



PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS TEGALOMBO
E-mail : pkmtegalombo@yahoo.co.id
Jl. Raya Pacitan - Ponorogo KM 35 Pacitan Telp.08113737771
Kode pos 63582




KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TEGALOMBO
NOMOR : 188.45/013/408.36.15/2022
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS TEGALOMBO
DI ERA NEW NORMAL
PUSKESMAS TEGALOMBO

Menimbang	:	<ol style="list-style-type: none">a. Bahwa Standar Pelayanan Publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, acuan penilaian kualitas dan kinerja pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat serta adanya standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan ;b. Bahwa dengan meredanya kasus Covid-19 di Indonesia pada umumnya dan khususnya Kabupaten Pacitan;c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a dan b perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Tegalombo Nomor : 188.45/013/408.36.15/2022 Tentang Pelayanan Publik Puskesmas Tegalombo di Era New Normal;
------------------	---	--

Mengingat	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran ; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan ; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; 5. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran Corona Virus Disease 209 (COVID-19) Sebagai Bencana Nasional ; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ; 7. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur. 8. Surat Edaran Bupati Pacitan tentang Era New Normal.
------------------	---	--

MEMUTUSKAN :

Menimbang	:	
PERTAMA	:	Menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Tegalombo Kabupaten Pacitan Nomor: 188.45/013/408.36.15/2022 tentang Standar Pelayanan Publik Puskesmas Tegalombo di Era New Normal. Keseluruhan berbunyi sebagaimana dalam Lampiran keputusan ini :
KEDUA	:	Standar Pelayanan Publik di Puskesmas Tegalombo sebagaimana dimaksud pada Diktum " PERTAMA " meliputi :

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pendaftaran dan Administrasi ; 2. Pelayanan Pengkajian Awal; 3. Pelayanan Pemeriksaan Umum ; 4. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut ; 5. Pelayanan KIA-KB 6. Pelayanan Gawat Darurat 7. Pelayanan Konsultasi (Gizi, Sanitasi dan Pengaduan) 8. Pelayanan Fisioterapis ; 9. Pelayanan Klinik TB; 10. Pelayanan Imunisasi 11. Pelayanan PONED 12. Pelayanan Rawat Inap 13. Pelayanan Kefarmasian ; 14. Pelayanan Laboratorium 15. Pelayanan Ambulans ;
KETIGA	:	Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum “DIKTUM” dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang harus dilaksanakan oleh semua petugas di Puskesmas Tegalombo.
KEEMPAT	:	Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan
		<p>Ditetapkan di PACITAN Pada tanggal 04 Januari 2022 KEPALA PUSKESMAS TEGALOMBO</p>  <p>dr. ROSYID ASHARI NIP. 19691126 200212 1 003</p>

TEMBUSAN :

Yth. Sdr. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pacitan

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS TEGALOMBO

DINAS KESEHATAN

KABUPATEN PACITAN

A. PENDAHULUAN

Puskesmas Tegalombo terletak di Jl. Pacitan – Ponorogo Km 35 Tegalombo. Puskesmas Tegalombo mempunyai wilayah kerja yang meliputi tujuh desa yaitu Desa Tegalombo, Desa Kasihan, Desa Pucangombo, Desa Kemuning, Desa Ngreco, Desa Gedangan dan Desa Kebondalem. Puskesmas Tegalombo terus berbenah baik dari segi sarana, prasarana dan peningkatan Sumberdaya Manusia (SDM). Berikut visi, misi, motto dan tata nilai Puskesmas Tegalombo :

1. Visi Puskesmas Tegalombo

“Mewujudkan masyarakat Tegalombo yang mandiri untuk hidup sehat”

2. Misi Puskesmas Tegalombo

Untuk mewujudkan visi tersebut, Puskesmas Tegalombo mempunyai misi sebagai berikut:

