarga Pasien mendaftarkan diri di tempat pendaftaran2. Pasien/Keluarga Pasien mengambil nomor antrian yang tersedia di meja pendaftaran3. Petugas memanggil pasien/keluarga pasien sesuai dengan nomor antrian4. Petugas meminta identitas pasien (BPJS/KTP), kartu kunjungan pasien untuk pasien lama5. Petugas menanyakan kepada pasien terkait keluhan singkat pasien untuk menentukan unit pelayanan yang dituju6. Petugas menyerahkan kartu kunjungan kepada pasien7. Petugas mengentri data pasien pada E-Rekam Medis8. Pasien/keluarga pasien menunggu di ruang tunggu di depan unit pelayanan yang di tuju
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Waktu tanggap pasien 1-2 menit2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan tiap pengunjung membutuhkan waktu 5-10 menit untuk penginputan ke dalam E-Rekam Medis
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien yang memiliki BPJS aktif tidak dipungut Biaya2. Pasien Umum dikenakan biaya sesuai tarif retribusi umum, Peraturan Bupati Garut Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Pelayanan	Data Pasien di E-Rekam Medis (E-Puskesmas) lengkap terisi
6	Aduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa disampaikan dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Datang langsung ke Puskesmas Pamulihan dan menemui : Cepi Herdiana, AMK2. Melalui email ke email Puskesmas Pamulihan : Email : pkmpamulihangrt@gmail.com3. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor :<ol style="list-style-type: none">a. Puskesmas Pamulihan : 0811 2468 655b. Penanggung Jawab Pengaduan : 0856 2355 186

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis 5. Peraturan Bupati garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah 6. Peraturan Bupati Garut Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pendaftaran pasien 2. Komputer dengan akses internet dan Printer 3. Lemari arsip rekam medis 4. Meja pendaftaran pasien BPJS/KIS dan pasien umum 5. Buku register 6. Kartu kunjungan pasien 7. Rekam medis 8. Nomor antrian 9. Luas 3 x 2.5 m² 10. Ruang tunggu 11. Media Informasi Kesehatan
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan : <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan SMA 2. Keahlian dan Ketrampilan : <ul style="list-style-type: none"> • Bisa mengoperasikan komputer • Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik • Memahami Standar Operasional Prosedur di pendaftaran 3. Pengalaman : lebih 2 tahun

4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui lokakarya bulanan internal setiap bulan serta diadakan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan dianggap penting.2. Dilakukan monitoring dan evaluasi oleh tim audit internal di Puskesmas.3. Penanggung Jawab UKP
5	Jumlah Pelaksana	1 orang dengan latar belakang Pendidikan lulusan SMK administrasi
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Maklumat Pelayanan2. Pelayanan di pendaftaran sesuai dengan SOP3. Memberikan pelayanan dengan ramah sesuai dengan Tata Nilai Puskesmas "EMPATI"4. Data dan berkas pasien di isi lengkap pada Rekam Medis Elektronik
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Rekam medis disimpan ditempat yang terjaga kerahasiaannya2. Petugas pendaftaran memiliki keterampilan dan pengalaman pada bagian pendaftaran3. Petugas perpedoman kepada SOP4. Petugas pendaftaran memiliki Surat Keputusan dari Kepala Puskesmas
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan2. Melaksanakan Lokakarya mini tiap bulan secara internal Puskesmas sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/ kota

2. Pelayanan Kesehatan Pemeriksaan Umum

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Pasien sudah melakukan pendaftaran/registrasi di ruang pendaftaran 2. Data pasien sudah di daftarkan di e-rekam medis 3. Membawa Kartu BPJS bagi yang memiliki
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pasien dilakukan pemeriksaan awal (skrining awal)]) --> B[Petugas mencocokkan data pasien dengan bertanya langsung kepada pasien] B --> C[Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan tanda-tanda vital] C --> D[Petugas melakukan penginputan hasil pemeriksaan ke E-Puskesmas (ERM)] D --> E[Dokter melakukan pemeriksaan fisik lainnya di ruang pemeriksaan] E --> F[Dokter memberikan KIE sesuai hasil pemeriksaan] F --> G{Hasil pemeriksaan} G -- Ya --> H([Rujukan]) G -- Ya --> I[Pemeriksaan Laboratorium] I --> J[Menuliskan diagnosis dan resep pada e-puskesmas (ERM)] G -- Tidak --> J J --> K[Memberikan resep] K --> L{BPJS} L -- Tidak --> M[Kasir] L -- Ya --> N([Pasien Pulang]) </pre>

		<ol style="list-style-type: none">1. Pasien menunggu di ruang tunggu pemeriksaan2. Pasien di panggil di meja pemeriksaan awal untuk dilakukan skrining awal3. Petugas mencocokkan data pasien sesuai yang ada di e-rekam medis kepada pasien secara langsung4. Perugas di meja pemeriksaan awal melakukan anamnesa, pengukuran Tekanan Darah, Nadi, Respirasi, Suhu, Tinggi Badan, Berat Badan, Lingkar Perut5. Petugas di meja pemeriksaan awal menuliskan anamnesa hasil pemeriksaan di e-rekam medis (E-Puskesmas)6. Dokter/Perawat melakukan pemeriksaa fisik lainnya sesuai dengan kondisi pasien dengan posisi pasien berbaring/tergantung kondisi pasien7. Dokter/Perawat memberikan KIE pada pasien tentang hasil pemeriksaan bila perlu dilakukan pemeriksaan penunjang8. Dokter/Perawat memberikan rujukan internal dan lembar pemeriksaan penunjang kepada pasien bila diperlukan serta mengisi di e-rekam medis9. Dokter/Perawat memberikan Penjelasan tentang hasil pemeriksaan dan pemeriksaan lab bila perlu di berikan rujukan ke Faskes yang lebih tinggi (RS)10. Dokter/Perawat menuliskan diagnosis dan resep di e-rekam medis dan memberitahukan kondisi pasien11. Dokter/Perawat menuliskan resep obat12. Pasien menerima resep dokter/rujukan13. Jika pasien BPJS dapat langsung pulang, akan tetapi untuk pasien umum dapat menuju kasir untuk melakukan pembayaran
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Waktu tanggap pasien 1-5 menit2. Anamnesa dan skrining 5 menit3. Pemeriksaan 5-10 menit
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien yang memiliki BPJS aktif tidak dipungut Biaya2. Pasien Umum dikenakan biaya sesuai tarif retribusi umum, Peraturan Bupati Garut Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan 3. Mendapatkan resep obat sesuai diagnosa 4. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan 5. Konseling
6	Aduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa disampaikan dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Pamulihan dan menemui : Cepi Herdiana, AMK 2. Melalui email ke email Puskesmas Pamulihan : Email : pkmpamulihangrt@gmail.com 3. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor : <ol style="list-style-type: none"> c. Puskesmas Pamulihan : 0811 2468 655 d. Penanggung Jawab Pengaduan : 0856 2355 186

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis 5. Peraturan Bupati garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah 6. Peraturan Bupati Garut Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi 2. Loker kecil untuk menyimpan surat-surat yang diperlukan 3. Wastafel dan sabun cuci tangan 4. Bed periksa pasien 5. Tensimeter dan Stetoscope. 6. Thermometer, Senter.

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Timbangan dewasa. 8. Pengukur tinggi badan 9. Poster 10. Tupoksi 11. Standar Pelayanan 12. Alur Pelayanan 13. Luas ruangan 3 x 2.5 m²
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 2. Sarjana Profesi Keperawatan 3. DIII Keperawatan <p>Keahlian dan Ketrampilan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki SIP bagi Dokter Umum 2. Memiliki Surat Tanda Registrasi bagi Petugas Kesehatan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui lokakarya bulanan internal setiap bulan serta diadakan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan dianggap penting. 2. Dilakukan monitoring dan evaluasi oleh tim audit internal di Puskesmas. 3. Penanggung Jawab UKP
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 orang 2. Sarjana Profesi Keperawatan : 2 orang 3. Perawat DIII Keperawatan : 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Pelayanan di ruang pemeriksaan sesuai dengan SOP 3. Memberikan pelayanan dengan ramah sesuai dengan Tata Nilai Puskesmas "EMPATI"
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien di periksa oleh dokter atau perawat yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) 2. Pasien yang tidak bisa ditangani di Puskesmas di berikan rujukan ke RS 3. Petugas berpedoman kepada SOP 4. Petugas mampu menyimpan rahasia dari hasil pemeriksaan pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan

		<p>2. Melaksanakan Lokakarya mini tiap bulan secara internal Puskesmas sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</p> <p>3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/ kota</p>
--	--	--

3. Pelayanan Kesehatan Pemeriksaan Keluarga dan Imunisasi

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p>1. Data pasien sudah di daftarkan di e-rekam medis</p> <p>2. Membawa Kartu BPJS bagi yang memiliki</p> <p>3. Membawa buku KIA untuk ibu hamil</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pasien dilakukan pemeriksaan awal (skrining awal)]) --> B[Petugas mencocokkan data pasien dengan bertanya langsung kepada pasien] B --> C[Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan tanda-tanda vital] C --> D[Petugas melakukan penginputan hasil pemeriksaan ke E-Puskesmas (ERM)] D --> E[Dokter melakukan pemeriksaan fisik lainnya di ruang pemeriksaan] E --> F[Dokter memberikan KIE sesuai hasil pemeriksaan] F --> G{Hasil pemeriksaan} G -- Ya --> H([Ruiukan]) G -- Tida --> I[Pemeriksaan] I --> J[Menuliskan diagnosis dan resep pada e-puskesmas (ERM)] J --> K[Memberikan resep] K --> L{BPJS} L -- Tida --> M[Kasir] L -- Ya --> N([Pasien Pulang]) </pre>