- a. Meningkatkan mutu sumber daya manusia yang mendukung upaya peningkatan pelayanan kesehatan
- b. Meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat yang bermutu dan terjangkau
- c. Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat
- d. Meningkatkan kesejahteraan sumber daya manusia

3. Motto Puskesmas Tegalombo

Motto Puskesmas Tegalombo adalah “ Melayani Sepenuh Hati “

4. Tata Nilai Puskesmas Tegalombo

BERSATU : Bersih Energik Rapi Santun Adil Tertib Ulet

- a. Bersih : berpenampilan bersih diri juga bersih lingkungan tempat bekerja
- b. Energik : mampu mengerjakan pelayanan dengan cepat, tepat terampil sesuai dengan tingkat kompetensinya
- c. Rapi : baik, bagus teratur
- d. Santun : memberikan pelayanan dengan sopan dan mengedepankan tata krama
- e. Adil : tidak berpihak pada kepentingan tertentu, tidak berat sebelah
- f. Tertib : sesuai aturan atau tata tertib yang ada, bekerja tepat waktu, tepat sasaran
- g. Ulet : gigih dan mempunyai tekad semangat yang kuat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan tidak pantang menyerah

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan ini, diharapkan masyarakat dapat mengetahui mekanisme dan prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas Tegalombo Kabupaten Pacitan yang pada akhirnya dapat ikut serta berpartisipasi aktif dalam memberikan saran dan kritik terhadap pelayanan yang diberikan.

B. STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS

16. Pelayanan Pendaftaran dan Administrasi ;

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjukkan Nomor Antrean 2. Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) 3. Menunjukkan Kartu JKN KIS / BPJS, JAMKESDA bagi Peserta 4. Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung mengambil nomor antrean di mesin digital 2. Nomor Antrean dibagi sesuai dengan kategori umum, gigi dan KIA 3. Pasien / pengunjung menunggu nomor antrean nya dipanggil oleh petugas loket pendaftaran 4. Petugas pendaftaran memeriksa persyaratan pendaftaran dan memproses data serta keluhan pasien 5. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien / pengunjung ke pelayanan pengkajian awal.
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pendaftaran adalah selama 5-10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan

		Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran ke poli / ruangan berikutnya
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Tegalombo Jl. Raya Pacitan - Ponorogo KM 35 Pacitan, Telp.08113737771 2. Whatsapp 081953509572 3. Email pkmtegalombo@yahoo.co.id 4. Link:https://bit.ly/EAduan_Puskesmas_Tegalombo 5. Kotak saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan d. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mesin Antrean Digital 2. Sistem Antrean dan aplikasi Epusk dan Elink terintegrasi ke poli-poli / layanan 3. Komputer 4. Ruang rekam medis dan buku rekam medis 5. Ruang tunggu
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal DIII Rekam Medis 2. Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien 3. Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi Epusk dan Elink dengan baik 4. Administrasi Keuangan 5. Mampu mengelola rekam medis 6. Mampu memperbaiki kerusakan ringan - sedang pada sistem antrean

		7. Memahami dan memberikan pelayanan prima 8. Memiliki budaya kerja mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Petugas Loker Pendaftaran : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

17. Pelayanan Pengkajian Awal;

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Sudah melakukan pendaftaran di loket pendaftaran
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung telah melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 2. Pasien / pengunjung menunggu dipanggil oleh petugas pelayanan pengkajian awal 3. Petugas melakukan pemeriksaan awal terhadap pasien / pengunjung meliputi anamnesa, pemeriksaan tensi, BB dan TB 4. Petugas pengkajian awal mengarahkan pasien / pengunjung ke poli / ruangan selanjutnya.
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan pengkajian awal adalah selama 5 menit

4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran ke poli / ruangan berikutnya
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Tegalombo Jl. Raya Pacitan - Ponorogo KM 35 Pacitan, Telp.08113737771 2. Whatsapp 081953509572 3. Link:https://bit.ly/EAduan_Puskesmas_Tegalombo 4. Email pkmtegalombo@yahoo.co.id 5. Kotak saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan d. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laptop 2. Tensimeter, timbangan berat badan, stature meter dan pita pengukur. 3. Rekam medis pasien 4. Ruang tunggu
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal D3 Keperawatan 2. Mampu melakukan kegiatan pemeriksaan/pengkajian awal pada pasien 3. Mampu mengoperasikan komputer dan dan sistem aplikasi Epusk dengan baik 4. Mampu mengelola rekam medis 5. Memahami dan memberikan pelayanan prima 6. Memiliki budaya kerja mutu

10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Petugas Pelayanan Pengkajian Awal : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

18. Pelayanan Pemeriksaan Umum ;

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah menyelesaikan proses pengkajian awal 2. Pasien memiliki rekam medis pribadi 3. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan umum 5-10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegalombo sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan

		Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Tegalombo Jl. Raya Pacitan - Ponorogo KM 35 Pacitan, Telp.08113737771 2. Whatsapp 081953509572 3. Link:https://bit.ly/EAduan_Puskesmas_Tegalombo 4. Email pkmtegalombo@yahoo.co.id 5. Kotak saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan d. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 2. Bed pasien 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya 4. Ruang ber AC 5. Ruang tunggu infeksius dan non infeksius
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi dokter umum • Memiliki Surat Izin Praktik (SIP) • Mampu mengoperasikan Epusk

		<ul style="list-style-type: none"> • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi Perawat • Memiliki Surat Izin Praktik Perawat (SIPP) • Mampu mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 2 orang Perawat : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

19. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut ;

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah menyelesaikan proses pengkajian awal 2. Pasien memiliki rekam medis pribadi 3. Pasien membawa rujukan bila diperlukan

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari unit pelayanan gigi. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter gigi / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan gigi adalah 10-30 menit
4	Biaya / tarif	<p>Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegalombo sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan</p> <p>Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN</p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan gigi dan mulut 2. Penambalan gigi 3. Pencabutan gigi 4. Scalling/pembersihan karang gigi 5. Konsultasi kesehatan gigi 6. Pengobatan sakit gigi
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Tegalombo Jl. Raya Pacitan - Ponorogo KM 35 Pacitan, Telp.08113737771 2. Whatsapp 081953509572 3. Link:https://bit.ly/EAduan_Puskesmas_Tegalombo 4. Email pkmtegalombo@yahoo.co.id 5. Kotak saran

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan

Pelayanan (*Manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan
---	-------------	--

		d. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer, Printer dan sistem aplikasi Epusk 2. Alat tensimeter dan alat medis dental lainnya 3. Alat peraga dan kursi periksa 4. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya 5. Ruang ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Gigi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki Surat Izin Praktik • Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan gigi mulut • Mampu mendiagnosa penyakit gigi dan mulut • Pencabutan gigi dan penumpatan gigi • Melakukan Tindakan medis dan terapi • Kuretase • Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis • Mampu melakukan anastesi lokal • Mengadakan /menerima rujukan medik • mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat Gigi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktik Perawat Gigi (SIPP) • Mampu mempersiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan gigi • Mampu membantu dokter gigi dalam pelayanan dan pengobatan pasien • Mampu melakukan pencabutan gigi sulung • Mampu melakukan penumpatan sementara • Mampu melakukan Tindakan scaling • Melakukan sterilisasi • mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Gigi : 1 orang

		Perawat Gigi: 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Makumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

20. Pelayanan KIA-KB

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah menyelesaikan proses pengkajian awal 2. Pasien memiliki rekam medis pribadi 3. Pasien membawa buku KIA 4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan KIA-KB. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang KIA adalah 10-20 menit
4	Biaya / tarif	<p>Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegalombo sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan</p> <p>Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN</p>