		<ol style="list-style-type: none">1. Pasien menunggu di ruang tunggu pemeriksaan2. Pasien di panggil di meja pemeriksaan awal oleh petugas3. Petugas pemeriksa mencocokkan data pasien sesuai yang ada di rekam medis kepada pasien secara langsung dan meminta buku KIA4. Petugas pemeriksa di meja pemeriksaan awal melakukan anamnesa, pengukuran Tekanan Darah, Nadi, Respirasi, Suhu, Tinggi Badan, Berat Badan, Lingkar Perut dan Lingkar Lengan5. Petugas pemeriksa di meja pemeriksaan awal menuliskan hasil pemeriksaan pada e-rekam medis6. Dokter/Bidan melakukan pemeriksaan fisik/pemeriksaan ANC pada ibu hamil7. Dokter/Bidan memberikan KIE pada pasien tentang hasil pemeriksaan bila perlu dilakukan pemeriksaan penunjang atau rujukan8. Dokter/Bidan memberikan rujukan internal dan lembar pemeriksaan penunjang kepada pasien9. Dokter/Bidan pemeriksa memberikan Penjelasan tentang hasil pemeriksaan dan pemeriksaan lab bila perlu di berikan rujukan ke Faskes Lanjutan10. Dokter/Bidan menuliskan diagnosis dan resep di e-rekam medis dan memberitahukan kondisi pasien11. Dokter/Bidan menuliskan resep obat12. Jika pasien BPJS dapat langsung pulang, akan tetapi untuk pasien umum dapat menuju kasir untuk melakukan pembayaran
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Waktu tanggap pasien 1-5 menit2. Anamnesa dan skrining 5 menit3. Pemeriksaan 5-10 menit
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien yang memiliki BPJS aktif tidak dipungut Biaya2. Pasien Umum dikenakan biaya sesuai tarif retribusi umum, Peraturan Bupati Garut Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi saat pasien diperiksa2. Mendapatkan pemeriksaan penunjang yang diperlukan

		<p>3. Mendapatkan resep obat sesuai diagnosa</p> <p>4. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan</p>
6	Aduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa disampaikan dengan cara:</p> <p>1. Datang langsung ke Puskesmas Pamulihan dan menemui : Cepi Herdiana, AMK</p> <p>2. Melalui email ke email Puskesmas Pamulihan : Email : pkmpamulihangrt@gmail.com</p> <p>3. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor :</p> <p>e. Puskesmas Pamulihan : 0811 2468 655</p> <p>f. Penanggung Jawab Pengaduan : 0856 2355 186</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

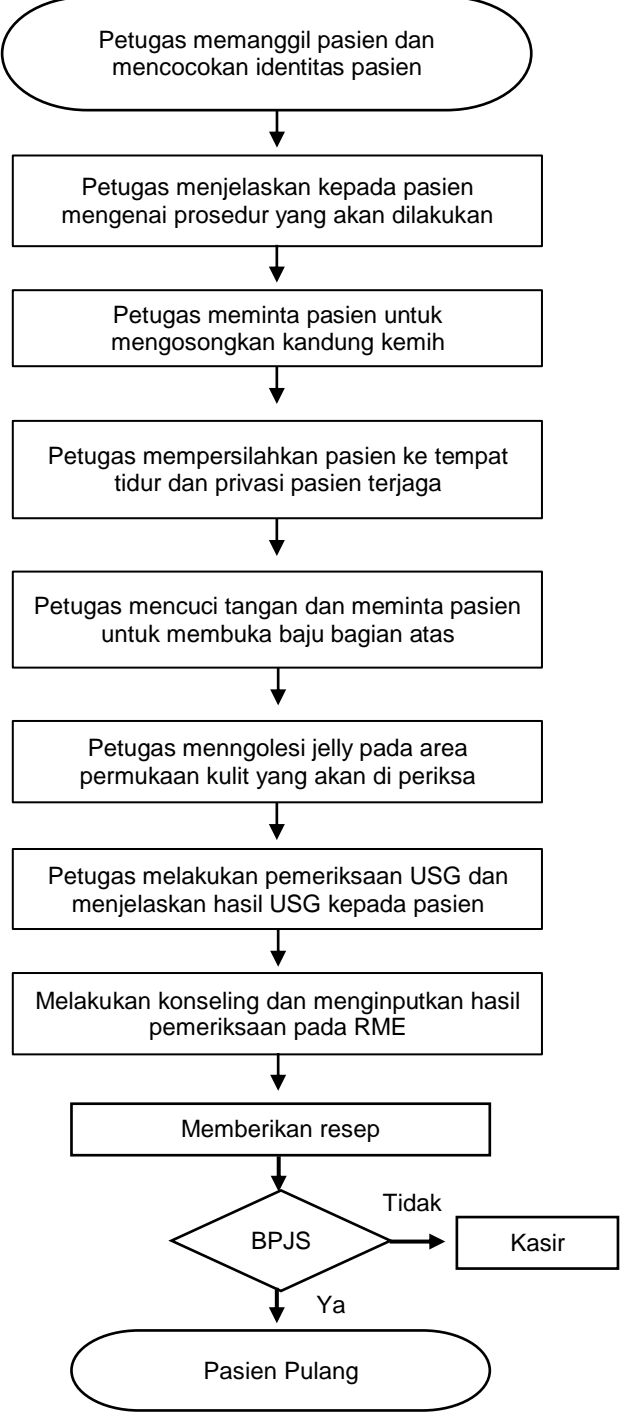
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>2. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis</p> <p>5. Peraturan Bupati garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah</p> <p>7. Peraturan Bupati Garut Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>
2	Sarana Prasarana atau Fasilitas	<p>a. Sarana</p> <p>1. Tensimeter</p> <p>2. Stetoskope</p> <p>3. Funandoskope</p> <p>4. Metlin</p> <p>5. Timbangan balita</p> <p>6. Timbangan Dewasa</p> <p>7. Pengukur Tinggi Badan</p> <p>8. Pita lila</p> <p>9. Dopler</p>

		<p>10. Jelly</p> <p>b. Prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Luas ruangan 3.1 x 2.3 m² 2. Tempat tidur periksa 3. Tangga pasien 4. Meja kursi 5. Lemari Arsip 6. Alur Pelayanan 7. Tupoksi 8. Standar Pelayanan <p>c. Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Troli 2. Leaflet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan <ol style="list-style-type: none"> a. Dokter b. Bidan D4 c. Bidan D3 2. Keahlian dan Ketrampilan <ol style="list-style-type: none"> a. Pernah mengikuti APN atau Midwife Update 3. Pengalaman > 2 tahun
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui lokakarya bulanan internal setiap bulan serta diadakan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan dianggap penting. 2. Dilakukan monitoring dan evaluasi oleh tim audit internal di Puskesmas.
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter : 1 Orang</p> <p>Bidan D4 : 1 orang</p> <p>Bidan D3 : 1 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Pelayanan di ruang pemeriksaan Keluarga sesuai dengan SOP 3. Memberikan pelayanan dengan ramah sesuai dengan Tata Nilai Puskesmas "EMPATI"
7	Jaminan Keamanan dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien di periksa oleh Bidan yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR)

	Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">2. Pasien yang tidak bisa ditangani di Puskesmas di berikan rujukan ke RS3. Petugas perpedoman kepada SOP4. Petugas wajib menyimpan rahasia dari hasil pemeriksaan pada pasien5. Petugas KIA memahami Kode Etik sesuai dengan Profesi Bidan
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan2. Melaksanakan Lokakarya mini tiap bulan secara internal Puskesmas sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan3. Lokakarya Triwulanan Bersama Lintas sektor sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan serta mengetahui kebutuhan masyarakat sesuai dengan kemampuan Puskesmas4. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/ kota

3.1 Pemeriksaan Penunjang Ibu Hamil (USG)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah melakukan registrasi di ruang pendaftaran 2. Data pasien sudah di daftarkan di e-rekam medis (e-Puskesmas) 3. Membawa Kartu BPJS bagi yang memiliki 4. Membawa buku KIA untuk ibu hamil
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Petugas memanggil pasien dan mencocokkan identitas pasien]) --> B[Petugas menjelaskan kepada pasien mengenai prosedur yang akan dilakukan] B --> C[Petugas meminta pasien untuk mengosongkan kandung kemih] C --> D[Petugas mempersilahkan pasien ke tempat tidur dan privasi pasien terjaga] D --> E[Petugas mencuci tangan dan meminta pasien untuk membuka baju bagian atas] E --> F[Petugas mengolesi jelly pada area permukaan kulit yang akan di periksa] F --> G[Petugas melakukan pemeriksaan USG dan menjelaskan hasil USG kepada pasien] G --> H[Melakukan konseling dan menginputkan hasil pemeriksaan pada RME] H --> I[Memberikan resep] I --> J{BPJS} J -- Tidak --> K[Kasir] J -- Ya --> L([Pasien Pulang]) </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien dan mencocokkan identitas pasien 2. Petugas menjelaskan kepada pasien mengenai prosedur yang akan dilakukan 3. Petugas meminta pasien untuk mengosongkan kandung kemih 4. Petugas mempersilahkan pasien untuk naik ke tempat tidur dan privasi pasien terjaga 5. Petugas mencuci tangan 6. Petugas meminta pasien untuk membuka baju bagian atas 7. Petugas mengolesi jelly pada area permukaan kulit yang akan di periksa 8. Petugas melakukan pemeriksaan USG dengan menentukan jumlah janin, letak intrauterine atau tidak, posisi janin, jumlah ketuban, posisi plasenta, usia kehamilan taksiran persalinan, taksiran berat janin. 9. Petugas memberitahu hasil pemeriksaan kepada pasien dan memberitahu pemeriksaan telah selesai 10. Petugas melakukan konseling kepada pasien setelah dilakukan USG dan bila perlu diberikan rujukan ke Faskes lanjutan 11. Petugas melakukan pencatatan pada buku KIA dan Rekam Medsi Elektronik (E-Puskesmas) 12. Petugas menuliskan resep obat 13. Pasien menerima resep dokter/rujukan
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu tanggap pasien 1-5 menit 2. Anamnesa dan skrining 5 menit 3. Pemeriksaan 10-15 menit
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang memiliki BPJS aktif tidak dipungut Biaya 2. Pasien Umum dikenakan biaya sesuai tarif retribusi umum, Peraturan Bupati Garut Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi saat pasien diperiksa 2. Mendapatkan pelayanan USG untuk Ibu Hamil 3. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan

6	Aduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa disampaikan dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Pamulihan dan menemui : Cepi Herdiana, AMK 2. Melalui email ke email Puskesmas Pamulihan : Email : pkmpamulihangrt@gmail.com 3. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor : <ol style="list-style-type: none"> a. Puskesmas Pamulihan : 0811 2468 655 b. Penanggung Jawab Pengaduan : 0856 2355 186
---	---------------------------	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis 5. Peraturan Bupati garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah 8. Peraturan Bupati Garut Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Sarana <ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter 2. Stetoskope 3. Dopler 4. Jelly b. Prasarana <ol style="list-style-type: none"> 1. Luas ruangan 3.1 x 2.3 m² 2. Tempat tidur periksa 3. Tangga pasien 4. Meja kursi 5. Lemari Arsip 6. Alur Pelayanan

		<p>7. Tupoksi</p> <p>8. Standar Pelayanan</p> <p>c. Fasilitas</p> <p>1. Troli</p> <p>2. Leaflet</p> <p>3. USG 2 Dimensi</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pengetahuan</p> <p>a. Dokter</p> <p>2. Keahlian dan Ketrampilan</p> <p>a. Pernah mengikuti pelatihan USG Dasar Untuk ANC</p> <p>3. Pengalaman > 3 tahun</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui lokakarya bulanan internal setiap bulan serta diadakan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan dianggap penting.</p> <p>2. Dilakukan monitoring dan evaluasi oleh tim audit internal di Puskesmas.</p>
5	Jumlah Pelaksana	Dokter yang telah mengikuti pelatihan USG 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Maklumat Pelayanan</p> <p>2. Pelayanan di ruang pemeriksaan KIA sesuai dengan SOP</p> <p>3. Memberikan pelayanan dengan ramah sesuai dengan Tata Nilai Puskesmas "EMPATI"</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Pasien di periksa oleh Dokter yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR)</p> <p>2. Pasien diperiksa oleh Dokter yang memiliki Sertifikat Pelatihan USG</p> <p>3. Pasien yang tidak bisa ditangani di Puskesmas di berikan rujukan ke RS</p> <p>4. Petugas perpedoman kepada SOP</p> <p>5. Petugas wajib menyimpan rahasia dari hasil pemeriksaan pada pasien</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>1. Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</p> <p>2. Melaksanakan Lokakarya mini tiap bulan secara internal Puskesmas sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</p>

		3. Lokakarya Triwulanan Bersama Lintas sektor sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan serta mengetahui kebutuhan masyarakat sesuai dengan kemampuan Puskesmas
--	--	---

3.2 Pelayanan Imunisasi

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah melakukan registrasi di ruang pendaftaran 2. Data pasien sudah di daftarkan di e-rekam medis 3. Membawa Kartu BPJS bagi yang memiliki 4. Membawa buku KIA/KMS
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A([Petugas memanggil pasien dan mencocokkan identitas pasien]) --> B[Petugas melakukan pemeriksaan awal (screening awal)] B --> C[Petugas mengisi hasil pemeriksaan pada e-rekam medis (e-Puskesmas)] C --> D[Petugas meminta buku KIA/KMS dan menanyakan Riwayat imunisasi] D --> E[Petugas menjelaskan imunisasi yang akan diberikan dan efek samping yang akan ditimbulkan] E --> F[Petugas mempersiapkan vaksin] F --> G[Petugas meminta persetujuan orang tua dan memberikan imunisasi] G --> H[Petugas memberikan resep] H --> I([Pasien/keluarga Pasien pulang]) </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien dan mencocokkan identitas pasien 2. Petugas pemeriksa di meja pemeriksaan awal melakukan anamnesa, pengukuran Tekanan Darah, Nadi, Respirasi, Suhu, Tinggi Badan, Berat Badan, Lingkar Perut dan Lingkar Lengan 3. Petugas pemeriksa di meja pemeriksaan awal menuliskan hasil pemeriksaan pada e-rekam medis 4. Petugas meminta buku imunisasi/buku KIA dan menanyakan riwayat imunisasi sebelumnya 5. Pemeriksa memberikan penjelasan mengenai imunisasi yang akan diberikan serta efek samping yang mungkin ditimbulkan dari imunisasi 6. Pemeriksa menyiapkan vaksin yang akan diberikan 7. Pemeriksa meminta persetujuan kepada orang tua pasien dan memberikan vaksin yang telah disiapkan 8. Pemeriksa memberikan resep jika diperlukan 9. Pasien menerima resep dari pemeriksa
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu tanggap pasien 1-5 menit 2. Anamnesa dan skrining 5 menit 3. Pemeriksaan 5-10 menit
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang memiliki BPJS aktif tidak dipungut Biaya 2. Pasien Umum dikenakan biaya sesuai tarif retribusi umum, Peraturan Bupati Garut Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendapatkan pelayanan imunisasi 2. Orang tua pasien mendapatkan penjelasan mengenai manfaat imunisasi sampai efek samping imunisasi 3. Mendapatkan resep obat jika diperlukan
6	Aduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa disampaikan dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Pamulihan dan menemui : Cepi Herdiana, AMK 2. Melalui email ke email Puskesmas Pamulihan : Email : pkmpamulihangrt@gmail.com 3. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor : <ol style="list-style-type: none"> c. Puskesmas Pamulihan : 0811 2468 655 g. Penanggung Jawab Pengaduan : 0856 2355 186

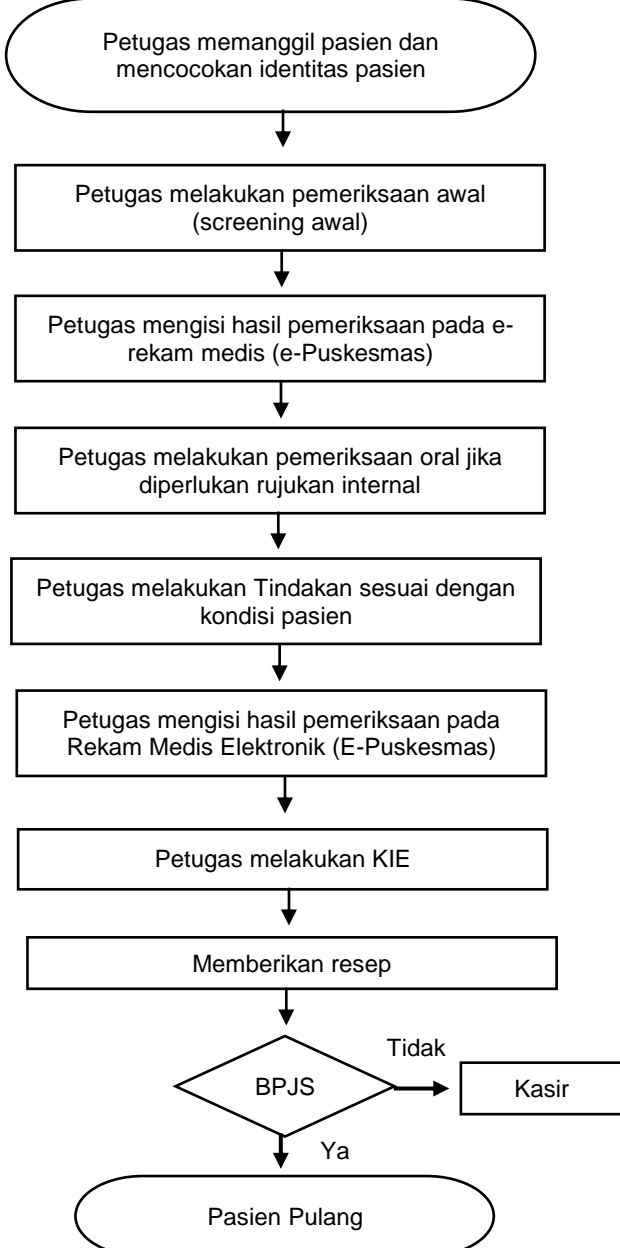
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis 5. Peraturan Bupati garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah 9. Peraturan Bupati Garut Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Sarana <ol style="list-style-type: none"> 1. Thermometer 2. Sput b. Prasarana <ol style="list-style-type: none"> 1. Luas ruangan 3.1 x 2.3 m² 2. Tempat tidur periksa 3. Tangga pasien 4. Meja kursi 5. Lemari Arsip 6. Alur Pelayanan 7. Tupoksi 8. Standar Pelayanan c. Fasilitas <ol style="list-style-type: none"> 1. Kulkas vaksin 2. Vaksin
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan <ol style="list-style-type: none"> a. Bidan D4 b. Bidan D3 c. Petugas Imunisasi 2. Keahlian dan Ketrampilan <ol style="list-style-type: none"> a. Pernah mengikuti pelatihan imunisasi