5	Produk Pelayanan	<p>Pelayanan KIA-KB :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemeriksaan kehamilan • Pemeriksaan USG • Pelayanan IVA • Pelayanan KB
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Tegalombo Jl. Raya Pacitan - Ponorogo KM 35 Pacitan, Telp.08113737771 2. Whatsapp 081953509572 3. Link:https://bit.ly/EAduan_Puskesmas_Tegalombo 4. Email pkmtegalombo@yahoo.co.id 5. Kotak saran
<p>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</p>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan d. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer, Printer dan sistem aplikasi Epusk 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan, USG dan alat medis penunjang lainnya 3. Alat peraga dan bed pasien 4. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya 5. Ruang ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki STR dan SIP • Telah mengikuti Pelatihan USG

		<ul style="list-style-type: none"> • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu <p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki STR dan SIPB • Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling pra nikah, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita • Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan • Mampu melakukan pelayanan KB • Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS • Mampu melakukan tindak bayi perempuan • Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti • Mampu melakukan dokumentasi kebidanan • Mengajar Kelas Ibu dan Balita • Mampu mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 6 orang
12	Jaminan Pelayanan	Makumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

21. Pelayanan Gawat Darurat

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) 2. Kartu Keluarga (KK) 3. Kartu BPJS, JAMKESDA dll
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung datang langsung masuk di Pelayanan Gawat Darurat (UGD). 2. Dilakukan pemeriksaan dan Triage oleh dokter / petugas medis yang bertugas, selanjutnya akan ditemukan katagori Hijau, kuning, Merah dan Hitam, sesuai kondisi pasien. 3. Pasien dalam triage Hijau dilakukan informed consent – dilakukan tindakan– Kasir – Obat – Pulang. 4. Pasien dengan triage Kuning : dilakukan Informed Consent – Lakukan Tindakan – Bila KU membaik– observasi – Rawat Inap/ Pulang - Kasir – Obat, Apabila KU Memburuk – lakukan rujukan 5. Pasien dengan triage Merah : melakukann Informed consent – Stabilisasi – Rujuk. 6. Pasien dengan triage hitam : Surat Kematian, Diserahkan keluarga- Kasir – Pulang.
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di Unit Gawat Darurat (UGD) adalah 5-10 menit
4	Biaya / tarif	<p>Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegalombo sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan</p> <p>Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN</p>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Gawat Darurat.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Tegalombo Jl. Raya Pacitan - Ponorogo KM 35 Pacitan, Telp.08113737771 2. Whatsapp 081953509572 3. Link:https://bit.ly/EAduan_Puskesmas_Tegalombo 4. Email pkmtegalombo@yahoo.co.id 5. Kotak saran

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan d. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mobil Ambulans. 2. Kursi Roda. 3. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 4. Bed pasien 5. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya 6. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Medik Umum • Memiliki surat ijin praktik (SIP) • Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS / ACLS / PPGD • Konsultasi • Mampu mendiagnosa penyakit • Melakukan visum luar • Pemulihan Kesehatan akibat penyakit • Menguji kesehatan pasien • Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi • Membuat catatan medik pasien rawat jalan • Pengobatan rasional • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahamidan memberikan pelayanan prima <p>Perawat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keperawatan minimal DIII

		<ul style="list-style-type: none"> • Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat BTCLS/PPGD • Mampu memberikan asuhan keperawatan individu /keluarga/kelompok/masyarakat • Memahami dan memberikan pelayanan prima • Evaluasi Keperawatan • Penyuluhan • Melakukan Anmnesa • Vital Sign • Membuat surat rujukan • Mampu mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mut
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 2 orang Perawat : 12 orang
12	Jaminan Pelayanan	Makumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

22. Pelayanan Konsultasi (Gizi, Sanitasi dan Pengaduan)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda 3. Pasien memiliki rekam medis pribadi

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari ruang konsultasi (Gizi, Sanitasi dan Pengaduan) 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien akan diarahkan untuk langkah selanjutnya.
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang gizi, sanitasi dan pengaduan adalah 5-10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegalombo sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Tegalombo Jl. Raya Pacitan - Ponorogo KM 35 Pacitan, Telp.08113737771 2. Whatsapp 081953509572 3. Link:https://bit.ly/EAduan_Puskesmas_Tegalombo 4. Email pkmtegalombo@yahoo.co.id 5. Kotak saran

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan

Pelayanan (*Manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan d. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
---	-------------	--

8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 2. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya 3. Ruang konsultasi
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Sanitarian :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki STR • Memahami tentang penyakit-penyakit yang berbasis lingkungan • Mampu melakukan pemecahan masalah sanitasi • Melakukan pengawasan sanitasi • Mampu melakukan pengelolaan klinik sanitasi • Mampu melakukan konseling • Administrasi kegiatan dan pelaporan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Gizi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki STR • Mampu memantau dan menentukan status gizi • Mampu melakukan konseling Gizi • Mampu melakukan SKPG • Mampu melaksanakan penanggulangan masalah Gizi Mikro dan makro • Melakukan upaya perbaikan gizi masyarakat • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Petugas pelayanan pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan pelayanan pengaduan. • Pencatatan dan pelaporan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu

11	Jumlah Pelaksana	Sanitarian : 1 orang Gizi : 1 orang Petugas pelayanan pengaduan : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Makumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

23. Pelayanan Fisioterapis ;

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah menyelesaikan proses pengkajian awal dan pemeriksaan dokter (diberikan rujukan internal ke fisioterapi dari unit terkait) 2. Pasien memiliki rekam medis pribadi 3. Pasien membawa rujukan internal
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari ruang fisioterapi. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh fisioterapis yang bertugas. 3. Setelah selesai Pasien / pengunjung diarahkan ke unit berikutnya.
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang fisioterapi 5-15 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegalombo sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan

		Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN
5	Produk Pelayanan	<p>Pelayanan Fisioterapi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nebulizer • Infrared • Terapi latihan • Electrical stimulation : menstimulasi otot mengurangi nyeri
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Tegalombo Jl. Raya Pacitan - Ponorogo KM 35 Pacitan, Telp.08113737771 2. Whatsapp 081953509572 3. Link:https://bit.ly/EAduan_Puskesmas_Tegalombo 4. Email pkmtegalombo@yahoo.co.id 5. Kotak saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan d. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 2. Bed pasien 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya 4. Ruang ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Fisioterapis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi dokter umum

		<ul style="list-style-type: none"> • Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS / ACLS / PPGD • Mampu melakukan Tindakan pada kegawat daruratan • Mampu mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Fisioterapis : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Makumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

24. Pelayanan Klinik TB ;

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda 3. Pasien memiliki rekam medis pribadi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Baru <ul style="list-style-type: none"> - Pasien datang mendaftar diloket pendaftaran. - Pasien menuju poli/pelayanan umum, apabila pasien dicurigai TB akan dirujuk internal ke klinik TB - Pasien menuju ruang klinik TB.

		<ul style="list-style-type: none"> - Pasien dilakukan pemeriksaan dan di rujuk ke laboratorium untuk diambil dahak - Petugas mengedukasi pasien - Petugas memberikan obat - Petugas merujuk pasien ke klinik sanitasi - Pasien Pulang <p>2. Pasien Lama</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasien mendaftar diloket pendaftaran. - Pasien menuju ruang klinik TB. - Petugas memberikan obat dan mengedukasi pasien. - Pasien pulang.
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di klinik TB 5-10 menit.
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegalombo sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien TB terlayani
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Tegalombo Jl. Raya Pacitan - Ponorogo KM 35 Pacitan, Telp.08113737771 2. Whatsapp 081953509572 3. Link:https://bit.ly/EAduan_Puskesmas_Tegalombo 4. Email pkmtegalombo@yahoo.co.id 5. Kotak saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