		3. Pengalaman > 4 tahun
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui lokakarya bulanan internal setiap bulan serta diadakan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan dianggap penting. 2. Dilakukan monitoring dan evaluasi oleh tim audit internal di Puskesmas.
11	Jumlah Pelaksana	<p>Bidan D4 : 1 orang</p> <p>Bidan D3 : 1 orang</p> <p>Petugas Imunisasi : 1 orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Pelayanan di ruang pemeriksaan KIA sesuai dengan SOP 3. Memberikan pelayanan dengan ramah sesuai dengan Tata Nilai Puskesmas "EMPATI"
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien di periksa oleh Bidan yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) 2. Petugas perpedoman kepada SOP 3. Petugas KIA memahami Kode Etik sesuai dengan Profesi Bidan
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan 2. Melaksanakan Lokakarya mini tiap bulan secara internal Puskesmas sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan 3. Lokakarya Triwulanan Bersama Lintas sektor sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan serta mengetahui kebutuhan masyarakat sesuai dengan kemampuan Puskesmas 4. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/ kota

4. Pelayanan Kesehatan Pemeriksaan Gigi dan Mulut

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Pasien sudah melakukan registrasi di ruang pendaftaran 2. Data pasien sudah di daftarkan di e-rekam medis 3. Membawa Kartu BPJS bagi yang memiliki
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Petugas memanggil pasien dan mencocokkan identitas pasien]) --> B[Petugas melakukan pemeriksaan awal (screening awal)] B --> C[Petugas mengisi hasil pemeriksaan pada e-rekam medis (e-Puskesmas)] C --> D[Petugas melakukan pemeriksaan oral jika diperlukan rujukan internal] D --> E[Petugas melakukan Tindakan sesuai dengan kondisi pasien] E --> F[Petugas mengisi hasil pemeriksaan pada Rekam Medis Elektronik (E-Puskesmas)] F --> G[Petugas melakukan KIE] G --> H[Memberikan resep] H --> I{BPJS} I -- Tidak --> J[Kasir] I -- Ya --> K([Pasien Pulang]) </pre> 1. Pasien di panggil di meja pemeriksaan awal oleh petugas 2. Petugas mencocokkan data pasien sesuai yang ada di rekam medis kepada pasien secara langsung 3. Petugas di meja pemeriksaan awal melakukan anamnesa dan pengukuran Tekanan Darah, Nadi,

		<p>Respirasi, Suhu, Tinggi Badan, Berat Badan, Lingkar Perut</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Petugas di meja pemeriksaan awal menuliskan hasil pemeriksaan pada rekam medis elektronik (e-Puskesmas) 5. Dokter Gigi/Perawat Gigi melakukan pemeriksaan oral dan memberikan rujukan internal jika diperlukan 6. Dokter Gigi/Perawat Gigi melakukan tindakan sesuai dengan kondisi pasien jika diperlukan 7. Dokter Gigi/Perawat Gigi menuliskan hasil pemeriksaan oral di rekam medis elektronik dan memberitahukan kondisi pasien 8. Dokter Gigi/Perawat Gigi memberikan KIE pada pasien tentang hasil pemeriksaan 9. Dokter Gigi/Perawat Gigi memberikan Penjelasan tentang hasil pemeriksaan bila perlu di berikan rujukan ke Faskes lanjutan 10. Dokter Gigi/Perawat Gigi menuliskan resep obat 11. Pasien menerima resep yang sudah terisi oleh Dokter Gigi/Perawat Gigi
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu tanggap pasien 1-5 menit 2. Anamnesa dan skrining 5 menit 3. Pemeriksaan 5-10 menit
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang memiliki BPJS aktif tidak dipungut Biaya 3. Pasien Umum dikenakan biaya sesuai tarif retribusi umum, Peraturan Bupati Garut Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit gigi pasien 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan 3. Mendapatkan resep obat sesuai diagnosa 4. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
6	Aduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa disampaikan dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Pamulihan dan menemui : Cepi Herdiana, AMK 2. Melalui email ke email Puskesmas Pamulihan : Email : pkmpamulihangrt@gmail.com

		<p>3. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor :</p> <p>a. Puskesmas Pamulihan : 0811 2468 655</p> <p>b. Penanggung Jawab Pengaduan : 0856 2355 186</p>
--	--	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

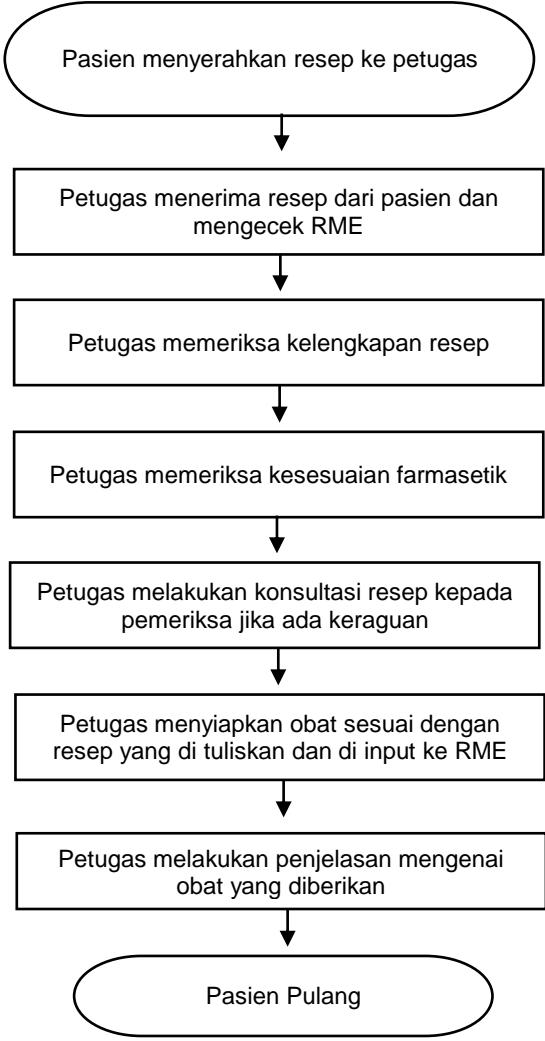
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis 5. Peraturan Bupati garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah 6. Peraturan Bupati Garut Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
8	Sarana Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi 2. Lemari untuk menyimpan peralatan Gigi 3. Wastafel dan sabun cuci tangan 4. Dental Unit 5. Register Pasien 6. Poster 7. Tupoksi 8. Standar Pelayanan 9. Alur Pelayanan 10. Luas ruangan 3 x 2.5 m²
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan</p> <p>a. DIII Kesehatan Gigi</p> <p>Keahlian dan Ketrampilan</p> <p>a. Memiliki Surat Tanda Registrasi bagi Perawat Gigi</p>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui lokakarya bulanan internal setiap bulan serta diadakan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan dianggap penting.

		2. Dilakukan monitoring dan evaluasi oleh tim audit internal di Puskesmas.
11	Jumlah Pelaksana	DIII Keperawatan Gigi : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Pelayanan di ruang pemeriksaan gigi sesuai dengan SOP 3. Memberikan pelayanan dengan ramah sesuai dengan Tata Nilai Puskesmas "EMPATI"
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien di periksa oleh Perawat Gigi yang Kompeten 2. Perawat Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) 3. Pasien yang tidak bisa ditangani di Puskesmas di berikan rujukan ke RS 4. Petugas berpedoman kepada SOP 5. Petugas mampu menyimpan rahasia dari hasil pemeriksaan pada pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan 2. Melaksanakan Lokakarya mini tiap bulan secara internal Puskesmas sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan 3. Lokakarya Triwulanan Bersama Lintas sektor sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan serta mengetahui kebutuhan masyarakat sesuai dengan kemampuan Puskesmas 4. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/ kota

5. Pelayanan Farmasi

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Resep sudah di entrikan ke e-rekam medis dari pelayanan yang sudah diberikan

		2. Membawa resep dari BP Umum, Poli Kesehatan Gigi dan Mulut, IGD, KIA-KB dan Imunisasi, PONEB, MTBS
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A([Pasien menyerahkan resep ke petugas]) --> B[Petugas menerima resep dari pasien dan mengecek RME]; B --> C[Petugas memeriksa kelengkapan resep]; C --> D[Petugas memeriksa kesesuaian farmasetik]; D --> E[Petugas melakukan konsultasi resep kepada pemeriksa jika ada keraguan]; E --> F[Petugas menyiapkan obat sesuai dengan resep yang di tuliskan dan di input ke RME]; F --> G[Petugas melakukan penjelasan mengenai obat yang diberikan]; G --> H([Pasien Pulang]);</pre> <ol style="list-style-type: none">1. Pasien menyerahkan resep kepada petugas obat2. Petugas menerima Resep dari pasien dan mengecek RME3. Petugas memeriksa kelengkapan resep : nama pasien, umur pasien, jenis kelamin, paraf dokter/penulis resep, nama obat, jumlah dosis, cara pemakaian.4. Petugas memeriksa kesesuaian farmasetik yaitu bentuk sediaan, dosis, cara dan lama pemakaian, potensi.5. Petugas mengkosultasikan resep kepada dokter/penulis resep bila ada keraguan, untuk memberikan pertimbangan dan alternatif seperlunya.6. Petugas menyiapkan obat sesuai dengan resep dan berikan keterangan mengenai obat yang diberikan