		<p>Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan</p> <p>d. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 2. Buku rekam medis dan ATK lainnya 3. Ruang tunggu.
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Perawat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimal D3 Keperawatan • Memiliki Surat Izin Praktik Perawat (SIPP) • Sudah mengikuti pelatihan TB DOTS. • Mampu mengoperasikan komputer dan dan sistem aplikasi Epusk dengan baik • Mampu mengelola rekam medis • Memahami dan memberikan pelayanan prima • Memiliki budaya kerja mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Perawat : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Makumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

25. Pelayanan Imunisasi

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda 3. Pasien memiliki rekam medis pribadi 4. Pasien membawa buku KIA
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari ruang imunisasi. 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrean 3. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis 4. Petugas melakukan anamnesis <ul style="list-style-type: none"> - Petugas memeriksa kelengkapan - KMS/Buku KIA - Keadaan Umum - Riwayat Imunisasi 5. Pasien mengisi informed consent 6. Petugas memberikan Imunisasi 7. Petugas Memberikan Edukasi/Penyuluhan <ul style="list-style-type: none"> - Efek samping imunisasi - Kembali Bila ada keluhan - Jadwal imunisasi selanjutnya 8. Setelah selesai dilakukan imunisasi pasien / pengunjung akan diberikan resep obat di apotik. 9. Pasien mengambil obat di apotik. 10. Pasien pulang.
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang imunisasi adalah 5-10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegalombo sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan imunisasi lengkap
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Tegalombo Jl. Raya Pacitan - Ponorogo KM 35 Pacitan, Telp.08113737771 2. Whatsapp 081953509572 3. Link:https://bit.ly/EAduan_Puskesmas_Tegalombo 4. Email pkmtegalombo@yahoo.co.id

		5. Kotak saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan d. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 2. Bed pasien kecil 3. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya 4. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimal DIII Kebidanan • Memiliki STR dan SIPB • Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPi • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

26. Pelayanan PONED

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda 3. Pasien memiliki rekam medis pribadi 4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan 5. Pasien membawa buku KIA
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung telah melakukan pendaftaran baik di loket pendaftaran / UGD. 2. Pasien datang ke PONED dilakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik/pemeriksaan khusus oleh bidan. 3. Apabila diperlukan maka dilakukan pemeriksaan penunjang 4. Konsultasi hasil pemeriksaan ke dokter/bidan jaga. 5. Bila hasil pemeriksaan normal dilakukan tindakan pertolongan persalinan normal sesuai APN 6. Bila hasil pemeriksaan tidak normal dirujuk ke PPK Tk.II/RS. 7. Pasien post partum & bayi baru lahir di visite oleh dokter.
3	Jangka waktu	<p>Pemeriksaan pasien baru 15 menit</p> <p>Persalinan normal 1-2 jam</p>

4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegalombo sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi kehamilan dan bayi. 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan. 3. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Tegalombo Jl. Raya Pacitan - Ponorogo KM 35 Pacitan, Telp.08113737771 2. Whatsapp 081953509572 3. Link:https://bit.ly/EAduan_Puskesmas_Tegalombo 4. Email pkmtegalombo@yahoo.co.id 5. Kotak saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan		
Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan d. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter, dopler, timbangan, metlin dan alat medis penunjang persalinan 2. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya 3. Bed Pasien dan inkubator bayi 4. Ruang ber AC