		<p>7. Petugas pada saat pemberian obat memberikan informasi mengenai kegunaan dan pemakaian obat</p> <p>8. Pasien menerima Obat dan memahami penjelasan dari petugas obat</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	5-10 menit
4	Biaya/Tarif	<p>1. Pasien yang memiliki BPJS aktif tidak dipungut Biaya</p> <p>2. Pasien Umum dikenakan biaya sesuai tarif retribusi umum, Peraturan Bupati Garut Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Pelayanan pemberian obat sesuai alur pelayanan dari BP Umum, Poli Kesehatan Gigi dan Mulut, IGD, KIA-KB dan Imunisasi, Persalinan 24 Jam, MTBS</p> <p>2. KIE (Komunikasi Informasi dan Edukasi) pemakaian obat</p>
6	Aduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa disampaikan dengan cara:</p> <p>1. Datang langsung ke Puskesmas Pamulihan dan menemui : Cepi Herdiana, AMK</p> <p>2. Melalui email ke email Puskesmas Pamulihan : Email : pkmpamulihangrt@gmail.com</p> <p>3. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor :</p> <p>a. Puskesmas Pamulihan : 0811 2468 655</p> <p>b. Penanggung Jawab Pengaduan : 0856 2355 186</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Kesehatan</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas</p>
2	Sarana Prasarana atau Fasilitas	<p>1. Meja</p> <p>2. Kursi</p> <p>3. Lemari Obat</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Etiket 5. Mortir 6. Alat Tulis 7. Gunting 8. Hekter 9. Plastik Obat 10. Gelas Ukur 11. Kulkas
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker 2. Petugas Obat yang telah memiliki SK dari Kepala UPT Puskesmas
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 4. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui lokakarya bulanan internal setiap bulan serta diadakan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan dianggap penting. 5. Dilakukan monitoring dan evaluasi oleh tim audit internal di Puskesmas.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker : 1 orang 2. Petugas obat : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 5. Maklumat Pelayanan 6. Pelayanan di ruang pemeriksaan sesuai dengan SOP 7. Memberikan pelayanan dengan ramah sesuai dengan Tata Nilai Puskesmas "EMPATI"
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 5. Pasien di berikan penjelasan mengenai penggunaan obat sesuai dengan resep yang tertulis 6. Petugas memberikan kesempatan untuk bertanya mengenai obat yang diterima oleh pasien 7. Petugas perpedoman kepada SOP
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 4. Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan 5. Melaksanakan Lokakarya mini tiap bulan secara internal Puskesmas sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan 6. Lokakarya Triwulanan Bersama Lintas sektor sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan serta

		<p>mengetahui kebutuhan masyarakat sesuai dengan kemampuan Puskesmas</p> <p>7. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/ kota</p>
--	--	--

6. Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p>1. Pasien mendapatkan lembar ceklis laboratorium dan sudah di input ke RME</p> <p>2. Pasien membawa form laboratorium yang sudah di ceklis dari BP Umum, UGD, KIA-KB dan PONED</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A([Petugas mendapatkan lembar pemeriksaan]) --> B[Petugas mengecek RME] B --> C[Petugas mengambil specimen sesuai dengan pemeriksaan yang diperlukan] C --> D[Petugas melakukan pemeriksaan sesuai yang diperlukan] D --> E[Petugas melakukan analasia terhadap hasil pemeriksaan] E --> F[Petugas menuliskan hasil pemeriksaan pada RME dan form hasil pemeriksaan] F --> G[Petugas menyerahkan form hasil pemeriksaan pada pasien] G --> H([Pasien memberikan hasil pemeriksaan ke unit pelayanan]) </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Laboratorium menerima surat rujukan internal dan ceklis pemeriksaan dan melihat input dari RME kemudian petugas laboratorium menelaah isi surat rujukan internal dan ceklis pemeriksaan 2. Petugas laboratorium mengambil spesimen pemeriksaan laboratorium sesuai permintaan/ rujukan internal dari petugas pengirim 3. Petugas laboratorium melakukan pemeriksaan spesimen 4. Petugas laboratorium menganalisa hasil pemeriksaan dan mencatat dalam format serta pada RME 5. Petugas laboratorium menyerahkan format hasil laboratorium kepada klien, Petugas menginformasikan agar klien kembali dan menyerahkan kepada petugas yang merujuk 6. Pasien menerima format hasil laboratorium dan menyerahkan hasil pemeriksaan laboratorium kepada petugas yang merujuk
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 - 30 menit (tergantung jenis pemeriksaan)
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang memiliki BPJS aktif tidak dipungut Biaya 2. Pasien Umum dikenakan biaya sesuai tarif retribusi umum, Peraturan Bupati Garut Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hematologi 2. Kimia Klinik 3. Urinalisis 4. Mikrobiologi 5. Imunologi
6	Aduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa disampaikan dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Pamulihan dan menemui : Cipi Herdiana, AMK 2. Melalui email ke email Puskesmas Pamulihan : Email : pkmpamulihangrt@gmail.com 3. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor : <ol style="list-style-type: none"> a. Puskesmas Pamulihan : 0811 2468 655 b. Penanggung Jawab Pengaduan : 0856 2355 186

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2004 Tentang Kesehatan 2. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 3. Permenkes No. 37 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Puskesmas.
2	Sarana Prasarana atau Fasilitas	1. Alat pengambil spesimen 2. Reagen 3. Mikroskop 4. Alat penunjang
3	Kompetensi Pelaksana	Analisis Laboratorium
4	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui lokakarya bulanan internal setiap bulan serta diadakan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan dianggap penting. 2. Dilakukan monitoring dan evaluasi oleh tim audit internal di Puskesmas.
5	Jumlah Pelaksana	Analisis Laboratorium : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. Pelayanan di ruang pemeriksaan sesuai dengan SOP Memberikan pelayanan dengan ramah sesuai dengan Tata Nilai Puskesmas “EMPATI”
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pasien di berikan penjelasan mengenai pemeriksaan yang akan dilakukan sesuai dengan form laboratorium yang telah di ceklis di unit pelayanan tertentu 2. Petugas menggunakan alat-alat yang steril 3. Petugas menyapa pasien dengan ramah sehingga pemeriksaan yang dilakukan akan lebih nyaman 4. Petugas perpedoman kepada SOP
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan

		<p>2. Melaksanakan Lokakarya mini tiap bulan secara internal Puskesmas sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</p> <p>3. Lokakarya Triwulanan Bersama Lintas sektor sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan serta mengetahui kebutuhan masyarakat sesuai dengan kemampuan Puskesmas</p> <p>4. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/ kota</p>
--	--	---

7. Pelayanan Kasir

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Membawa ceklis pembayaran dari BP Umum, Poli Kesehatan Gigi dan Mulut, IGD, KIA-KB dan Imunisasi, PONEID, MTBS
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pasien umum menyerahkan lembar pembayaran ke ruang kasir]) --> B[Petugas menerima lembar ceklis pembayaran] B --> C[Petugas memeriksa kelengkapan lembar ceklis pembayaran] C --> D[Petugas menghitung jumlah yang ada pada lembar ceklis pembayaran] D --> E[Petugas memberitahukan jumlah pembayaran] E --> F([Pasien membayar sesuai dengan jumlah yang disebutkan petugas]) </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum menyerahkan ceklis pembayaran dari unit terkait kepada petugas kasir 2. Petugas kasir menerima ceklis pembayaran dari pasien 3. Petugas kasir memeriksa : nama pasien, tanggal pelayanan, alamat pasien dan unit pelayanan yang di kunjungi pasien 4. Petugas kasir menghitung jumlah pembayaran yang harus dibayarkan oleh pasien 5. Petugas kasir memberitahukan jumlah yang harus di bayarkan 6. Pasien umum membayarkan sesuai dengan yang harus dibayarkan
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan Kasir 3 menit
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang memiliki BPJS aktif tidak dipungut Biaya 2. Pasien Umum dikenakan biaya sesuai tarif retribusi umum, Peraturan Bupati Garut Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Pelayanan	Pelayanan kasir sesuai alur pelayanan dari BP Umum, Poli Kesehatan Gigi dan Mulut, IGD, KIA-KB dan Imunisasi, PONED, MTBS
6	Aduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa disampaikan dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Pamulihan dan menemui : Cepi Herdiana, AMK 2. Melalui email ke email Puskesmas Pamulihan : Email : pkmpamulihangrt@gmail.com 3. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor : <ol style="list-style-type: none"> a. Puskesmas Pamulihan : 0811 2468 655 b. Penanggung Jawab Pengaduan : 0856 2355 186

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

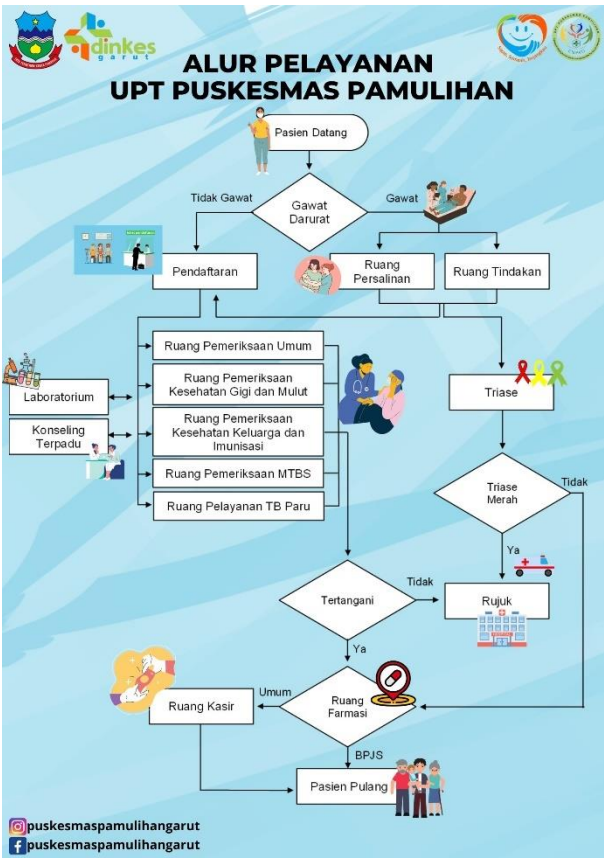
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2004 Tentang Kesehatan