9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki STR dan SIP • Telah mengikuti pelatihan PONED • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima • <p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki STR dan SIPB • Telah mengikuti pelatihan APN/PONED/PPGDON/Midwifery Update (MU) • Mampu melakukan pertolongan persalinan normal maupun patologis. • Mampu memberikan asuhan kebidanan. • Mampu melakukan pelayanan Inisiasi Menyusui Dini (IMD) • Mampu melakukan pemeriksaan bayi baru lahir dan perawatan bayi. • Mampu mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter : 1 orang</p> <p>Bidan : 15 orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	Makumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa surat rujukan internal dari pelayanan umum. 2. Pasien membawa FC KK, KTP dan kartu BPJS (Pasien BPJS). 3. Pasien membawa FC KK dan KTP (Pasien Umum).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pasien dari Ruang UGD, Persalinan atau Pelayanan Umum. 2. Petugas melakukan reidentifikasi pasien 3. Petugas memindahkan pasien ke ruang rawat inap 4. Petugas melaksanakan terapi sesuai dengan <i>advice</i> dokter 5. Pasien menyelesaikan administrasi pelayanan rawat inap sebelum pulang.
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di pelayanan rawat inap adalah 1 s/d 5 hari tergantung penyakitnya.
4	Biaya / tarif	<p>Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegalombo sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan</p> <p>Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN</p>
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Asuhan keperawatan standar, intensif dan keperawatan lainnya • Konsultasi dokter Umum • Akomodasi kelas III • Makan non diet (3 x makan) • Makan diet (3 kali makan) • Visite dokter umum • Konsultasi obat • Administrasi rawat inap • Pemasangan infus • Injeksi

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Tegalombo Jl. Raya Pacitan - Ponorogo KM 35 Pacitan, Telp.08113737771 2. Whatsapp 081953509572 3. Link:https://bit.ly/EAduan_Puskesmas_Tegalombo 4. Email pkmtegalombo@yahoo.co.id 5. Kotak saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Kabupaten Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan d. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tensimeter, stetoskop, termometer, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis penunjang lainnya 2. Komputer, laptop yang terintegrasi dengan Elink dan printer 3. Bed pasien 4. Buku rekam medis dan ATK lainnya
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi dokter umum • Memiliki STR dan Surat Izin Praktik (SIP) • Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS / ACLS • Mampu melakukan Tindakan pada kegawat daruratan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima

		<p>Perawat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi Perawat • Memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan SIPP • bersertifikat/pernah dilatih BTCLS/PPGD • Mampu melakukan Tindakan dalam kegawat darurat • Mampu mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 2 orang Perawat : 12 orang
12	Jaminan Pelayanan	Makumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

28. Pelayanan Kefarmasian ;

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pasien membawa resep dari unit pelayanan sebelumnya
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menyerahkan resep di ruang apotek. 2. Pasien / pengunjung menunggu obat disiapkan oleh petugas apotek

		3. Pasien / pengunjung akan diberikan obat dan edukasi tentang obat dan cara penggunaannya
3	Jangka waktu	Waktu tunggu pasien dari menyerahkan resep sampai menerima obat paling lama 5 - 15 menit <ul style="list-style-type: none"> • Penyiapan Resep non racikan < 10 menit per 1 lembar resep • Penyiapan Resep racikan < 15 menit per 1 lembar resep
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	1. Pelayanan obat racikan 2. Pelayanan obat non racikan 3. Pemberian Informasi Obat (PIO)
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Puskesmas Tegalombo Jl. Raya Pacitan - Ponorogo KM 35 Pacitan, Telp.08113737771 2. Whatsapp 081953509572 3. Link: https://bit.ly/EAduan_Puskesmas_Tegalombo 4. Email pkmtegalombo@yahoo.co.id 5. Kotak saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan		
Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan d. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	1. Ruang penyimpanan obat 2. Gudang penyimpanan obat 3. Komputer dan printer terintegrasi dengan Elink 4. Alat medis pendukung

		5. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Apoteker/Asisten Apoteker/ sederajat yang telah terlatih :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktik Apoteker. • Menyusun rencana kebutuhan obat • Mampu melakukan pelayanan obat • Mampu membaca resep • Mampu memberi etiket pada obat • Mampu melakukan pengelolaan obat • Mampu melakukan pelaporan • Mampu mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	<p>Apoteker : 1 orang</p> <p>Asisten apoteker : 2 orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	Makumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