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 3. Peraturan Bupati Garut Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
8	Sarana Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi 3. Alat Tulis 4. Buku register kasir
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas kasir yang telah memiliki SK dari Kepala UPT Puskesmas
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui lokakarya bulanan internal setiap bulan serta diadakan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan dianggap penting. 2. Dilakukan monitoring dan evaluasi oleh tim audit internal di Puskesmas.
11	Jumlah Pelaksana	Petugas kasir : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Pelayanan di ruang pemeriksaan sesuai dengan SOP 3. Memberikan pelayanan dengan ramah sesuai dengan Tata Nilai Puskesmas "EMPATI"
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien di berikan penjelasan mengenai jumlah ceklis pembayaran 2. Petugas perpedoman kepada SOP
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan 2. Melaksanakan Lokakarya mini tiap bulan secara internal Puskesmas sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan 3. Lokakarya Triwulanan Bersama Lintas sektor sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan serta mengetahui kebutuhan masyarakat sesuai dengan kemampuan Puskesmas 4. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara

		optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/ kota
--	--	---

8. Pelayanan Unit Gawat Darurat

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang sudah melakukan registrasi di ruang pendaftaran 2. Data pasien sudah di masukkan ke dalam e-rekam medis (e-Puskesmas) 3. Kartu BPJS bagi yang memiliki
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang sendiri atau dengan pendamping 2. Petugas Pendaftaran mengisi rekam medis pasien dan memberikan ke perawat UGD 3. Perawat UGD menentukan triase sesuai dengan kondisi pasien dan menandai pasien dengan pita triase 4. Perawat UGD melakukan anamnesa singkat kepada pasien/pendamping pasien sesuai dengan kondisi pasien

		<ol style="list-style-type: none">5. Perawat UGD melakukan pemeriksaan fisik6. Perawat UGD melakukan tindakan kepada pasien sesuai dengan kondisi pasien7. Perawat UGD mengkonsultasikan hasil anamnesa dan pemeriksaan fisik kepada Dokter Puskesmas8. Dokter melakukan pemeriksaan sesuai dengan hasil konsultasi perawat9. Dokter menjelaskan hasil pemeriksaan kepada pasien/pendamping pasien dan jika perlu memberikan rujukan ke RS apabila tidak bisa di tangani di PKM10. Dokter/Perawat UGD melengkapi rekam medis dan menuliskan resep/rujukan dan memberikan kepada pasien atau pendamping pasien11. Pasien/Pendamping Pasien menerima surat rujukan/resep dan mengambil obat
3	Jangka Waktu Pelayanan	Disesuaikan dengan kondisi pasien
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien yang memiliki BPJS aktif tidak dipungut Biaya2. Pasien Umum dikenakan biaya sesuai tarif retribusi umum, Peraturan Bupati Garut Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mendapatkan tindakan yang diperlukan2. Mendapatkan resep obat sesuai diagnosa3. Pasien mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit4. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
6	Aduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa disampaikan dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Datang langsung ke Puskesmas Pamulihan dan menemui : Cipi Herdiana, AMK2. Melalui email ke email Puskesmas Pamulihan : Email : pkmpamulihangrt@gmail.com3. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor :<ol style="list-style-type: none">a. Puskesmas Pamulihan : 0811 2468 655b. Penanggung Jawab Pengaduan : 0856 2355 186

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis 5. Peraturan Bupati garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah 6. Peraturan Bupati Garut Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi 2. Lemari untuk menyimpan alat-alat tindakan di UGD 3. Bed periksa pasien 4. Tensimeter dan Stetoscope. 5. Thermometer, Senter, saturasi Oksigen. 6. Tabung oksigen dan selang oksigen dewasa dan anak. 7. Troli emergensi 8. Poster 9. Standar Pelayanan 10. Alur Pelayanan 11. Luas ruangan 3 x 2.5 m²
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 2. Sarjana Profesi Keperawatan 3. DIII Keperawatan <p>Keahlian dan Ketrampilan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki SIP bagi Dokter Umum 2. Memiliki Surat Tanda Registrasi bagi Petugas Kesehatan 3. Memiliki setifikat kegawat daruratan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui lokakarya bulanan internal setiap

		<p>bulan serta diadakan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan dianggap penting.</p> <p>2. Dilakukan monitoring dan evaluasi oleh tim audit internal di Puskesmas.</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Dokter Umum : 1 orang</p> <p>2. Sarjana Profesi Keperawatan : 2 orang</p> <p>3. Perawat DIII Keperawatan : 2 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Maklumat Pelayanan</p> <p>2. Pelayanan di ruang UGD sesuai dengan SOP</p> <p>3. Memberikan pelayanan dengan ramah sesuai dengan Tata Nilai Puskesmas "EMPATI"</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Pasien di periksa oleh dokter atau perawat yang memiliki SIP atau Surat Tanda Registrasi (STR)</p> <p>2. Pasien ditangani oleh dokter atau perawat yang telah memiliki sertifikat kegawat daruratan</p> <p>3. Pasien yang tidak bias ditangani di Puskesmas di berikan rujukan ke RS</p> <p>4. Petugas perpedoman kepada SOP</p> <p>5. Petugas mampu menyimpan rahasia dari hasil pemeriksaan pada pasien</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>1. Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</p> <p>2. Melaksanakan Lokakarya mini tiap bulan secara internal Puskesmas sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</p> <p>3. Lokakarya Triwulanan Bersama Lintas sektor sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan serta mengetahui kebutuhan masyarakat sesuai dengan kemampuan Puskesmas</p> <p>4. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/ kota</p>

9. Pelayanan Kesehatan Pemeriksaan TB Paru

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang sudah melakukan registrasi di ruang pendaftaran 2. Data pasien sudah di masukkan ke dalam e-rekam medis (e-Puskesmas) 3. Kartu BPJS bagi yang memiliki 4. Surat Rujuk balik jika ada
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pasien dilakukan pemeriksaan awal (skrining awal)]) --> B[Petugas mencocokkan data pasien dengan bertanya langsung kepada pasien] B --> C[Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan tanda-tanda vital] C --> D[Petugas melakukan penginputan hasil pemeriksaan ke E-Puskesmas (ERM)] D --> E[Dokter melakukan pemeriksaan fisik lainnya di ruang pemeriksaan] E --> F[Dokter memberikan KIE sesuai hasil pemeriksaan] F --> G{Hasil pemeriksaan} G -- Ya --> H([Rujukan]) G -- Ya --> I[Pemeriksaan Laboratorium] I --> J[Menuliskan diagnosis dan resep pada e-puskesmas (ERM)] G -- Tidak --> J J --> K[Memberikan resep] K --> L{BPJS} L -- Tidak --> M[Kasir] L -- Ya --> N([Pasien Pulang]) </pre>

		<ol style="list-style-type: none">1. Petugas TB paru mencocokkan identitas pasien dengan rekam medis pasien2. Petugas TB paru melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik kepada pasien3. Pasien memberikan ceklis pemeriksaan dan rujukan internal ke petugas laboratorium4. Petugas laboratorium membaca dan melakukan pemeriksaan sesuai dengan permintaan5. Petugas Laboratorium meminta melakukan cek dahak 2 kali di esok harinya6. Petugas Laboratorium memberikan hasil pemeriksaan kepada pasien dan memberitahukan hasil pemeriksaan diserahkan kepada petugas TB Paru7. Pasien memberikan hasil pemeriksaan Dahak8. Petugas TB Paru menerima hasil pemeriksaan penunjang kemudian menegakkan diagnosa dan menuliskan di E-rekam medis9. Petugas TB Paru mengkonsulkan hasil pemeriksaan mulai dari anamnesa, pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang ke dokter Puskesmas10. Dokter dan Petugas TB Paru menjelaskan terkait kondisi pasien jika tidak memungkinkan pasien di beri rujukan ke RS11. Dokter menuliskan resep pengobatan yang akan diberikan12. Pasien menerima penjelasan dari dokter dan bersedia mengikuti pengobatan yang dianjurkan13. Pasien menerima resep/rujukan
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Waktu tanggap pasien 1-5 menit2. Anamnesa dan skrining 5 menit3. Pemeriksaan 5-10 menit
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien yang memiliki BPJS aktif tidak dipungut Biaya2. Pasien Umum dikenakan biaya sesuai tarif retribusi umum, Peraturan Bupati Garut Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan 3. Mendapatkan resep obat sesuai diagnosa 4. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
6	Aduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa disampaikan dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Pamulihan dan menemui : Cepi Herdiana, AMK 2. Melalui email ke email Puskesmas Pamulihan : Email : pkmpamulihangrt@gmail.com 3. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor : <ol style="list-style-type: none"> a. Puskesmas Pamulihan : 0811 2468 655 b. Penanggung Jawab Pengaduan : 0856 2355 186

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis 5. Peraturan Bupati garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah 10. Peraturan Bupati Garut Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi 2. Bed periksa pasien 3. Tensimeter dan Stetoscope. 4. Thermometer 5. Alur Pelayanan 6. Luas ruangan 3 x 2.5 m²
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 2. Sarjana Profesi Keperawatan

		Keahlian dan Ketrampilan 1. Memiliki SIP bagi Dokter Umum 2. Memiliki Surat Tanda Registrasi bagi Petugas Kesehatan
4	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui lokakarya bulanan internal setiap bulan serta diadakan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan dianggap penting. 2. Dilakukan monitoring dan evaluasi oleh tim audit internal di Puskesmas.
5	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum : 1 orang 2. Sarjana Profesi Keperawatan : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. Pelayanan di ruang pemeriksaan sesuai dengan SOP 3. Memberikan pelayanan dengan ramah sesuai dengan Tata Nilai Puskesmas "EMPATI"
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pasien di periksa oleh dokter atau perawat yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) 2. Pasien yang tidak bias ditangani di Puskesmas di berikan rujukan ke RS 3. Petugas perpedoman kepada SOP 4. Petugas mampu menyimpan rahasia dari hasil pemeriksaan pada pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan 2. Melaksanakan Lokakarya mini tiap bulan secara internal Puskesmas sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan 3. Lokakarya Triwulanan Bersama Lintas sektor sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan serta mengetahui kebutuhan masyarakat sesuai dengan kemampuan Puskesmas 4. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/ kota

10. Pelayanan Persalinan (PONED)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa kartu KIS bagi pasien yang memiliki kartu 2. Membawa buku KIA bagi ibu hamil 3. Membawa Fotocopy Kartu Keluarga, KTP Suami dan Istri 4. Keluarga pasien sudah melakukan pendaftaran 5. Data pasien sudah di masukkan ke dalam e-rekam medis (E-Puskesmas)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pasien dilakukan pemeriksaan awal (skrining awal)]) --> B[Petugas mencocokkan data pasien dengan bertanya langsung kepada pasien] B --> C[Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan tanda-tanda vital] C --> D[Petugas melakukan penginputan hasil pemeriksaan ke E-Puskesmas (ERM)] D --> E[Dokter melakukan pemeriksaan fisik lainnya di ruang pemeriksaan] E --> F[Dokter memberikan KIE sesuai hasil pemeriksaan] F --> G{Hasil pemeriksaan} G -- Ya --> H([Rujukan]) G -- Ya --> I[Pemeriksaan Laboratorium] G -- Tidak --> J[Menuliskan diagnosis dan resep pada e-puskesmas (ERM)] I --> J J --> K[Memberikan resep] K --> L{BPJS} L -- Tidak --> M[Kasir] L -- Ya --> N([Pasien Pulang]) </pre>

		<ol style="list-style-type: none">1. Pasien Datang Sendiri atau rujukan dari Bidan Desa2. Bidan PONED meminta kepada pendamping pasien buku KIA pasien dan bidan PONED mendaftarkan pasien3. Bidan PONED melakukan anamnesa kepada pasien/pendamping kecuali pasien emergensi langsung ke ruang tindakan4. Bidan PONED melakukan pemeriksaan kehamilan secara menyeluruh5. Bidan PONED melakukan observasi terhadap pasien6. Bidan PONED konsultasi kepada dokter terkait kondisi pasien dari hasil anamnesa dan pemeriksaan kehamilan7. Dokter memberikan jawaban konsultasi sesuai dengan kondisi pasien, dokter memberikan saran jika kondisi pasien tidak dapat ditangani di PONED Puskesmas maka pasien di rujuk ke RS8. Bidan PONED menyiapkan alat-alat persalinan (Partus Set) dan semua peralatan untuk persalinan sebelum pertolongan persalinan9. Bidan PONED beserta TIM melakukan tindakan persalinan jika sudah ada tanda-tanda persalinan serta meminta persetujuan kepada keluarga untuk dilakukan persalinan10. Bidan PONED melakukan observasi pada pasien post partum dan bayi baru lahir11. Bidan PONED memberikan imunisasi HbO, Vit K serta salep mata pada bayi baru lahir12. Bidan PONED memberikan resep obat sesuai dengan kondisi pasien dan sesuai dengan advice dari dokter13. Bidan PONED memberikan konseling pada pasien sebelum pasien pulang14. Keluarga pasien mengambil obat di ruang pelayanan obat atau pasien di rujuk ke RS
3	Jangka Waktu Pelayanan	24 jam
4	Biaya/Tarif	1. Pasien yang memiliki BPJS aktif tidak dipungut Biaya

		2. Pasien Umum dikenakan biaya sesuai tarif retribusi umum, Peraturan Bupati Garut Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan penjelasan mengenai kondisi ibu hamil 2. Memperoleh tindakan medis yang tepat sesuai dengan kode etik setiap profesi 3. Mendapat Resep untuk mengambil obat sesuai dengan penyakitnya dan Vitamin yang dibutuhkan 4. Surat Rujukan kasus Resiko Tinggi dan kasus lain yang seharusnya dirujuk 5. Informasi medis tentang: <ol style="list-style-type: none"> a. Keadaan dan masalah kehamilan/persalinan/meneteki, kesehatan ibu bayi dan anak b. Pelayanan Keluarga Berencana. c. Tindakan Medis yang akan dilakukan 6. Pasien mendapatkan penyuluhan personal
6	Aduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa disampaikan dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Pamulihan dan menemui : Cipi Herdiana, AMK 2. Melalui email ke email Puskesmas Pamulihan : Email : pkmpamulihangrt@gmail.com 3. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor : <ol style="list-style-type: none"> a. Puskesmas Pamulihan : 0811 2468 655 b. Penanggung Jawab Pengaduan : 0856 2355 186

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

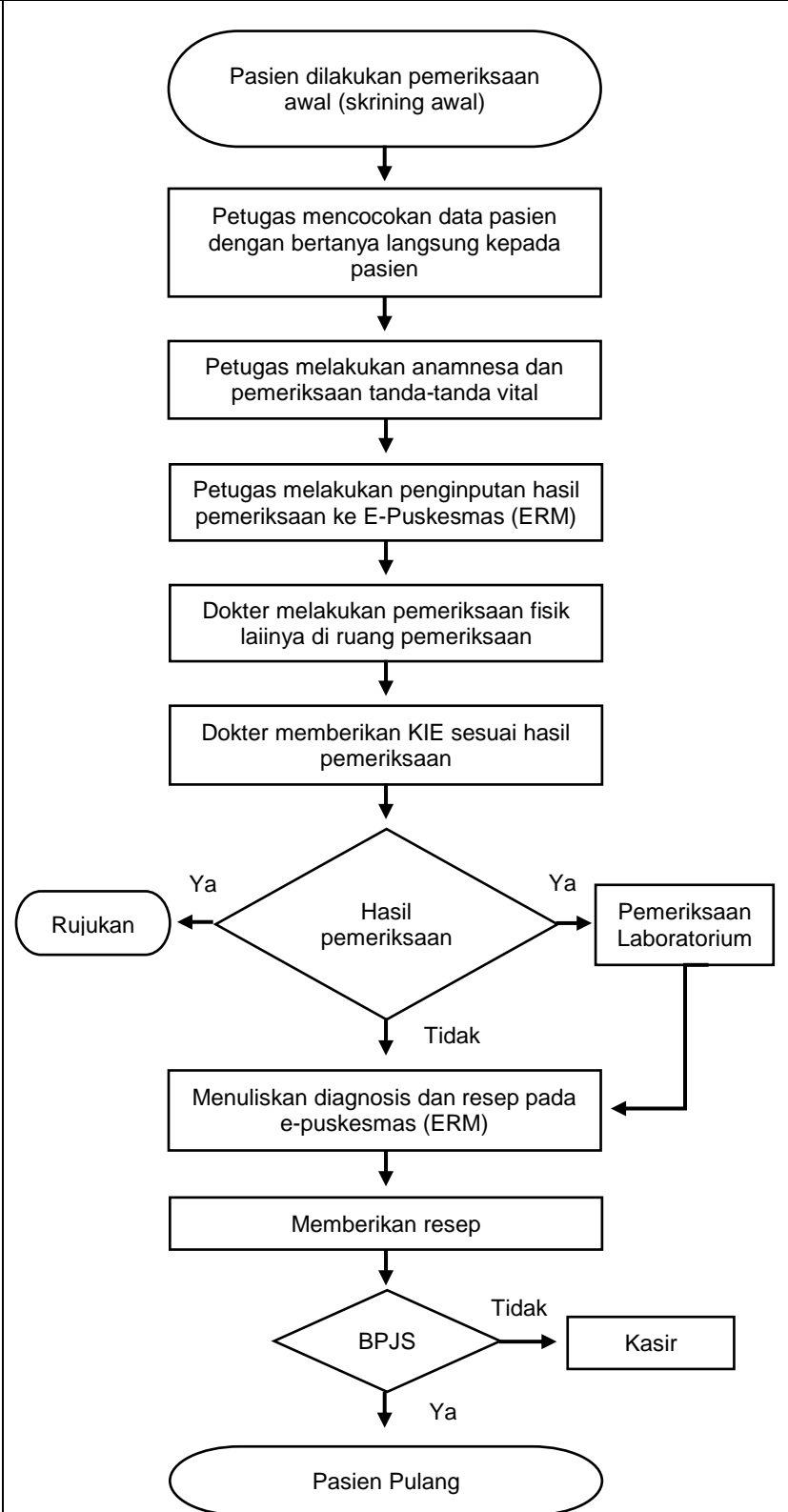
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Kesehatan 3. Peraturan Tentang Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Tekhnis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan

		4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
2	Sarana Prasarana atau Fasilitas	<p>a. Sarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter 2. Stetoskope bayi dan dewasa 3. Metlin 4. Meja Resusitasi 5. Meja Periksa Ginekologi 6. Tempat Tidur Perawatan 7. Lampu Sorot 8. Pita lila 9. Tabung Oksigen dan selang oksigen 10. Incubator 11. Lampu Sorot Flurosense 12. Troli 13. Obat emergensi 14. Partus set 15. Dopler 16. Suction 17. Timbangan bayi 18. Handscoon <p>b. Prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Luas ruangan 7 x 7 m² 2. Tempat tidur periksa 3. Tangga pasien 4. Meja kursi 5. Lemari Arsip 6. Alur Pelayanan 7. Tupoksi 8. Standar Pelayanan 9. TV LED 10. Lemari Instrumen 11. Lemari Arsip
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan <ol style="list-style-type: none"> a. Dokter Umum b. Bidan D3 2. Keahlian dan Ketrampilan <ol style="list-style-type: none"> a. Pernah mengikuti APN dan MU

		<p>b. Pernah mengikuti pelatihan PONEB</p> <p>3. Pengalaman > 2 tahun</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui lokakarya bulanan internal setiap bulan serta diadakan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan dianggap penting.</p> <p>2. Dilakukan monitoring dan evaluasi oleh tim audit internal di Puskesmas.</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : 1 Orang</p> <p>Bidan dengan Pendidikan D3 : 9 Orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Maklumat Pelayanan</p> <p>2. Pelayanan di PONEB sesuai dengan SOP</p> <p>3. Memberikan pelayanan dengan ramah sesuai dengan Tata Nilai Puskesmas "EMPATI"</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Pasien di periksa oleh Dokter yang memiliki SIP</p> <p>2. Pasien di periksa oleh Bidan yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR)</p> <p>3. Pasien yang tidak bisa ditangani di Puskesmas di berikan rujukan ke RS</p> <p>4. Petugas perpedoman kepada SOP</p> <p>5. Petugas wajib menyimpan rahasia dari hasil pemeriksaan pada pasien</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>1. Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</p> <p>2. Melaksanakan Lokakarya mini tiap bulan secara internal Puskesmas sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan</p> <p>3. Lokakarya Triwulanan Bersama Lintas sektor sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan serta mengetahui kebutuhan masyarakat sesuai dengan kemampuan Puskesmas</p> <p>4. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/ kota</p>

11. Pelayanan Kesehatan Pemeriksaan MTBS dan MTBM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data pasien sudah di masukkan ke dalam e-rekam medis (E-Puskesmas) 2. Membawa BPJS jika yang memiliki 3. Membawa buku KIA/KMS
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD Start([Pasien dilakukan pemeriksaan awal (skrining awal)]) --> Step1[Petugas mencocokkan data pasien dengan bertanya langsung kepada pasien] Step1 --> Step2[Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan tanda-tanda vital] Step2 --> Step3[Petugas melakukan penginputan hasil pemeriksaan ke E-Puskesmas (ERM)] Step3 --> Step4[Dokter melakukan pemeriksaan fisik lainnya di ruang pemeriksaan] Step4 --> Step5[Dokter memberikan KIE sesuai hasil pemeriksaan] Step5 --> Decision1{Hasil pemeriksaan} Decision1 -- Ya --> Rujukan([Rujukan]) Decision1 -- Ya --> Lab[Pemeriksaan Laboratorium] Decision1 -- Tidak --> Step6[Menuliskan diagnosis dan resep pada e-puskesmas (ERM)] Lab --> Step6 Step6 --> Step7[Memberikan resep] Step7 --> Decision2{BPJS} Decision2 -- Ya --> End([Pasien Pulang]) Decision2 -- Tidak --> Kasir[Kasir] </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mencocokkan data pasien sesuai yang ada di rekam medis kepada pasien secara langsung 2. Petugas di meja pemeriksaan awal melakukan anamnesa dan pengukuran Nadi, Respirasi, Suhu, Tinggi Badan, Berat Badan 3. Petugas di meja pemeriksaan awal menuliskan hasil pemeriksaan di rekam medis pasien 4. Pemeriksa melakukan pemeriksaan fisik lainnya sesuai dengan kondisi pasien dengan posisi pasien berbaring 5. Petugas MTBS melakukan konsultasi dengan dokter terkait kondisi pasien 6. Pemeriksa memberikan KIE pada orang tua pasien tentang hasil pemeriksaan bila perlu diberikan rujukan ke Faskes yang lebih tinggi (RS) 7. Pemeriksa menuliskan hasil anamnesa dan pemeriksaan fisik di e-rekam medis dan memberitahukan kondisi pasien kepada orang tua pasien 8. Pemeriksa menuliskan resep obat 9. Pasien menerima resep dokter/rujukan
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu tanggap pasien 1-5 menit 2. Anamnesa dan skrining 5 menit 3. Pemeriksaan 5-10 menit
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang memiliki BPJS aktif tidak dipungut Biaya 2. Pasien Umum dikenakan biaya sesuai tarif retribusi umum, Peraturan Bupati Garut Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan 3. Mendapatkan resep obat sesuai diagnosa 4. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
6	Aduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa disampaikan dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Pamulihan dan menemui : Cepi Herdiana, AMK 2. Melalui email ke email Puskesmas Pamulihan :

		<p>Email : pkmpamulihangrt@gmail.com</p> <p>3. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor :</p> <p>a. Puskesmas Pamulihan : 0811 2468 655</p> <p>b. Penanggung Jawab Pengaduan : 0856 2355 186</p>
--	--	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2004 Tentang Kesehatan 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Manajemen Terpadu Balita Sakit Berbasis Masyarakat
2	Sarana Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan MTBM/MTBS 2. Thermometer 3. Stetoscope 4. Meja dan ATK 5. Bed Periksa 6. Formulir MTBS
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter dan Petugas MTBM/MTBS
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui lokakarya bulanan internal setiap bulan serta diadakan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan dianggap penting. 2. Dilakukan monitoring dan evaluasi oleh tim audit internal di Puskesmas.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Program MTBM/MTBS : 1 orang 2. Dokter Umum : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Petugas pelayanan MTBM/MTBS sesuai dengan Buku Panduan MTBM/MTBS
7	Jaminan Keamanan dan	1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih

	Keselamatan Pelayanan	2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan 2. Melaksanakan Lokakarya mini tiap bulan secara internal Puskesmas sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan 3. Lokakarya Triwulanan Bersama Lintas sektor sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan serta mengetahui kebutuhan masyarakat sesuai dengan kemampuan Puskesmas 4. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/ kota

12. Pelayanan Konseling

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lembar Rekam Medis pasien yang telah diisi oleh petugas pendaftaran 2. Rujukan Internal dari unit pelayanan dalam gedung
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pasien menyerahkan rujukan internal ke petugas]) --> B[Petugas menerima rujukan internal dan menelaah isi rujukan internal] B --> C[Petugas melakukan anamnesa sesuai dengan rujukan internal] C --> D[Petugas meminta pasien menjabarkan kondisi yang dialami saat ini] D --> E[Petugas mendengarkan dan mengkaji kondisi yang dialami] E --> F[Petugas melakukan konseling kepada pasien] F --> G[Pasien menerima konseling dari petugas dan bertanya jika belum memahami] G --> H([Desain Dukung]) </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Klien/Pasien menyerahkan surat rujukan internal dari petugas BP Umum/KIA-KB dan Imunisasi 2. Petugas menerima surat rujukan internal dan menelaah isi surat rujukan 3. Petugas melakukan anamnesa terkait kondisi sesuai dengan rujukan internal dari unit tertentu kepada klien/pasien 4. Klien menjabarkan permasalahan kesehatan yang dialami 5. Petugas mendengarkan dan mengkaji masalah dan kondisi klien/pasien 6. Petugas melakukan konseling kepada klien/pasien 7. Klien menerima konseling dari petugas
3	Jangka Waktu Pelayanan	Lama pelayanan di ruang pemeriksaan 30 menit
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang memiliki BPJS aktif tidak dipungut Biaya 2. Pasien Umum dikenakan biaya sesuai tarif retribusi umum, Peraturan Bupati Garut Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendapatkan penyuluhan terkait kondisi pasien 2. Pasien memahami terkait penjelasan dari konseling yang diberikan oleh petugas
6	Aduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran atau masukan bisa disampaikan dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Pamulihan dan menemui : Cepi Herdiana, AMK 2. Melalui email ke email Puskesmas Pamulihan : Email : pkmpamulihangrt@gmail.com 3. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor : <ol style="list-style-type: none"> a. Puskesmas Pamulihan : 0811 2468 655 b. Penanggung Jawab Pengaduan : 0856 2355 186

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2004 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 585/Menkes/SK/V/2007 Tentang Pedoman Pelaksanaan Promosi Kesehatan di Puskesmas
2	Sarana Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi 2. Luas ruangan 3 x 2.5 m² 3. Leaflet 4. Lembar balik 5. Poster
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Promkes yang sudah mendapatkan pelatihan <p>Keahlian dan Ketrampilan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Programmer Promkes yang telah memiliki SK
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara periodik melalui lokakarya bulanan internal setiap bulan serta diadakan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan dianggap penting. 2. Dilakukan monitoring dan evaluasi oleh tim audit internal di Puskesmas.
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programmer Promkes : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Pelayanan di ruang pemeriksaan sesuai dengan SOP 3. Memberikan pelayanan dengan ramah sesuai dengan Tata Nilai Puskesmas "EMPATI"
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien di berikan konseling oleh programmer promkes yang sudah mendapatkan pelatihan 2. Petugas perpedoman kepada SOP 3. Petugas mampu menyimpan rahasia dari hasil pemeriksaan pada pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan secara rutin dan berkelanjutan setiap 6 bulan sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan

	<ol style="list-style-type: none">2. Melaksanakan Lokakarya mini tiap bulan secara internal Puskesmas sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan3. Lokakarya Triwulanan Bersama Lintas sektor sebagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan serta mengetahui kebutuhan masyarakat sesuai dengan kemampuan Puskesmas4. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/ kota
--	--

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 03 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS PAMULIHAN,



JAJANG KOSWARA, S. Kep. Ners

Pembina/IVa

NIP. 19650109 198803 1 011