29. Pelayanan Laboratorium;

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah menyelesaikan proses pelayanan di unit sebelumnya (Umum, KIA, TB, UGD, dll) 2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Pasien memiliki rekam medis pribadi 4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung datang ke laboratorium. 2. Pasien menyerahkan surat permintaan (surat rujukan internal) pemeriksaan laboratorium 3. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register. 4. Pasien dipanggil sesuai nomor urut 5. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel. 6. Petugas melakukan pemeriksaan laboratorium. 7. Pasien menunggu hasil pemeriksaan. 8. Penyerahan hasil laboratorium kepada unit yang merujuk untuk dikonsultasikan 9. Pasien tanpa jaminan diminta untuk melakukan pembayaran di loket Kasir 10. Pasien BPJS bisa pulang.
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di Laboratorium adalah 10-60 menit
4	Biaya / tarif	<p>Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegalombo sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan bagian Pemeriksaan Penunjang Diagnostik</p> <p>Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN</p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hematologi meliputi : Hb dan golongan darah 2. Urinalisa meliputi : protein urin dan tes kehamilan 3. Immunologi-Serologi meliputi HIV/AIDS, Syphilis, dan Hepatitis B 4. Pemeriksaan TCM dahak. 5. Mikrobiologi meliputi : BTA dan IMS
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Tegalombo Jl. Raya Pacitan - Ponorogo KM 35 Pacitan, Telp.08113737771 2. Whatsapp 081953509572 3. Link:https://bit.ly/EAduan_Puskesmas_Tegalombo 4. Email pkmtegalombo@yahoo.co.id 5. Kotak saran

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan bagian Pemeriksaan Penunjang Diagnostik d. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	1. Alat hematology analyzer, reagen dan peralatan laboratorium pendukung lainnya 2. Komputer dan printer
9	Kompetensi Pelaksana	Analisis Kesehatan : <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) • Minimal D3 Analisis Kesehatan • Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium • Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/menerima spesimen • Mampu membuat / mempersiapkan sediaan • Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium • Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan • Mampu mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Analisis kesehatan : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

30. Pelayanan Ambulans ;

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) 2. Kartu BPJS 3. Persetujuan keluarga
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / keluarga menghubungi petugas Puskesmas Tegalombo via telepon atau datang langsung ke puskesmas. 2. Pasien / keluarga diminta menunggu di rumah. 3. Petugas mempersiapkan ambulans dan segera menuju ke rumah pasien/warga. 4. Pasien di terima di UGD / Ruang Bersalin, pasien yang dapat ditangani / diobati di puskesmas di rawat sesuai jalur triage. 5. Pasien di UGD / Ruang Bersalin dan rawat inap, jika kondisi memburuk maka pasien dirujuk. 6. Petugas membuat surat rujukan kerumah sakit dengan aplikasi SISROUTE 7. Petugas menghubungi driver/pengemudi ambulans 8. Petugas UGD / Rawat Inap mendampingi dan mengantarkan pasien ke tempat tujuan dengan ambulans
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan ambulans adalah 5-30 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegalombo sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan

		Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien mendapatkan pelayanan ambulans menuju fasilitas kesehatan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Tegalombo Jl. Raya Pacitan - Ponorogo KM 35 Pacitan, Telp.08113737771 2. Whatsapp 081953509572 3. Link:https://bit.ly/EAduan_Puskesmas_Tegalombo 4. Email pkmtegalombo@yahoo.co.id 5. Kotak saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan kesehatan d. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mobil ambulans 2. Brankar pasien 3. Set oksigen
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Driver :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimal SMA • Memiliki SIM A • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimal D3 Keperawatan • Kompetensi Perawat

		<ul style="list-style-type: none"> • Memiliki STR dan SIPP • bersertifikat/pernah dilatih BTCLS/ PPGD • Mampu melakukan Tindakan dalam kegawat daruratan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi Kebidanan • Memiliki STR dan SIPB • bersertifikat/pernah dilatih PPGDON • Mampu melakukan Tindakan dalam kegawat daruratan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	<p>Driver : 1 orang</p> <p>Perawat : 12 orang</p> <p>Bidan : 15 orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent