



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

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

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PAMEUNGPEUK

NOMOR : 014 /SK/PKM.PMP/VI/2024

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR DAN MAKLUMAT PELAYANAN
DI UPT PUSKESMAS PAMEUNGPEUK**

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

- Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta 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 sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Pameungpeuk.
- 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. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 2 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Kesehatan;
11. 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;
12. Peraturan Bupati Garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah.
13. Keputusan Bupati Garut Nomor 100.3.3.2/KEP.180-DINKES/2024 Tentang Penetapan Pusat Kesehatan Masyarakat, Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu Dan Pos Pelayanan Terpadu Integrasi Layanan Kesehatan Primer.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PAMEUNGPEUK TENTANG PENETAPAN STANDAR DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS PAMEUNGPEUK**
- KESATU : Ditetapkan standar pelayanan pada Klaster I Pelayanan Manajemen, Klaster II Pelayanan Ibu dan Anak, Klaster III Pelayanan Usia Dewasa dan Lanjut Usia, Klaster IV Pelayanan Penanggulangan Penyakit Menular, dan Lintas Klaster sebagaimana tercantum dalam lampiran dalam surat keputusan ini yang merupakan bagian tidak terpisahkan;
- 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 : 1 Juni 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS

PAMEUNGPEUK,



Hj. TUTI SUTIAMAH, S.ST, Bd, SKM

Pembina Utama Muda

NIP : 196805121989032005

Salinan sesuai dengan Aslinya
KASUBBAG TATA USAHA

Dini Sri Wahyuni, S.ST
Penata Tk I

NIP : 198107102003122003

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA UPT
PUSKESMAS PAMEUNGPEUK
NOMOR : 014 /SK/PKM.PMP/VI/2024
TENTANG : PENETAPAN STANDAR DAN
MAKLUMAT PELAYANAN DI UPT
PUSKESMAS PAMEUNGPEUK

MAKLUMAT PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS PAMEUNGPEUK

Maklumat Pelayanan di UPT Puskesmas Pameungpeuk berbunyi:

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

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 22 Mei 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS
PAMEUNGPEUK,



Hj. TUTI SUTIAMAH, S.ST, Bd, SKM
Pembina Utama Muda
NIP : 196805121989032005

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA UPT
 PUSKESMAS PAMEUNGPEUK
 NOMOR : 014 /SK/PKM.PMP/VI/2024
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR DAN
 MAKLUMAT PELAYANAN DI UPT
 PUSKESMAS PAMEUNGPEUK

STANDAR PELAYANAN KESEHATAN DI UPT PUSKESMAS PAMEUNGPEUK

1. KLASSTER 1 PELAYANAN PENDAFTARAN

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Pasien membawa berkas sesuai dengan prosedur pelayanan di puskesmas; a. Pasien Lama Umum dan BPJS: membawa kartu BPJS dan/ atau kartu pasien; b. Pasien Baru Umum dan BPJS: dapat langsung mendaftar dengan menunjukkan KTP/ KK/ Kartu BPJS; c. Pasien Rujukan dari Dokter Praktek Swasta/ Klinik Swasta/ Rujuk Balik dari Rumah Sakit membawa Surat Rujukan. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <pre> graph TD PD[Pasien Datang] --> NA[No Antrian] PD --> PL[Pasien Lama] PB[Pasien Baru] --> P[Pendaftaran] NA --> P PL --> P P --> UP[Unit Pelayanan] UP --> BPIP{Butuh Perawatan Inap/ Persalinan} BPIP -- YA --> RIP[Rawat Inap/ Persalinan] BPIP -- TIDAK --> BO{Butuh Obat} BO -- YA --> APOT[Apotek] BO -- TIDAK --> KAS[Kasir] APOT --> KAS KAS --> PUL[Pulang] </pre> |

| | | |
|----|------------------------|--|
| | | <p>a. Pasien mendaftarkan diri di Loker Pendaftaran</p> <p>b. Pasien mengambil nomor antrian</p> <p>c. Pasien ke Pendaftaran menurut nomor antrian yang dipanggil</p> <p>d. Pasien menuju unit pelayanan yang dituju</p> <p>e. Setelah mendapatkan pelayanan pasien menuju apotek jika membutuhkan obat, jika tidak langsung menuju kasir pembayaran</p> <p>f. Apabila pasien memerlukan perawatan lebih lanjut, maka pasien dikirim menuju Gedung rawat inap dan persalinan</p> <p>g. Jika pasien bpjs pasien dapat langsung pulang, apabila pasien umum dapat menuju kasir untuk</p> <p>h. melakukan pembayaran</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>a. Waktu tanggap pasien 1-2 menit</p> <p>b. Dalam melayani 1 pasien membutuhkan waktu 5 menit untuk penginputan ke dalam e-Rekam Medis</p> <p>c. Setelah pasien terdaftar dapat langsung ke unit pelayanan yang dituju membutuhkan waktu 5 menit</p> |
| 4. | Biaya/ Tarif | <p>a. Pasien peserta BPJS tidak dipungut biaya</p> <p>b. Bagi pasien umum dikenakan biaya sesuai tarif Retribusi Umum (Perda No 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)</p> |
| 5. | Produk Pelayanan | Kartu Kunjungan (bagi pasien baru), e-Rekam Medis, Surat Keterangan Sakit/Sehat dan Surat Rujukan |
| 6. | Penanganan Pengaduan | <p>a. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ul style="list-style-type: none"> • WA/SMS/TELEPON : (0262)521015 • Facebook : Puskesmas Pameungpeuk • Instagram : @uptpuskesmaspameungpeuk • Youtube : puskesmas pameungpeuk • Tiktok : puskesmaspameungpeuk • E-Mail : puskesmas.pameungpeuk@gmail.com • Kotak saran <p>b. Penanggungjawab Pengaduan mencatat seluruh pengaduan dari masyarakat</p> <p>c. Penanggungjawab Pengaduan membuat laporan ke Tim Admen;</p> <p>d. Tim Admen menindaklanjuti Keluhan tersebut;</p> <p>e. Pengaduan yang belum bisa diselesaikan oleh Tim Admen kemudian akan di bahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM);</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | f. Tindak lanjut pengaduan akan di umumkan di papan umpan balik/media sosial dan/atau di lokakaryamini tiga bulanan dengan lintas sektor; |
|--|--|---|

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan c. PERMENKES No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas d. KMK No HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer e. Peraturan Bupati Garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Pendaftaran Pasien b. Ruang Penyimpanan Status Rekam Medis c. Komputer dengan akses internet d. Printer e. Rak Arsip f. Meja Pendaftaran g. Kursi h. Mesin Antrian Digital i. SMART TV dengan akses internet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. SDM yang memiliki pengetahuan di Rekam Medis b. SDM yang memiliki keterampilan dan komunikasi dan dapat menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pasien, dan semua staf mampu mengoperasikan computer |
| 4. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi atasan langsung b. Supervisi Penanggungjawab Klaster I Tim Audit Internal |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <p>3 orang dengan latar belakang Pendidikan lulusan SMA</p> <p>1 orang lulusan D3 Komputer</p> <p>1 Orang lulusan S1</p> |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Data dan berkas rekam medis pasien diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. |

| | | |
|----|--|--|
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja | Data dan berkas rekam medis yang diberikan dijamin keabsahan dan kerahasiannya |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui form penilaian kinerja puskesmas |

2. KLASTER 2 PELAYANAN KESEHATAN IBU HAMIL DAN IBU NIFAS

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Persyaratan Teknis: Pasien datang sendiri atau diantar oleh keluarga</p> <p>b. Persyaratan Administrasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan registrasi di ruang pendaftaran, jika pasien lama bisa langsung registrasi di mesin antrian online - Apabila pasien baru mengambil nomor antrian untuk didaftarkan ke e-Rekam Medis - Membawa kartu BPJS bagi yang mempunyai |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <pre> graph TD PD[Pasien Datang] --> NA[No Antrian] PD --> PL[Pasien Lama] PB[Pasien Baru] --> P[Pendaftaran] NA --> P PL --> P P --> UP[Unit Pelayanan] UP --> BPIP{Butuh Perawatan Inap/Persalinan} BPIP -- YA --> RIP[Rawat Inap/Persalinan] BPIP -- TIDAK --> BO{Butuh Obat} BO -- YA --> A[Apotek] A --> K[Kasir] K --> PUL[Pulang] BO -- TIDAK --> PUL </pre> <p>a. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran b. Pasien mengambil nomor antrian c. Pasien ke Pendaftaran menurut nomor antrian yang dipanggil d. Pasien menuju unit pelayanan yang dituju</p> |

| | | |
|----|------------------------|---|
| | | <p>e. Pasien dipanggil sesuai antrian di aplikasi e-Rekam Medis</p> <p>f. Petugas melakukan anamnesa keadaan umum dan keluhan pasien</p> <p>g. Petugas melakukan pemeriksaan tanda tanda vital</p> <p>h. Petugas memberikan terapi dan konseling sesuai kebutuhan pasien</p> <p>i. Memberikan rujukan apabila diperlukan</p> <p>j. Setelah mendapatkan pelayanan pasien menuju apotek jika membutuhkan obat, jika tidak langsung menuju kasir pembayaran</p> <p>k. Apabila pasien memerlukan perawatan lebih lanjut, maka pasien dikirim menuju Gedung rawat inap dan persalinan</p> <p>l. Jika pasien bpjs pasien dapat langsung pulang, apabila pasien umum dapat menuju kasir untuk melakukan pembayaran</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>a. Waktu tanggap pasien 1-2 menit</p> <p>b. Anamnesa dan Skrining 5 menit</p> <p>c. Pemeriksaan oleh Petugas 5-8 menit</p> |
| 4. | Biaya/ Tarif | <p>a. Pasien peserta BPJS tidak dipungut biaya</p> <p>b. Bagi pasien umum dikenakan biaya sesuai tarif Retribusi Umum (Perda No 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)</p> |
| 5. | Produk Pelayanan | Konsultasi dan Pemeriksaan Kesehatan pada Ibu Hamil dan Ibu Nifas |
| 6. | Penanganan Pengaduan | <p>a. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ul style="list-style-type: none"> • WA/SMS/TELEPON : (0262)521015 • Facebook : Puskesmas Pameungpeuk • Instagram : @uptpuskesmaspameungpeuk • Youtube : puskesmas pameungpeuk • Tiktok : puskesmaspameungpeuk • E-Mail : puskesmas.pameungpeuk@gmail.com • Kotak saran <p>b. Penanggungjawab Pengaduan mencatat seluruh pengaduan dari Masyarakat Penanggungjawab Pengaduan membuat laporan ke Tim Admen;</p> <p>c. Tim Admen menindaklanjuti Keluhan tersebut;</p> <p>d. Pengaduan yang belum bisa diselesaikan oleh Tim Admen kemudian akan di bahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM);</p> <p>e. Tindak lanjut pengaduan akan di umumkan di papan umpan balik/media sosial dan/atau di lokakaryamini tiga bulanan dengan lintas sektor;</p> |

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | a. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan c. PERMENKES No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas d. KMK No HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer e. Peraturan Bupati Garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | a. Sarana <ul style="list-style-type: none"> - Tensimeter - Stetoskop - Timbangan Injak - Termometer - Doppler - Metlin - Pita Lila b. Prasarana <ul style="list-style-type: none"> - Tempat Tidur Periksa - Meja dan Kursi - Lemari - Jam Dinding - Komputer dengan akses internet - Kipas Angin c. Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - SMART TV dengan akses internet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | a. Dokter b. Bidan |
| 4. | Pengawasan Internal | a. Supervisi atasan langsung b. Supervisi Penanggungjawab Klaster II c. Tim Audit Internal |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 3 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan b. Pelayanan oleh dokter terlatih c. Pelayanan sesuai SOP |

| | | |
|----|--|--|
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja | a. Pelayanan diberikan oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan yang memiliki STR dan Perizinan b. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui form penilaian kinerja puskesmas |

3. KLASER 2 PELAYANAN KESEHATAN BALITA DAN ANAK PRASEKOLAH

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Persyaratan Teknis: Pasien datang sendiri atau diantar oleh keluarga</p> <p>b. Persyaratan Administrasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan registrasi di ruang pendaftaran, jika pasien lama bisa langsung registrasi di mesin antrian online - Apabila pasien baru mengambil nomor antrian untuk didaftarkan ke e-Rekam Medis - Membawa kartu BPJS bagi yang mempunyai |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <pre> graph TD PD[Pasien Datang] --> NA[No Antrian] PD --> PL[Pasien Lama] PB[Pasien Baru] --> P[Pendaftaran] NA --> P PL --> P P --> UP[Unit Pelayanan] UP --> BPIP{Butuh Perawatan Inap/Persalinan} UP --> BO{Butuh Obat} BPIP -- YA --> RIP[Rawat Inap/Persalinan] BPIP -- TIDAK --> PUL[Pulang] BO -- YA --> APOT[Apotek] APOT --> KAS[Kasir] KAS --> PUL BO -- TIDAK --> PUL RIP --> PUL </pre> |

| | | |
|----|------------------------|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran b. Pasien mengambil nomor antrian c. Pasien ke Pendaftaran menurut nomor antrian yang dipanggil d. Pasien menuju unit pelayanan yang dituju e. Pasien dipanggil sesuai antrian di aplikasi e-Rekam Medis f. Petugas melakukan anamnesa keadaan umum dan keluhan pasien g. Petugas melakukan pemeriksaan tanda tanda vital h. Petugas memberikan terapi dan konseling sesuai kebutuhan pasien i. Memberikan rujukan apabila diperlukan j. Setelah mendapatkan pelayanan pasien menuju apotek jika membutuhkan obat, jika tidak langsung menuju kasir pembayaran k. Apabila pasien memerlukan perawatan lebih lanjut, maka pasien dikirim menuju Gedung rawat inap dan persalinan l. Jika pasien bpjs pasien dapat langsung pulang, apabila pasien umum dapat menuju kasir untuk melakukan pembayaran |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Waktu tanggap pasien 1-2 menit b. Anamnesa dan Skrining 5 menit c. Pemeriksaan oleh Petugas 5-8 menit |
| 4. | Biaya/ Tarif | <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien peserta BPJS tidak dipungut biaya b. Bagi pasien umum dikenakan biaya sesuai tarif Retribusi Umum (Perda No 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah) |
| 5. | Produk Pelayanan | Konsultasi dan Pemeriksaan Kesehatan pada Anak Bayi dan Balita |
| 6. | Penanganan Pengaduan | <p>a. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ul style="list-style-type: none"> • WA/SMS/TELEPON : (0262)521015 • Facebook : Puskesmas Pameungpeuk • Instagram : @uptpuskesmaspameungpeuk • Youtube : puskesmas pameungpeuk • Tiktok : puskesmaspameungpeuk |

| | | |
|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • E-Mail : puskesmas.pameungpeuk@gmail.com • Kotak saran <ol style="list-style-type: none"> b. Penanggungjawab Pengaduan mencatat seluruh pengaduan dari masyarakat c. Penanggungjawab Pengaduan membuat laporan ke Tim Admen; d. Tim Admen menindaklanjuti Keluhan tersebut; e. Pengaduan yang belum bisa diselesaikan oleh Tim Admen kemudian akan di bahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM); f. Tindak lanjut pengaduan akan di umumkan di papan umpan balik/media sosial dan/atau dilokakaryamini tiga bulanan dengan lintas sektor. |
|--|--|---|

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"> a. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan c. PERMENKES No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas d. KMK No HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer e. Peraturan Bupati Garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah |

| | | |
|----|--|---|
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>a. Sarana</p> <ul style="list-style-type: none">- Tensimeter- Stetoskop- Timbangan Injak- Timbangan Bayi- Termometer <p>b. Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none">- Tempat Tidur Periksa- Meja dan Kursi- Lemari- Jam Dinding- Komputer dengan akses internet- Kipas Angin <p>c. Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none">- Ruang Tunggu- SMART TV dengan akses internet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Dokter</p> <p>b. Perawat dan/atau Bidan</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>a. Supervisi atasan langsung</p> <p>b. Supervisi Penanggungjawab Klaster II</p> <p>c. Tim Audit Internal</p> |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 3 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>a. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan</p> <p>b. Pelayanan oleh dokter terlatih Pelayanan sesuai SOP</p> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja | <p>a. Pelayanan diberikan oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan yang memiliki STR dan Perizinan</p> <p>b. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</p> |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui form penilaian kinerja puskesmas |

4. KLASSTER 2 PELAYANAN KESEHATAN ANAK USIA SEKOLAH DAN REMAJA

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Persyaratan Teknis: Pasien datang sendiri atau diantar oleh keluarga</p> <p>b. Persyaratan Administrasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan registrasi di ruang pendaftaran, jika pasien lama bisa langsung registrasi di mesin antrian online - Apabila pasien baru mengambil nomor antrian untuk didaftarkan ke e-Rekam Medis - Membawa kartu BPJS bagi yang mempunyai |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <div data-bbox="732 849 1455 1771" style="text-align: center;"> <pre> graph TD PD[Pasien Datang] --> NA[No Antrian] PD --> PL[Pasien Lama] PB[Pasien Baru] --> P[Pendaftaran] NA --> P PL --> P P --> UP[Unit Pelayanan] UP --> BPIP{Butuh Perawatan Inap/Persalinan} BPIP -- YA --> RIP[Rawat Inap/Persalinan] BPIP -- TIDAK --> BO{Butuh Obat} BO -- YA --> AP[Apotek] AP --> K[Kasir] BO -- TIDAK --> K K --> PUL[Pulang] </pre> </div> <p>a. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran</p> <p>b. Pasien mengambil nomor antrian</p> <p>c. Pasien ke Pendaftaran menurut nomor antrian yang dipanggil</p> <p>d. Pasien menuju unit pelayanan yang dituju</p> <p>e. Pasien dipanggil sesuai antrian di aplikasi e-Rekam Medis</p> <p>f. Petugas melakukan anamnesa keadaan umum dan keluhan pasien</p> <p>g. Petugas melakukan pemeriksaan tanda tanda vital</p> |

| | | |
|----|------------------------|--|
| | | <p>h. Petugas memberikan terapi dan konseling sesuai kebutuhan pasien</p> <p>i. Memberikan rujukan apabila diperlukan</p> <p>j. Setelah mendapatkan pelayanan pasien menuju apotek jika membutuhkan obat, jika tidak langsung menuju kasir pembayaran</p> <p>k. Apabila pasien memerlukan perawatan lebih lanjut, maka pasien dikirim menuju Gedung rawat inap dan persalinan</p> <p>l. Jika pasien bpjs pasien dapat langsung pulang, apabila pasien umum dapat menuju kasir untuk melakukan pembayaran</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>a. Waktu tanggap pasien 1-2 menit</p> <p>b. Anamnesa dan Skrining 5 menit</p> <p>c. Pemeriksaan oleh Petugas 5-8 menit</p> |
| 4. | Biaya/ Tarif | <p>a. Pasien peserta BPJS tidak dipungut biaya</p> <p>b. Bagi pasien umum dikenakan biaya sesuai tarif Retribusi Umum (Perda No 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)</p> |
| 5. | Produk Pelayanan | Konsultasi dan Pemeriksaan Kesehatan pada Anak Prasekolah, Anak Usia Sekolah dan Remaja |
| 6. | Penanganan Pengaduan | <p>a. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ul style="list-style-type: none"> • WA/SMS/TELEPON : (0262)521015 • Facebook : Puskesmas Pameungpeuk • Instagram : @uptpuskesmaspameungpeuk • Youtube : puskesmas pameungpeuk • Tiktok : puskesmaspameungpeuk • E-Mail : puskesmas.pameungpeuk@gmail.com • Kotak saran <p>b. Penanggungjawab Pengaduan mencatat seluruh pengaduan dari masyarakat</p> <p>c. Penanggungjawab Pengaduan membuat laporan ke Tim Admen;</p> <p>d. Tim Admen menindaklanjuti Keluhan tersebut;</p> <p>e. Pengaduan yang belum bisadiselesaikan oleh Tim Admenkemudian akan di bahas</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM);</p> <p>f. Tindak lanjut pengaduan akan di umumkan di papan umpan balik/media sosial dan/atau dilokakaryamini tiga bulanan dengan lintas sektor.</p> |
|--|--|--|

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>a. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>b. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>c. PERMENKES No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</p> <p>d. KMK No HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer</p> <p>e. Peraturan Bupati Garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>a. Sarana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tensimeter - Stetoskop - Timbangan Injak - Termometer - Ishihara Tes <p>b. Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tempat Tidur Periksa - Meja dan Kursi - Lemari - Jam Dinding - Komputer dengan akses internet - Kipas Angin <p>c. Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - SMART TV dengan akses internet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Dokter Perawat dan/atau Bidan</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>a. Supervisi atasan langsung</p> <p>b. Supervisi Penanggungjawab Klaster II Tim Audit Internal</p> |

| | | |
|----|--|--|
| 5. | Jumlah Pelaksana | 3 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan b. Pelayanan oleh dokter terlatih Pelayanan sesuai SOP |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja | a. Pelayanan diberikan oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan yang memiliki STR dan Perizinan b. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui form penilaian kinerja puskesmas |

5. KLASER 3 PELAYANAN KESEHATAN USIA DEWASA

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Persyaratan Teknis: Pasien datang sendiri atau diantar oleh keluarga</p> <p>b. Persyaratan Administrasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan registrasi di ruang pendaftaran, jika pasien lama bisa langsung registrasi di mesin antrian online - Apabila pasien baru mengambil nomor antrian untuk didaftarkan ke e-Rekam Medis - Membawa kartu BPJS bagi yang mempunyai |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <pre> graph TD PD[Pasien Datang] --> NA[No Antrian] PD --> PL[Pasien Lama] NA --> P[Pendaftaran] PL --> P PB[Pasien Baru] --> P P --> UP[Unit Pelayanan] UP --> BPIP{Butuh Perawatan Inap/Persewaan} BPIP -- YA --> RI[Rawat Inap/Persewaan] BPIP -- TIDAK --> BO{Butuh Obat} BO -- YA --> AP[Apotek] BO -- TIDAK --> K[Kasir] AP --> K K --> PUL[Pulang] </pre> |

| | | |
|----|------------------------|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran b. Pasien mengambil nomor antrian c. Pasien ke Pendaftaran menurut nomor antrian yang dipanggil d. Pasien menuju unit pelayanan yang dituju e. Pasien dipanggil sesuai antrian di aplikasi e-Rekam Medis f. Petugas melakukan anamnesa keadaan umum dan keluhan pasien g. Petugas melakukan pemeriksaan tanda tanda vital h. Petugas memberikan terapi dan konseling sesuai kebutuhan pasien i. Memberikan rujukan apabila diperlukan j. Setelah mendapatkan pelayanan pasien menuju apotek jika membutuhkan obat, jika tidak langsung menuju kasir pembayaran k. Apabila pasien memerlukan perawatan lebih lanjut, maka pasien dikirim menuju Gedung rawat inap dan persalinan l. Jika pasien bpjs pasien dapat langsung pulang, apabila pasien umum dapat menuju kasir untuk melakukan pembayaran |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Waktu tanggap pasien 1-2 menit b. Anamnesa dan Skrining 5 menit c. Pemeriksaan oleh Petugas 5-8 menit |
| 4. | Biaya/ Tarif | <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien peserta BPJS tidak dipungut biaya b. Bagi pasien umum dikenakan biaya sesuai tarif Retribusi Umum (Perda No 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah) |
| 5. | Produk Pelayanan | Konsultasi dan Pemeriksaan Kesehatan pada Usia Dewasa |
| 6. | Penanganan Pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ul style="list-style-type: none"> - WA/SMS/TELEPON : (0262)521015 - Facebook : Puskesmas Pameungpeuk - Instagram : @uptpuskesmaspameungpeuk - Youtube : puskesmas pameungpeuk - Tiktok : puskesmaspameungpeuk - E-Mail : puskesmas.pameungpeuk@gmail.com - Kotak saran |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>b. Penanggungjawab Pengaduan mencatat seluruh pengaduan dari masyarakat</p> <p>c. Penanggungjawab Pengaduan membuat laporan ke Tim Admen;</p> <p>d. Tim Admen menindaklanjuti Keluhan tersebut;</p> <p>e. Pengaduan yang belum bisa diselesaikan oleh Tim Admen kemudian akan di bahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM);</p> <p>f. Tindak lanjut pengaduan akan di umumkan di papan umpan balik/media sosial dan/atau dilokakaryamini tiga bulanan dengan lintas sektor.</p> |
|--|--|---|

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

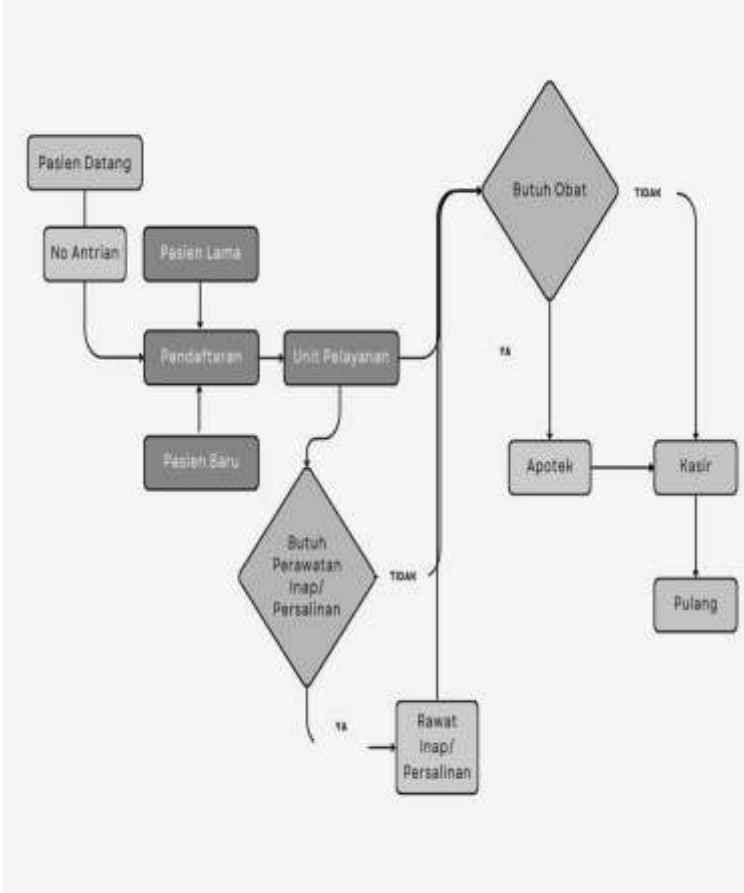
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>a. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>b. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>c. PERMENKES No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</p> <p>d. KMK No HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer</p> <p>e. Peraturan Bupati Garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>a. Sarana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tensimeter - Stetoskop - Timbangan Injak - Termometer - Ishihara Tes <p>b. Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tempat Tidur Periksa - Meja dan Kursi - Lemari - Jam Dinding - Komputer dengan akses internet - Kipas Angin <p>c. Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - SMART TV dengan akses internet |

| | | |
|----|--|--|
| 3. | Kompetensi Pelaksana | a. Dokter b. Perawat dan/atau Bidan |
| 4. | Pengawasan Internal | a. Supervisi atasan langsung b. Supervisi Penanggungjawab Klaster III c. Tim Audit Internal |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 3 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan b. Pelayanan oleh dokter terlatih c. Pelayanan sesuai SOP |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja | a. Pelayanan diberikan oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan yang memiliki STR dan Perizinan b. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui form penilaian kinerja puskesmas |

6. KLASER 3 PELAYANAN KESEHATAN LANSIA

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-----------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | a. Persyaratan Teknis: Pasien datang sendiri atau diantar oleh keluarga b. Persyaratan Administrasi: - Melakukan registrasi di ruang pendaftaran, jika pasien lama bisa langsung registrasi di mesin antrian online - Apabila pasien baru mengambil nomor antrian untuk didaftarkan ke e-Rekam Medis - Membawa kartu BPJS bagi yang mempunyai |

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur |  <p>The flowchart illustrates the patient service process. It starts with 'Pasien Datang' (Patient Arrives), which branches into 'No Antrian' (No Queue) and 'Pasien Lama' (Old Patient). 'Pasien Baru' (New Patient) also leads to 'Pendaftaran' (Registration). 'Pendaftaran' leads to 'Unit Pelayanan' (Service Unit). From 'Unit Pelayanan', there are two decision points: 'Butuh Obat' (Need Medicine) and 'Butuh Perawatan Inap/Persalinan' (Need Inpatient/Obstetric Care). 'Butuh Obat' leads to 'Apotek' (Pharmacy) if 'YA' (Yes) and 'Kasir' (Cashier) if 'TIDAK' (No). 'Butuh Perawatan Inap/Persalinan' leads to 'Rawat Inap/Persalinan' (Inpatient/Obstetric Care) if 'YA' and 'Kasir' if 'TIDAK'. 'Kasir' leads to 'Pulang' (Discharge).</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ul style="list-style-type: none">a. Waktu tanggap pasien 1-2 menitb. Anamnesa dan Skrining 5 menitc. Pemeriksaan oleh Petugas 5-8 menit |

| | | |
|----|----------------------|--|
| 4. | Biaya/ Tarif | <p>a. Pasien peserta BPJS tidak dipungut biaya</p> <p>b. Bagi pasien umum dikenakan biaya sesuai tarif Retribusi Umum (Perda No 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)</p> |
| 5. | Produk Pelayanan | Konsultasi dan Pemeriksaan Kesehatan pada Lansia |
| 6. | Penanganan Pengaduan | <p>a. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ul style="list-style-type: none"> - WA/SMS/TELEPON : (0262)521015 - Facebook : Puskesmas Pameungpeuk - Instagram : @uptpuskesmaspameungpeuk - Youtube : puskesmas pameungpeuk - Tiktok : puskesmaspameungpeuk - E-Mail : puskesmas.pameungpeuk@gmail.com - Kotak saran <p>b. Penanggungjawab Pengaduan mencatat seluruh pengaduan dari masyarakat</p> <p>c. Penanggungjawab Pengaduan membuat laporan ke Tim Admen;</p> <p>d. Tim Admen menindaklanjuti Keluhan tersebut;</p> <p>e. Pengaduan yang belum bisa diselesaikan oleh Tim Admen kemudian akan di bahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM);</p> <p>f. Tindak lanjut pengaduan akan di umumkan di papan umpan balik/media sosial dan/atau dilokakaryamini tiga bulanan dengan lintas sektor.</p> |

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>a. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>b. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>c. PERMENKES No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>d. KMK No HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | | e. Peraturan Bupati Garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>a. Sarana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tensimeter - Stetoskop - Timbangan Injak - Termometer <p>b. Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tempat Tidur Periksa - Meja dan Kursi - Lemari - Jam Dinding - Komputer dengan akses internet - Kipas Angin <p>c. Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - SMART TV dengan akses internet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Dokter</p> <p>b. Perawat dan/atau Bidan</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>a. Supervisi atasan langsung</p> <p>b. Supervisi Penanggungjawab Klaster III</p> <p>c. Tim Audit Internal</p> |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 3 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>a. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan</p> <p>b. Pelayanan oleh dokter terlatih Pelayanan sesuai SOP</p> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja | <p>a. Pelayanan diberikan oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan yang memiliki STR dan Perizinan</p> <p>b. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</p> |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui form penilaian kinerja puskesmas |

7. KLAS TER 2 DAN 3 PALAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | a. Persyaratan Teknis: Pasien datang sendiri atau diantar oleh keluarga b. Persyaratan Administrasi: - Melakukan registrasi di ruang pendaftaran, jika pasien lama bisa langsung registrasi di mesin antrian online - Apabila pasien baru mengambil nomor antrian untuk didaftarkan ke e-Rekam Medis - Membawa kartu BPJS bagi yang mempunyai |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <div data-bbox="732 849 1450 1739" data-label="Diagram"> <pre> graph TD PD[Pasien Datang] --> NA[No Antrian] PD --> PL[Pasien Lama] PB[Pasien Baru] --> P[Pendaftaran] NA --> P PL --> P P --> UP[Unit Pelayanan] UP --> BPIP{Butuh Perawatan Inap/Persalinan} BPIP -- YA --> RIP[Rawat Inap/Persalinan] BPIP -- TIDAK --> BO{Butuh Obat} BO -- YA --> RIP BO -- TIDAK --> APOT[Apotek] APOT --> KAS[Kasir] KAS --> PUL[Pulang] </pre> </div> a. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran b. Pasien mengambil nomor antrian c. Pasien ke Pendaftaran menurut nomor antrian yang dipanggil d. Pasien menuju unit pelayanan yang dituju e. Pasien dipanggil sesuai antrian di aplikasi e-Rekam Medis f. Petugas melakukan anamnesa keadaan umum dan keluhan pasien g. Petugas melakukan pemeriksaan tanda tanda vital h. Petugas memberikan terapi dan konseling |

| | | |
|----|------------------------|--|
| | | <p>sesuai kebutuhan pasien</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Memberikan rujukan apabila diperlukan j. Setelah mendapatkan pelayanan pasien menuju apotek jika membutuhkan obat, jika tidak langsung menuju kasir pembayaran k. Apabila pasien memerlukan perawatan lebih lanjut, maka pasien dikirim menuju Gedung rawat inap dan persalinan l. Jika pasien bpjs pasien dapat langsung pulang, apabila pasien umum dapat menuju kasir untuk melakukan pembayaran |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Waktu tanggap pasien 1-2 menit b. Anamnesa dan Skrining 5 menit c. Pemeriksaan oleh Petugas 5-8 menit d. Pelaksanaan Tindakan Medis oleh Petugas 10-30 menit |
| 4. | Biaya/ Tarif | <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien peserta BPJS tidak dipungut biaya b. Bagi pasien umum dikenakan biaya sesuai tarif Retribusi Umum (Perda No 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah) |
| 5. | Produk Pelayanan | Konsultasi dan Perawatan Kesehatan Gigi dan Mulut |
| 6. | Penanganan Pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ul style="list-style-type: none"> • WA/SMS/TELEPON : (0262)521015 • Facebook : Puskesmas Pameungpeuk • Instagram : @uptpuskesmaspameungpeuk • Youtube : puskesmas pameungpeuk • Tiktok : puskesmaspameungpeuk • E-Mail : puskesmas.pameungpeuk@gmail.com • Kotak saran b. Penanggungjawab Pengaduan mencatat seluruh pengaduan dari masyarakat c. Penanggungjawab Pengaduan membuat laporan ke Tim Admen; d. Tim Admen menindaklanjuti Keluhan tersebut; e. Pengaduan yang belum bisa diselesaikan |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>oleh Tim Admenkemudian akan di bahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM);</p> <p>f. Tindak lanjut pengaduan akan di umumkan di papan umpan balik/media sosial dan/atau di lokakaryamini tiga bulanan dengan lintas sektor;</p> |
|--|--|--|

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

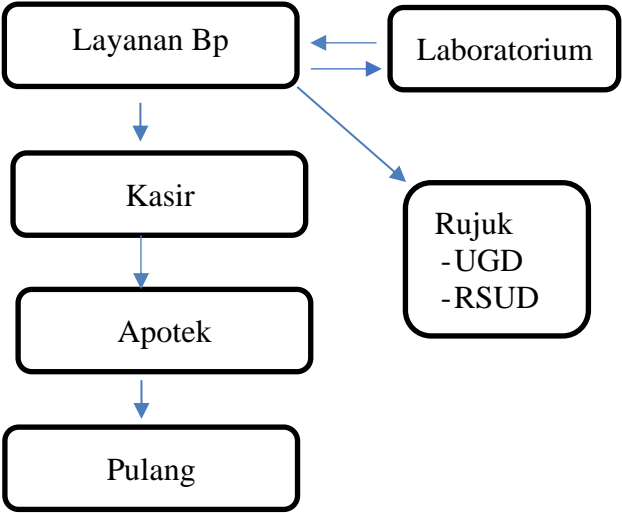
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>a. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>b. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>c. PERMENKES No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</p> <p>d. KMK No HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer</p> <p>e. Peraturan Bupati Garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>a. Sarana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tensimeter - Stetoskop - Timbangan Injak - Alat Ukur Tinggi Badan - Termometer - Set Pencabutan Gigi Dewasa - Set Pencabutan Gigi Anak - Set Penambalan Gigi - Alat Pembersihan Karang Gigi <p>b. Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kursi Gigi/ Dental Unit - Meja dan Kursi - Lemari - Jam Dinding - Komputer dengan akses internet - Kipas Angin <p>c. Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - SMART TV dengan akses internet |

| | | |
|----|--|--|
| 3. | Kompetensi Pelaksana | a. Dokter Gigi b. Terapis Gigi dan Mulut |
| 4. | Pengawasan Internal | a. Supervisi atasan langsung b. Tim Audit Internal |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 2 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan b. Pelayanan oleh dokter terlatih c. Pelayanan sesuai SOP |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja | a. Pelayanan diberikan oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan yang memiliki STR dan Perizinan b. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui form penilaian kinerja puskesmas |

8. KLASSTER 4 PELAYANAN HIV DAN TB

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayana n | <p>Persyaratan Teknis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasien datang sendiri atau di antar oleh keluarga - Melakukan registrasi di loket pendaftaran untuk mengambil nomor antrian - Membawa kartu BPJS atau kartu jaminan kesehatan lainnya bagi yang mempunyai |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <pre> graph TD A[Pasien Datang] --> B[Pemeriksaan scrining Batuk demam flu anosmia] B -- ya --> C[1.pemeriksaan dokter] B -- Tidak --> D[Pendaftaran] D --> C </pre> |

| | | |
|----|------------------------|--|
| | |  <pre> graph TD Bp[Layanan Bp] <--> Lab[Laboratorium] Bp --> Kasir[Kasir] Kasir --> Apotek[Apotek] Apotek --> Pulang[Pulang] Bp --> Rujuk[Rujuk -UGD -RSUD] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran 2. Melakukan anamnesa keadaan umum dan keluhan pasien 3. Melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital 4. Mendampingi dokter melakukan pemeriksaan kepada pasien 5. Dokter memberikan terapi dan konseling sesuai kebutuhan pasien 6. Memberikan resep 7. Memberikan rujukan apabila diperlukan 8. Setelah selesai pemeriksaan pasien menuju ke kasir untuk melakukan administrasi pembayaran 9. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, Pasien Pulang |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | Waktu tanggap pasien : 1-2 menit - anamnesa 5-10 menit - pemeriksaan dokter 15-20 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya 2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum |
| 5. | Produk pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memperoleh pemeriksaan kesehatan sesuai dengan keluhan yang diderita dengan tata cara sesuai pedoman pemeriksaan 2. Memperoleh tindakan medis yang tepat apabila diperlukan 3. Mendapat resep untuk mengambil obat sesuai dengan penyakit yang dibutuhkan 4. Surat rujukan kasus pasien yang seharusnya dirujuk |

| | | |
|----|----------------------|---|
| | | <p>5. Informasi medis tentang keadaan dan masalah kesehatan pasien</p> <p>6. Konseling</p> |
| 6. | Penanganan Pengaduan | <p>a. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ul style="list-style-type: none">- WA/SMS/TELEPON : (0262)521015- Facebook : Puskesmas Pameungpeuk- Instagram : @uptpuskesmaspameungpeuk- Youtube : puskesmas pameungpeuk- Tiktok : puskesmaspameungpeuk- E-Mail : puskesmas.pameungpeuk@gmail.com- Kotak saran <p>b. Penanggungjawab Pengaduan mencatat seluruh pengaduan dari masyarakat</p> <p>c. Penanggungjawab Pengaduan membuat laporan ke Tim Admen;</p> <p>d. Tim Admen menindaklanjuti Keluhan tersebut;</p> <p>e. Pengaduan yang belum bisa diselesaikan oleh Tim Admen kemudian akan di bahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM);</p> <p>f. Tindak lanjut pengaduan akan di umumkan di papan umpan balik/media sosial dan/atau di lokakaryamini tiga bulanan dengan lintas sektor;</p> |

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | a. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan c. PERMENKES No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas d. KMK No HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer e. Peraturan Bupati Garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/ataufasilitas | Sarana : - Tensimeter - Stetoskop - Timbangan injak - Pot dahak Prasarana - Tempat tidur periksa - Meja dan kursi - Lemari - Gordeng penyekat Fasilitas - Ruang tunggu |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Dokter, perawat |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Super visi atasan langsung 2. Tim Audit Internal |
| 5. | Jumlah pelaksana | 1 orang |
| 6. | Jaminan pelayanan | Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih. 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal |

9. LINTAS KLASTER PELAYANAN IGD

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | a. Persyaratan Teknis: Pasien datang sendiri atau diantar oleh keluarga b. Persyaratan Administrasi: Pendamping Pasien melakukan registrasi di ruang pendaftaran |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <div data-bbox="727 692 1448 1290" style="text-align: center;"> </div> a. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran b. Petugas melakukan anamnesa keadaan umum dan keluhan pasien c. Petugas melakukan pemeriksaan tanda tanda vital d. Pada Kasus gawat darurat dan pasien memerlukan Tindakan spesialistik setelah mendapatkan Tindakan “Life Saving” oleh Dokter/ Perawat Jaga, pasien langsung dikirim/ dirujuk ke Rumah Sakit e. Petugas memberikan terapi dan konseling sesuai kebutuhan pasien f. Setelah mendapatkan pelayanan pasien menuju apotek jika membutuhkan obat, jika tidak langsung menuju kasir pembayaran g. Apabila pasien memerlukan perawatan lebih lanjut, maka pasien dikirim menuju Gedung rawat inap dan persalinan h. Jika pasien bpjs pasien dapat langsung pulang, apabila pasien umum dapat menuju kasir untuk melakukan pembayaran |

| | | |
|----|------------------------|--|
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Waktu tanggap pasien 1-2 menit |
| 4. | Biaya/ Tarif | a. Pasien peserta BPJS tidak dipungut biaya b. Bagi pasien umum dikenakan biaya sesuai tarif Retribusi Umum (Perda No 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah) |
| 5. | Produk Pelayanan | Pelayanan Kegawatdaruratan, Konsultasi Kesehatan dan Pelayanan EKG |
| 6. | Penanganan Pengaduan | a. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ul style="list-style-type: none">• WA/SMS/TELEPON : (0262)521015• Facebook : Puskesmas Pameungpeuk• Instagram : @uptpuskesmaspameungpeuk• Youtube : puskesmas pameungpeuk• Tiktok : puskesmaspameungpeuk• E-Mail : puskesmas.pameungpeuk@gmail.com• Kotak saran b. Penanggungjawab Pengaduan mencatat seluruh pengaduan dari masyarakat c. Penanggungjawab Pengaduan membuat laporan ke Tim Admen; d. Tim Admen menindaklanjuti Keluhan tersebut; e. Pengaduan yang belum bisa diselesaikan oleh Tim Admenkemudian akan di bahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM); f. Tindak lanjut pengaduan akan di umumkan di papan umpan balik/media sosial dan/atau di lokakaryamini tiga bulanan dengan lintas sektor; |

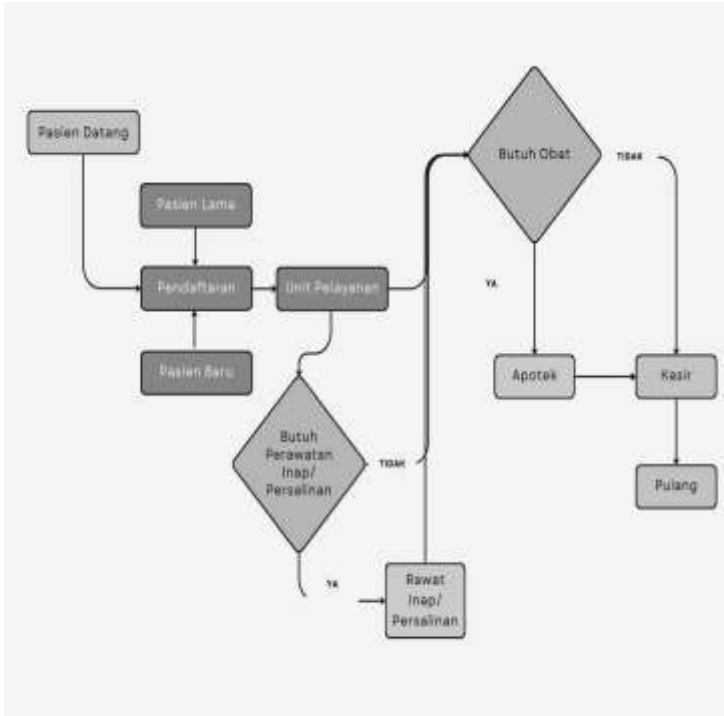
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) meliputi:

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | f. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik g. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan h. PERMENKES No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas i. KMK No HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer j. Peraturan Bupati Garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | a. Sarana <ul style="list-style-type: none"> - Tensimeter - Stetoskop - Timbangan Injak - Termometer - Oksimetri - AED Kit - Kit Kegawatdaruratan - Tabung Oksigen b. Prasarana <ul style="list-style-type: none"> - Tempat Tidur Periksa - Tiang Infus - Meja dan Kursi - Lemari - Jam Dinding - Komputer dengan akses internet - Kipas Angin c. Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - SMART TV dengan akses internet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | a. Dokter yang sudah mengikuti pelatihan kegawatdaruratan b. Perawat yang sudah mengikuti pelatihan kegawatdaruratan |
| 4. | Pengawasan Internal | a. Supervisi atasan langsung b. Supervisi Penanggungjawab Lintas Klaster c. Tim Audit Internal |
| 5. | Jumlah Pelaksana | a. 1 orang Dokter Jaga/ Konsultasi b. 2 orang perawat per shift |

| | | |
|----|--|--|
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan b. Pelayanan sesuai SOP |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja | a. Pelayanan diberikan oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan yang memiliki STR dan Perizinan b. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui form penilaian kinerja puskesmas |

10. LINTAS KLASTER PELAYANAN RAWAT INAP

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | a. Persyaratan Teknis: Pasien datang sendiri atau diantar oleh keluarga b. Persyaratan Administrasi: - Pendamping Pasien melakukan registrasi di ruang pendaftaran |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur |  <pre> graph TD PD[Pasien Datang] --> P[Pasien Baru] PD --> PL[Pasien Lama] P --> U[Unit Pelayanan] PL --> U U --> D1{Butuh Perawatan Inap/Persalinan} D1 -- YA --> RI[Rawat Inap/Persalinan] D1 -- TIDAK --> D2{Butuh Obat} D2 -- YA --> A[Apotek] A --> R[Resep] R --> PUL[Pulang] D2 -- TIDAK --> PUL </pre> <p>a. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran b. Petugas melakukan anamnesa keadaan umum dan keluhan pasien di Unit Gawat Darurat c. Petugas melakukan pemeriksaan tanda tanda vital</p> |

| | | |
|----|------------------------|---|
| | | <p>d. Setelah dilakukan pemeriksaan dan ditemukan pasien membutuhkan perawatan, pasien dipindahkan ke ruang rawat inap</p> <p>e. Petugas memberikan terapi dan konseling sesuai kebutuhan pasien</p> <p>f. Setelah mendapatkan pelayanan pasien dan kondisi membaik menuju apotek jika membutuhkan obat, jika tidak langsung menuju kasir pembayaran</p> <p>g. Jika pasien bpjs pasien dapat langsung pulang, apabila pasien umum dapat menuju kasir untuk</p> <p>c. melakukan pembayaran</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>a. Waktu tanggap pasien 1-2 menit</p> <p>b. Waktu Pelayanan sesuai kasus</p> |
| 4. | Biaya/ Tarif | <p>a. Pasien peserta BPJS dan memiliki kartu program LAPAD RUHAMA tidak dipungut biaya</p> <p>b. Bagi pasien umum dikenakan biaya sesuai tarif Retribusi Umum (Perda No 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)</p> |
| 5. | Produk Pelayanan | Pelayanan Medis Rawat Inap |
| 6. | Penanganan Pengaduan | <p>a. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ul style="list-style-type: none"> • WA/SMS/TELEPON : (0262)521015 • Facebook : Puskesmas Pameungpeuk • Instagram : @uptpuskesmaspameungpeuk • Youtube : puskesmas pameungpeuk • Tiktok : puskesmaspameungpeuk • E-Mail : puskesmas.pameungpeuk@gmail.com • Kotak saran <p>b. Penanggungjawab Pengaduan mencatat seluruh pengaduan dari masyarakat</p> <p>c. Penanggungjawab Pengaduan membuat laporan ke Tim Admen;</p> <p>d. Tim Admen menindaklanjuti Keluhan tersebut;</p> <p>e. Pengaduan yang belum bisa diselesaikan oleh Tim Admenkemudian akan di bahas</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM);</p> <p>f. Tindak lanjut pengaduan akan di umumkan di papan umpan balik/media sosial dan/atau di lokakaryamini tiga bulanan dengan lintas sektor;</p> |
|--|--|---|

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <p>a. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>b. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>c. PERMENKES No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</p> <p>d. KMK No HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer</p> <p>e. Peraturan Bupati Garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>a. Sarana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tensimeter - Stetoskop - Timbangan Injak - Termometer - Oksimetri - AED Kit - Kit Kegawatdaruratan - Tabung Oksigen <p>b. Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tempat Tidur Periksa - Tiang Infus - Meja dan Kursi - Lemari - Jam Dinding - Komputer dengan akses internet - Kipas Angin <p>c. Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Ruang Rawat Inap - SMART TV dengan akses internet |

| | | |
|----|--|--|
| 3. | Kompetensi Pelaksana | a. Dokter yang sudah mengikuti pelatihan kegawatdaruratan b. Perawat yang sudah mengikuti pelatihan kegawatdaruratan |
| 4. | Pengawasan Internal | a. Supervisi atasan langsung b. Supervisi Penanggungjawab Lintas Klaster c. Tim Audit Internal |
| 5. | Jumlah Pelaksana | a. 1 orang Dokter Jaga/ Konsultasi b. 3 orang perawat per shift |
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan b. Pelayanan sesuai SOP |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja | a. Pelayanan diberikan oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan yang memiliki STR dan Perizinan b. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui form penilaian kinerja puskesmas |

11. LINTAS KLASTER PELAYANAN PONED

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | a. Persyaratan Teknis: Pasien datang sendiri atau diantar oleh keluarga b. Persyaratan Administrasi: - Pendamping Pasien melakukan registrasi di ruang pendaftaran |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <pre> graph TD PD[Pasien Datang] --> P[Pendaftaran] P --> PL[Pasien Lama] P --> PB[Pasien Baru] PL --> UP[Unit Pelayanan] PB --> UP UP --> BO{Butuh Obat} BO -- Ya --> AP[Apotek] AP --> KS[Kasir] KS --> PU[Pulang] BO -- Tidak --> RI[Rawat Inap/Persewaan] UP --> BPIP{Butuh Perawatan Inap/Persewaan} BPIP -- Ya --> RI BPIP -- Tidak --> AP </pre> |

| | | |
|----|------------------------|---|
| | | <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran b. Petugas melakukan anamnesa keadaan umum dan keluhan pasien di Ruang Tindakan c. Petugas melakukan pemeriksaan tanda tanda vital d. Setelah dilakukan pemeriksaan dan ditemukan pasien membutuhkan tindakan, pasien dipindahkan ke ruang persalinan di Gedung PONED e. Petugas memberikan terapi dan konseling sesuai kebutuhan pasien f. Setelah mendapatkan pelayanan pasien dan kondisi membaik menuju apotek jika membutuhkan obat, jika tidak langsung menuju kasir pembayaran g. Jika pasien bpjs pasien dapat langsung pulang, apabila pasien umum dapat menuju kasir untuk melakukan pembayaran |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Waktu tanggap pasien 1-2 menit b. Waktu Pelayanan sesuai kasus |
| 4. | Biaya/ Tarif | <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien peserta BPJS dan/ atau memiliki kartu program LAPAD RUHAMA tidak dipungut biaya b. Bagi pasien umum dikenakan biaya sesuai tarif Retribusi Umum (Perda No 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah) |
| 5. | Produk Pelayanan | Pelayanan Medis Persalinan dan kegawatdaruratan Obstetri dan Neonatologi Dasar |
| 6. | Penanganan Pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ul style="list-style-type: none"> • WA/SMS/TELEPON : (0262)521015 • Facebook : Puskesmas Pameungpeuk • Instagram : @uptpuskesmaspameungpeuk • Youtube : puskesmas pameungpeuk • Tiktok : puskesmaspameungpeuk • E-Mail : puskesmas.pameungpeuk@gmail.com • Kotak saran b. Penanggungjawab Pengaduan mencatat seluruh pengaduan dari masyarakat |

| | | |
|----|--------------|---|
| | | <p>c. Penanggungjawab Pengaduan membuat laporan ke Tim Admen;</p> <p>d. Tim Admen menindaklanjuti Keluhan tersebut;</p> <p>e. Pengaduan yang belum bisa diselesaikan oleh Tim Admen kemudian akan di bahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM);</p> <p>f. Tindak lanjut pengaduan akan di umumkan di papan umpan balik/media sosial dan/atau di lokakaryamini tiga bulanan dengan lintas sektor;</p> |
| 4. | Biaya/ Tarif | <p>c. Pasien peserta BPJS dan/ atau memiliki kartu program LAPAD RUHAMA tidak dipungut biaya</p> <p>d. Bagi pasien umum dikenakan biaya sesuai tarif</p> <p>c. Retribusi Umum (Perda No 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)</p> |

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>a. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>b. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>c. PERMENKES No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</p> <p>d. KMK No HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer</p> <p>e. Peraturan Bupati Garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah</p> |

| | | |
|----|--|--|
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>a. Sarana</p> <ul style="list-style-type: none">- Tensimeter- Stetoskop- Timbangan Injak- Termometer- Oksimetri- Kit Persalinan- Suction Pump- Tabung Oksigen <p>b. Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none">- Tempat Tidur Periksa- Tiang Infus- Meja dan Kursi- Lemari- Jam Dinding- Komputer dengan akses internet- Kipas Angin <p>c. Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none">- Ruang Tunggu- Ruang Persalinan- SMART TV dengan akses internet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Dokter</p> <p>b. Bidan yang sudah mengikuti pelatihan persalinan</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>a. Supervisi atasan langsung</p> <p>b. Supervisi Penanggungjawab Klaster II</p> <p>c. Tim Audit Internal</p> |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <p>a. 1 orang Dokter Jaga/ Konsultasi</p> <p>b. 3 orang Bidan per shift</p> |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>a. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan</p> <p>b. Pelayanan sesuai SOP</p> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja | <p>a. Pelayanan diberikan oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan yang memiliki STR dan Perizinan</p> <p>b. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</p> |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui form penilaian kinerja puskesmas |

12. LINTAS KLASTER PELAYANAN LABORATORIUM

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | a. Persyaratan Teknis: Pasien datang sendiri atau diantar oleh keluarga b. Persyaratan Administrasi: - Melakukan registrasi di ruang pendaftaran, jika pasien lama bisa langsung registrasi di mesin antrian online - Apabila pasien baru mengambil nomor antrian untuk didaftarkan ke e-Rekam Medis - Membawa kartu BPJS bagi yang mempunyai Surat Rujukan Internal Puskesmas |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <div data-bbox="732 892 1438 1739" data-label="Diagram"> <pre> graph TD PD[Pasien Datang] --> NA[No Antrian] PD --> PL[Pasien Lama] PB[Pasien Baru] --> P[Pendaftaran] NA --> P PL --> P P --> UP[Unit Pelayanan] UP --> D1{Butuh Perawatan Inap/ Persalinan} D1 -- YA --> RI[Rawat Inap/ Persalinan] D1 -- TIDAK --> D2{Butuh Obat} D2 -- YA --> AP[Apotek] D2 -- TIDAK --> K[Kasir] AP --> K K --> PUL[Pulang] </pre> </div> a. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran b. Pasien mengambil nomor antrian c. Pasien ke Pendaftaran menurut nomor antrian yang dipanggil d. Pasien menuju unit pelayanan yang dituju e. Pasien mendapatkan rujukan pemeriksaan laboratorium f. Pasien menuju ruang laboratorium g. Pasien menunggu untuk mendapatkan pelayanan laboratorium h. Pasien diperiksa sesuai dengan rujukan yang dibuat di unit pelayanan awal i. Setelah mendapatkan hasil pemeriksaan |

| | | |
|----|------------------------|--|
| | | <p>laboratorium, pasien menuju unit pelayanan awal</p> <p>j. Apabila pasien memerlukan perawatan lebih lanjut, maka pasien dikirim menuju Gedung rawat inap dan persalinan</p> <p>k. Jika pasien bpjs pasien dapat langsung pulang, apabila pasien umum dapat menuju kasir untuk melakukan pembayaran</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>a. Hematologi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hematologi Lengkap : 60 menit - Hematologi Rutin : 15 menit - Golongan Darah : 5 menit - Laju Endap Darah : 60 menit <p>b. Kimia Klinik</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gula Darah Puasa : 5 menit - Gula Darah Sewaktu : 5 menit - Gula Darah 2 jam PP : 5 menit - Kolesterol Total : 25 menit - Kolesterol HDL : 30 menit - Kolesterol LDL : 30 menit - Trigliserida : 25 menit - SGOT : 25 menit - SGPT : 25 menit - Asam Urat : 25 menit - Ureum : 30 menit - Kreatinin : 30 menit <p>c. Immunologi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Widal : 20 menit - Anti HIV : 15 menit - Malaria : 15 menit - HbsAg : 15 menit - Rapid Test Syphilis : 15 menit <p>d. Mikrobiologi</p> <ul style="list-style-type: none"> - BTA Sewaktu : 60 menit - BTA Pagi : 60 menit <p>e. Urine</p> <ul style="list-style-type: none"> - Urine Lengkap : 30 menit - Test Kehamilan : 10 menit - Protein Urine : 10 menit <p>f. Feses Rutin : 30 menit</p> |
| 4. | Biaya/ Tarif | <p>a. Pasien peserta BPJS tidak dipungut biaya, kecuali pemeriksaan seperti Widal, Kolesterol Total, Kolesterol HDL, Kolesterol LDL, Trigliserida, SGOT, SGPT, Asam Urat, Ureum, Kreatinin tidak ditanggung oleh BPJS</p> <p>b. Bagi pasien umum dikenakan biaya sesuai tarif Retribusi Umum (Perda No 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)</p> |

| | | |
|----|----------------------|---|
| 5. | Produk Pelayanan | Pemeriksaan: a. Hematologi b. Kimia Darah c. Imunologi d. Mikrobiologi e. Urinalisa f. Faeces |
| 6. | Penanganan Pengaduan | a. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ul style="list-style-type: none">• WA/SMS/TELEPON : (0262)521015• Facebook : Puskesmas Pameungpeuk• Instagram : @uptpuskesmaspameungpeuk• Youtube : puskesmas pameungpeuk• Tiktok : puskesmaspameungpeuk• E-Mail : puskesmas.pameungpeuk@gmail.com• Kotak saran b. Penanggungjawab Pengaduan mencatat seluruh pengaduan dari masyarakat c. Penanggungjawab Pengaduan membuat laporan ke Tim Admen; d. Tim Admen menindaklanjuti Keluhan tersebut; e. Pengaduan yang belum bisa diselesaikan oleh Tim Admen kemudian akan di bahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM); f. Tindak lanjut pengaduan akan di umumkan di papan umpan balik/media sosial dan/atau di lokakaryamini tiga bulanan dengan lintas sektor; |

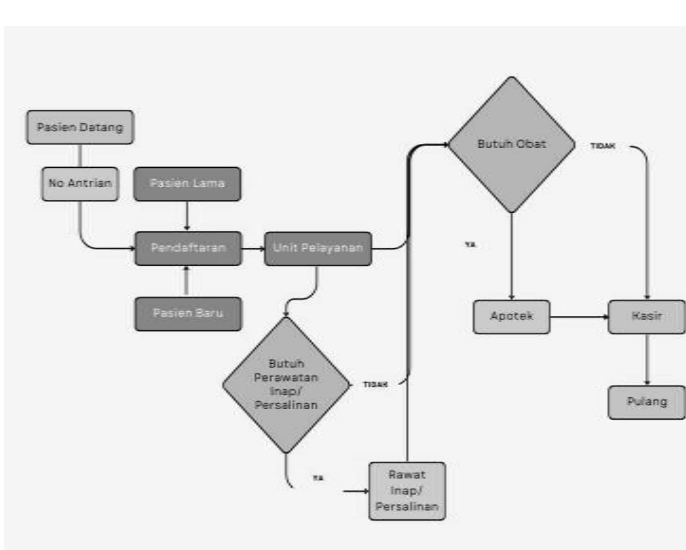
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) meliputi:

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | a. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan c. PERMENKES No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas d. KMK No HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer e. Peraturan Bupati Garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | a. Sarana <ul style="list-style-type: none"> - Batang Pengaduk - Corong Kaca - Erlenmeyer - Gelas Ukur - Fotometer - Hematology Analyzer - Lemari Es - Mikroskop Binokuler - Mikro Pipet - Pipet Tetes - Sentrifuge Listrik - Stopwatch - Tip Pipet Biru, Kuning dan Putih - Tabung Reaksi - Urisis - Tabung Westergren - Pot Spesimen Dahak - Pot Spesimen Urine b. Prasarana <ul style="list-style-type: none"> - Meja dan Kursi - Lemari - Jam Dinding - Komputer dengan akses internet - Kipas Angin c. Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - SMART TV dengan akses internet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Analisis Kesehatan (Tenaga Ahli Laboratorium Medik) |

| | | |
|----|--|---|
| 4. | Pengawasan Internal | a. Supervisi atasan langsung b. Supervisi Penanggungjawab Lintas Klaster Tim Audit Internal |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 3 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan b. Pelayanan oleh tenaga kesehatan terlatih Pelayanan sesuai SOP |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja | a. Pelayanan diberikan oleh tenaga kesehatan yang memiliki STR dan Perizinan b. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui form penilaian kinerja puskesmas |

13. LINTAS KLASTER PELAYANAN KEFARMASIAN

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Persyaratan Teknis: Pasien datang sendiri atau diantar oleh keluarga</p> <p>b. Persyaratan Administrasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan registrasi di ruang pendaftaran, jika pasien lama bisa langsung registrasi di mesin antrian online - Apabila pasien baru mengambil nomor antrian untuk didaftarkan ke e-Rekam Medis - Membawa kartu BPJS bagi yang mempunyai |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur |  <pre> graph TD PD[Pasien Datang] --> NA[No Antrian] PD --> PL[Pasien Lama] PL --> P[Pasien Baru] P --> Penda[Pendaftaran] Penda --> UP[Unit Pelayanan] UP --> BPIP{Butuh Perawatan Inap/Persalinan} BPIP -- YA --> RIP[Rawat Inap/Persalinan] BPIP -- TIDAK --> BO{Butuh Obat} BO -- YA --> APotek[Apotek] APotek --> Kasir[Kasir] Kasir --> Pulang[Pulang] BO -- TIDAK --> Pulang </pre> |

| | | |
|----|------------------------|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran b. Pasien mengambil nomor antrian c. Pasien ke Pendaftaran menurut nomor antrian yang dipanggil d. Pasien menuju unit pelayanan yang dituju e. Pasien dipanggil sesuai antrian di aplikasi e-Rekam Medis f. Petugas melakukan anamnesa keadaan umum dan keluhan pasien g. Petugas melakukan pemeriksaan tanda tanda vital h. Petugas memberikan terapi dan konseling sesuai kebutuhan pasien i. Memberikan rujukan apabila diperlukan j. Setelah mendapatkan pelayanan pasien menuju apotek jika membutuhkan obat, jika tidak langsung menuju kasir pembayaran k. Apabila pasien memerlukan perawatan lebih lanjut, maka pasien dikirim menuju Gedung rawat inap dan persalinan l. Jika pasien bpjs pasien dapat langsung pulang, apabila pasien umum dapat menuju kasir untuk melakukan pembayaran |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Waktu tanggap pasien 1-2 menit b. Penyiapan Obat 5-10 menit c. Penyerahan obat dan Pemberian Instruksi Obat (PIO) 5 menit |
| 4. | Biaya/ Tarif | <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien peserta BPJS tidak dipungut biaya b. Bagi pasien umum dikenakan biaya sesuai tarif Retribusi Umum (Perda No 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah) |
| 5. | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Mendapat resep untuk mengambil obat sesuai dengan kebutuhan penyembuhan dari penyakit b. Pelayanan Informasi Obat Konseling |
| 6. | Penanganan Pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ul style="list-style-type: none"> • WA/SMS/TELEPON : (0262)521015 • Facebook : Puskesmas Pameungpeuk • Instagram : @uptpuskesmaspameungpeuk |

| | | |
|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Youtube : puskesmas pameungpeuk • Tiktok : puskesmaspameungpeuk • E-Mail : puskesmas.pameungpeuk@gmail.com • Kotak saran <p>b. Penanggungjawab Pengaduan mencatat seluruh pengaduan dari masyarakat</p> <p>c. Penanggungjawab Pengaduan membuat laporan ke Tim Admen;</p> <p>d. Tim Admen menindaklanjuti Keluhan tersebut;</p> <p>e. Pengaduan yang belum bisa diselesaikan oleh Tim Admen kemudian akan di bahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM);</p> <p>f. Tindak lanjut pengaduan akan di umumkan di papan umpan balik/media sosial dan/atau di lokakaryamini tiga bulanan dengan lintas sektor;</p> |
|--|--|---|

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

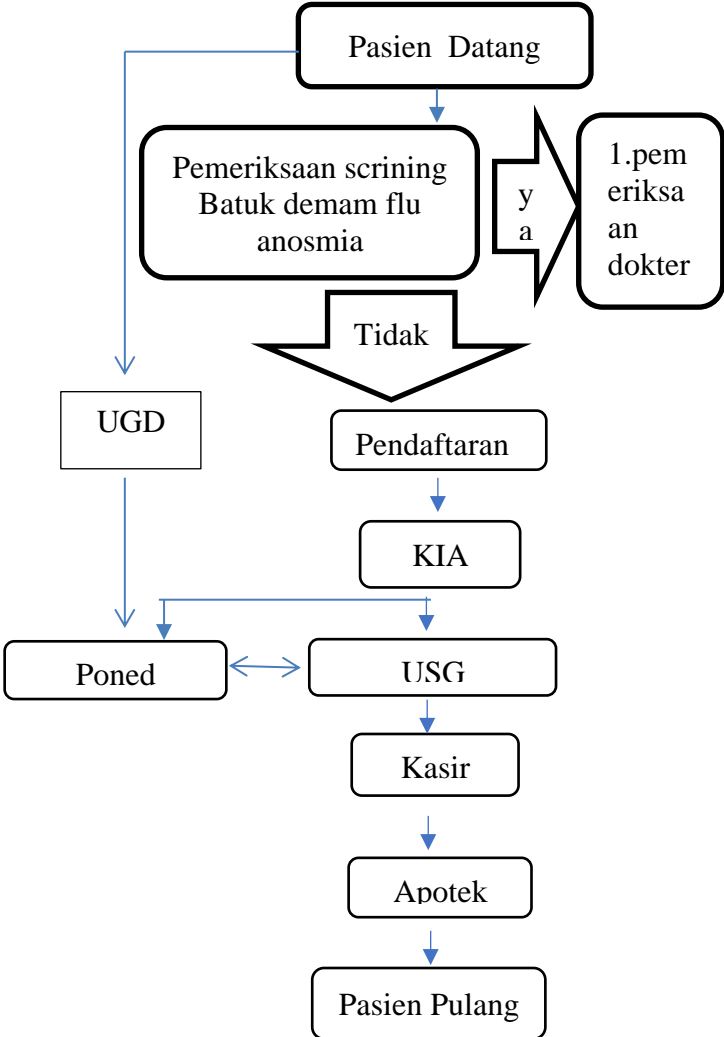
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>a. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>b. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>c. PERMENKES No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</p> <p>d. KMK No HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer</p> <p>e. Peraturan Bupati Garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah</p> |

| | | |
|----|--|---|
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>a. Sarana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mortar - Pestle - Sendok Puyer - Blender Mini <p>b. Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meja dan Kursi - Lemari - Jam Dinding - Komputer dengan akses internet - Kipas Angin <p>c. Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - SMART TV dengan akses internet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Apoteker</p> <p>b. Asisten Apoteker/ Tenaga Teknis Kefarmasian</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>a. Supervisi atasan langsung</p> <p>b. Supervisi Penanggungjawab Lintas Klaster</p> <p>c. Tim Audit Internal</p> |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 3 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>a. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan</p> <p>b. Pelayanan oleh tenaga terlatih</p> <p>c. Pelayanan sesuai SOP</p> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja | <p>a. Pelayanan diberikan oleh tenaga kesehatan yang memiliki STR dan Perizinan</p> <p>b. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</p> |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui form penilaian kinerja puskesmas |

14. PELAYANAN USG

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-----------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>Persyaratan Teknis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasien datang sendiri atau di antar oleh keluarga <p>Persyaratan Administrasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan registrasi di loket pendaftaran untuk mengambil nomor antrian |

| | | |
|-----------|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Membawa kartu BPJS atau kartu jaminan kesehatan lainnya bagi yang mempunyai - Membawa buku KIA atau bukti pemeriksaan lainnya |
| <p>2.</p> | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur</p> |  <pre> graph TD PD[Pasien Datang] --> PS[Pemeriksaan scrining Batuk demam flu anosmia] PS -- Ya --> P1[1.pemeriksaan dokter] PS -- Tidak --> P[Pendaftaran] P --> KIA[KIA] KIA --> Poned[Poned] KIA --> USG[USG] Poned <--> USG USG --> Kasir[Kasir] Kasir --> Apotek[Apotek] Apotek --> PP[Pasien Pulang] PD --> UGD[UGD] UGD --> Poned </pre> <p>a. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran b. Melakukan anamnesa c. Melakukan pemeriksaan di KIA atau PONEDED d. Melakukan pemeriksaan USG e. Melakukan konseling sesuai kebutuhan f. Memberikan resep g. Memberikan rujukan apabila diperlukan h. Setelah selesai pemeriksaan pasien menuju ke kasir untuk melakukan administrasi pembayaran i. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, Pasien Pulang</p> |
| <p>3.</p> | <p>Jangka waktu pelayanan</p> | <p>Waktu tanggap pasien : 1-2 menit - USG <10 menit</p> |

| | | |
|----|----------------------|---|
| 4. | Biaya/tarif | a. Pasien peserta BPJS tidak dipungut biaya b. Bagi pasien umum dikenakan biaya sesuai tarif Retribusi Umum (Perda No 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah) |
| 5. | Produk pelayanan | a. Memperoleh pemeriksaan kesehatan sesuai dengan keluhan yang diderita dengan tatacara sesuai pedoman pemeriksaan b. Memperoleh tindakan medis yang tepat apabila diperlukan c. Mendapat resep untuk mengambil obat sesuai dengan penyakit dan vitamin yang dibutuhkan d. Imunisasi sesuai jadwal e. Surat rujukan kasus resiko tinggi dan kasusu lain yang seharusnya dirujuk f. Informasi medis tentang keadaan dan masalah kehamilan/persalinan/menyusui/kesehatan ibu dan anak, pelayanan keluarga berencana, tindakan medis yang dilakukan g. Penyuluhan personal |
| 6. | Penanganan Pengaduan | a. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : - WA/SMS/TELEPON : (0262)521015 - Facebook : Puskesmas Pameungpeuk - Instagram : @uptpuskesmaspameungpeuk - Youtube : puskesmas pameungpeuk - Tiktok : puskesmaspameungpeuk - E-Mail : puskesmas.pameungpeuk@gmail.com - Kotak saran b. Penanggungjawab Pengaduan mencatat seluruh pengaduan dari masyarakat c. Penanggungjawab Pengaduan membuat laporan ke Tim Admen; d. Tim Admen menindaklanjuti Keluhan tersebut; e. Pengaduan yang belum bisa diselesaikan oleh Tim Admen kemudian akan di bahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM); f. Tindak lanjut pengaduan akan di umumkan di papan umpan balik/media |

| | | |
|--|--|--|
| | | sosial dan/atau dilokakaryamini tiga bulanan dengan lintas sektor; |
|--|--|--|

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan c. PERMENKES No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas d. KMK No HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer e. Peraturan Bupati Garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> a. Sarana <ul style="list-style-type: none"> - Tensimeter - Stetoskop - Timbangan Injak - Timbangan Bayi - Termometer b. Prasarana <ul style="list-style-type: none"> - Tempat Tidur Periksa - Meja dan Kursi - Lemari - Jam Dinding - Komputer dengan akses internet - Kipas Angin c. Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - SMART TV dengan akses internet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Dokter b. Perawat dan/atau Bidan |
| 4. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi atasan langsung b. Supervisi Penanggungjawab Klaster II c. Tim Audit Internal |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 3 orang |

| | | |
|----|--|--|
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan b. Pelayanan oleh dokter terlatih c. Pelayanan sesuai SOP |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja | a. Pelayanan diberikan oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan yang memiliki STR dan Perizinan b. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui form penilaian kinerja puskesmas |

15. PELAYANAN IMUNISASI

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Pelayanan jasa berupa vaksinasi terhadap bayi, baduta dan WUS 2. Pelayanan jasa pelayanan SDIDTK terhadap Balita. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pasien datang sendiri atau dengan pendamping datang langsung ke meja pemeriksaan srening covid 19 jika ada gejala pasien dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan dilakukan pengambilan sample swab,jika tidak ada gejala mengarah ke covid 19 lalu</p> <p>b. pasien mendaftarkan diri di Loker pendaftaran</p> |

| | | |
|----|------------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> c. kemudian kartu berobat pasien diantar petugas pergi ke Poli imunisasi d. pasien menunggu di ruang tunggu untuk selanjutnya di panggil oleh petugas vaksinasi e. petugas melihat kartu berobat dan buku KIA pasien untuk memastikan jenis imunisasi apa yang akan di berikan, interval imunisasi sebelumnya serta memeriksa nomor Register kartu bayi f. melakukan anamnesa pada ibu bayi dan balita apakah bayi dalam keadaan sehat → jika iya → bayi di timbang dan di ukur suhunya → jika tidak sehat → RUJUK Ke Ruang MTBS. g. Jika sehat petugas melakukan vaksinasi sesuai dengan jenis vansi yang akan diberikan h. Memberikan konseling pada ibu tentang KIPI berat dan KIPI ringan serta jadwal vaksinasi selanjutnya i. Petugas mengarahkan orang tua pasien untuk melakukan pembayaran ke loket kasir (jika tidak mempunyai kartu BPJS PBI dan Non PBI) serta mengambil obat ke Apotek dan Pasien pulang. |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>Waktu tanggap pasien 1-2 menit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anamnesa 2-3 menit - Pemeriksaan dokter 5 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <ul style="list-style-type: none"> 1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya 2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum |
| 5. | Produk pelayanan | Melakukan Vaksinasi sesuai dengan Permenkes NO 42 Tahun 2013 |
| 6. | Penanganan Pengaduan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ul style="list-style-type: none"> - WA/SMS/TELEPON : (0262)521015 - Facebook : Puskesmas Pameungpeuk - Instagram : @uptpuskesmaspameungpeuk - Youtube : puskesmas pameungpeuk - Tiktok : puskesmaspameungpeuk - E-Mail : puskesmas.pameungpeuk@gmail.com - Kotak saran b. Penanggungjawab Pengaduan mencatat seluruh pengaduan dari masyarakat c. Penanggungjawab Pengaduan membuat laporan ke Tim Admen; |

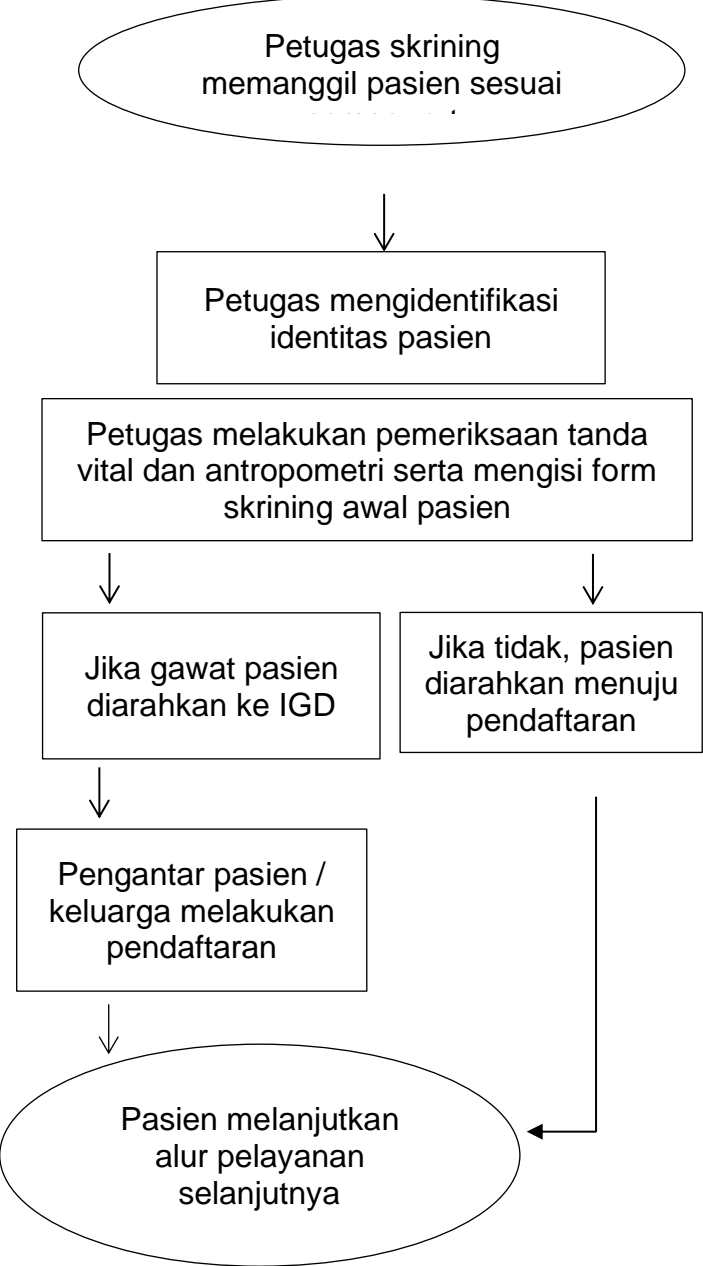
| | | |
|--|--|--|
| | | <p>d. Tim Admen menindaklanjuti Keluhan tersebut;</p> <p>e. Pengaduan yang belum bisa diselesaikan oleh Tim Admen kemudian akan di bahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM);</p> <p>f. Tindak lanjut pengaduan akan di umumkan di papan umpan balik/media sosial dan/atau dilokakaryamini tiga bulanan dengan lintas sektor;</p> |
|--|--|--|

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>a. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>b. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>c. PERMENKES No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</p> <p>d. KMK No HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer</p> <p>e. Peraturan Bupati Garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah</p> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>1. Ruang Imunisasi dan Ruang SDIDTK</p> <p>2. Fasilitas/ Peralatan Sesuai dengan Standar PERMENKES No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Dokter, bidan dan perawat yang mempunyai kompetensi tentang tindakan vaksinasi |
| 4. | Pengawasan internal | <p>1. Supervisi atasan langsung</p> <p>2. Tim Audit Internal</p> |
| 5. | Jumlah pelaksana | Satu dokter fungsional, koordinator imunisasi dan bidan KIA |
| 6. | Jaminan pelayanan | Pelayanan cepat dan akurat |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.</p> <p>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</p> |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal |

16. PELAYANAN SKRINING

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Menunjukkan Kartu Identitas Diri (KTP/SIM/KK) /fotocopy) |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur |  <pre> graph TD A([Petugas skrining memanggil pasien sesuai]) --> B[Petugas mengidentifikasi identitas pasien] B --> C[Petugas melakukan pemeriksaan tanda vital dan antropometri serta mengisi form skrining awal pasien] C --> D[Jika gawat pasien diarahkan ke IGD] C --> E[Jika tidak, pasien diarahkan menuju pendaftaran] D --> F[Pengantar pasien / keluarga melakukan pendaftaran] E --> F F --> G([Pasien melanjutkan alur pelayanan selanjutnya]) </pre> <p>a. Petugas meja skrining memanggil pasien untuk dilakukan pengkajian awal. b. Petugas mempersilahkan pasien duduk. c. Petugas menyesuaikan identitas pasien. d. Petugas mengkonfirmasi data pasien dengan petugas pendaftaran dan rekam medis bila tidak ada kesesuaian identitas pasien. e. Petugas melakukan pemeriksaan tanda vital (tensi, nadi, respirasi, dan suhu) serta antropometri (tinggi badan dan berat badan) sesuai indikasi dan kebutuhan pasien</p> |

| | | |
|----|------------------------|---|
| | | <p>f. Petugas melakukan pemeriksaan skrining awal dan mencatat hasil kajian ke form skrining awal pasien</p> <p>g. Pasien melakukan pendaftaran dan melanjutkan alur pelayanan selanjutnya</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 5 menit |
| 4. | Biaya/tarif | -- |
| 5. | Produk pelayanan | Pelayanan Pengkajian awal / skrining awal |
| 6. | Penanganan Pengaduan | <p>a. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ul style="list-style-type: none">- WA/SMS/TELEPON : (0262)521015- Facebook : Puskesmas Pameungpeuk- Instagram : @uptpuskesmaspameungpeuk- Youtube : puskesmas pameungpeuk- Tiktok : puskesmaspameungpeuk- E-Mail : puskesmas.pameungpeuk@gmail.com- Kotak saran <p>b. Penanggungjawab Pengaduan mencatat seluruh pengaduan dari masyarakat</p> <p>c. Penanggungjawab Pengaduan membuat laporan ke Tim Admen;</p> <p>d. Tim Admen menindaklanjuti Keluhan tersebut;</p> <p>e. Pengaduan yang belum bisa diselesaikan oleh Tim Admenkemudian akan di bahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM);</p> <p>f. Tindak lanjut pengaduan akan di umumkan di papan umpan balik/media sosial dan/atau dilokakaryamini tiga bulanan dengan lintas sektor;</p> |

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | a. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan c. PERMENKES No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas d. KMK No HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer e. Peraturan Bupati Garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/ataufasilitas | Sarana : - Buku Register Pasien - Form skrining pengkajian awal Prasarana - Meja dan kursi Fasilitas - Tempat <i>screening</i> / pengkajian awal |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Perawat |
| 4. | Pengawasan internal | Super visi atasan langsung |
| 5. | Jumlah pelaksana | 1 orang |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan 2. Dilakukan skrining oleh perawat terlatih |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 3. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih. 4. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal |

17. PELAYANAN KONSELING TERPADU

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1) Membawa Rujukan internal 2) Menunjukkan Kartu Identitas Diri (KTP/SIM/KK) /fotocopy) |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pemeriksaan Dokter] --> B[Rujuk ke petugas konseling] B --> C[Konseling sesuai kebutuhan] C --> D[Rencana tindak lanjut] D --> E[Selesai Pelayanan] </pre> </div> <p>a. Pasien/Pengguna layanan menuju Ruang pemeriksaan kesehatan untuk melakukan konseling/konsultasi sesuai kebutuhannya</p> <p>b. Dokter merujuk pasien ke petugas konseling terpadu untuk dilakukan konseling lebih lanjut terhadap pasien/kasus tertentu</p> <p>c. Petugas konseling meminta pasien untuk menunjukkan kartu identitas dan persyaratan pelayanan</p> <p>d. Petugas konseling melakukan konseling sesuai dengan kebutuhan pasien/pengguna layanan</p> <p>e. Petugas konseling membuat rencana tindak lanjut hasil konseling</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | Waktu tanggap pasien 1-2 menit Waktu konseling 15-30 Menit |
| 4. | Biaya/tarif | -- |
| 5. | Produk pelayanan | Pelayanan Konseling Kesehatan |
| 6. | Penanganan Pengaduan | a. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>media :</p> <ul style="list-style-type: none"> - WA/SMS/TELEPON : (0262)521015 - Facebook : Puskesmas Pameungpeuk - Instagram : @uptpuskesmaspameungpeuk - Youtube : puskesmas pameungpeuk - Tiktok : puskesmaspameungpeuk - E-Mail: puskesmas.pameungpeuk@gmail.com - Kotak saran <p>b. Penanggungjawab Pengaduan mencatat seluruh pengaduan dari masyarakat</p> <p>c. Penanggungjawab Pengaduan membuat laporan ke Tim Admen;</p> <p>d. Tim Admen menindaklanjuti Keluhan tersebut;</p> <p>e. Pengaduan yang belum bisa diselesaikan oleh Tim Admen kemudian akan di bahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM);</p> <p>f. Tindak lanjut pengaduan akan di umumkan di papan umpan balik/media sosial dan/atau di lokakaryamini tiga bulanan dengan lintas sektor;</p> |
|--|--|--|

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

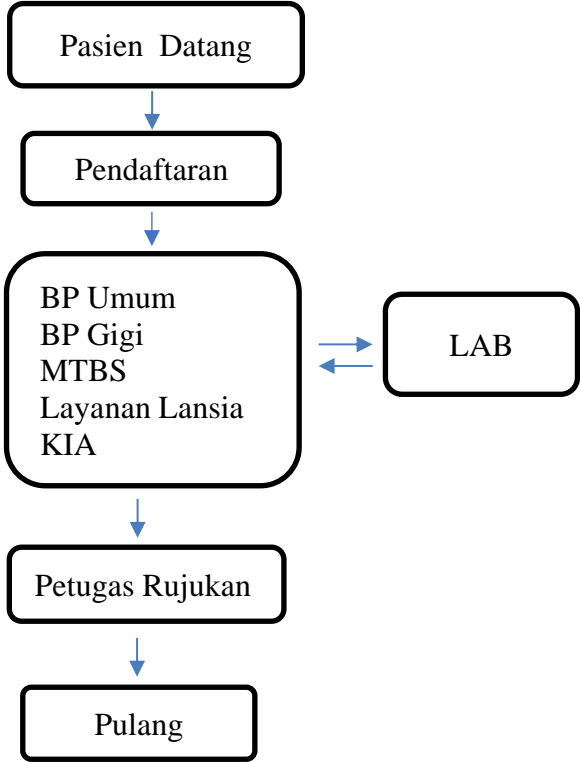
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan d. PERMENKES No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas e. KMK No HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer |

| | | |
|----|--|--|
| | | f. Peraturan Bupati Garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/ataufasilitas | Sarana : - Buku Register Pasien Prasarana Meja dan kursi - Lemari - Gordeng penyekat Fasilitas - Ruang Konseling |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Dokter, Apoteker, Ahli Gizi, Perawat |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Super visi atasan langsung 2. Tim Audit Internal |
| 5. | Jumlah pelaksana | 1 orang |
| 6. | Jaminan pelayanan | Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih. 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal |

18. PELAYANAN RUJUKAN

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-----------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Persyaratan Teknis: - Pasien datang sendiri atau di antar oleh keluarga Persyaratan Administrasi: - Melakukan registrasi di loket pendaftaran untuk mengambil nomor antrian - Membawa kartu BPJS atau kartu jaminan kesehatan lainnya bagi yang mempunyai |

| | | |
|-----------|--|--|
| <p>2.</p> | <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur</p> |  <pre> graph TD A[Pasien Datang] --> B[Pendaftaran] B --> C["BP Umum BP Gigi MTBS Layanan Lansia KIA"] C <--> D[LAB] C --> E[Petugas Rujukan] E --> F[Pulang] </pre> <p>a. Pasien datang sendiri atau dengan pendamping b. Melakukan pendaftaran c. Melakukan anamnesa keadaan umum dan keluhan pasien d. Melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital e. Mendampingi dokter melakukan pemeriksaan kepada pasien f. Dokter memberikan terapi dan konseling sesuai kebutuhan pasien g. Memberikan rujukan apabila diperlukan h. Setelah mendapatkan pelayanan Pasien Pulang</p> |
| <p>3.</p> | <p>Jangka waktu pelayanan</p> | <p>Waktu tanggap pasien :</p> <ul style="list-style-type: none"> - anamnesa 5-10 menit - pemeriksaan dokter 5 menit |
| <p>4.</p> | <p>Biaya/tarif</p> | <ul style="list-style-type: none"> a. Peserta BPJS tidak dipungut biaya b. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum |
| <p>5.</p> | <p>Produk pelayanan</p> | <ul style="list-style-type: none"> a. Memperoleh pemeriksaan kesehatan sesuai dengan keluhan yang diderita dengan tata cara sesuai pedoman pemeriksaan b. Memperoleh tindakan medis yang tepat apabila diperlukan c. Mendapat resep untuk mengambil obat sesuai dengan penyakit yang dibutuhkan d. Surat rujukan kasus pasien yang seharusnya dirujuk e. Informasi medis tentang keadaan dan masalah kesehatan pasien f. Konseling |

| | | |
|----|----------------------|---|
| 6. | Penanganan Pengaduan | <p>a. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ul style="list-style-type: none"> - WA/SMS/TELEPON : (0262)521015 - Facebook : Puskesmas Pameungpeuk - Instagram : @uptpuskesmaspameungpeuk - Youtube : puskesmas pameungpeuk - Tiktok : puskesmaspameungpeuk - E-Mail: puskesmas.pameungpeuk@gmail.com - Kotak saran <p>b. Penanggungjawab Pengaduan mencatat seluruh pengaduan dari masyarakat</p> <p>c. Penanggungjawab Pengaduan membuat laporan ke Tim Admen;</p> <p>d. Tim Admen menindaklanjuti Keluhan tersebut;</p> <p>e. Pengaduan yang belum bisa diselesaikan oleh Tim Admen kemudian akan di bahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM);</p> <p>f. Tindak lanjut pengaduan akan di umumkan di papan umpan balik/media sosial dan/atau dilokakaryamini tiga bulanan dengan lintas sektor;</p> |
|----|----------------------|---|

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan c. PERMENKES No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas d. KMK No HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer e. Peraturan Bupati Garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah |

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

19. PELAYANAN AMBULAN

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-----------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Penggunaan mobil ambulance digunakan pada saat dibutuhkan dan tidak bisa dipesan untuk beberapa hari ke depannya.</p> <p>b. Ambulance dapat digunakan oleh seluruh pasien rawat inap/rawat jalan/IGD yang ada di Puskesmas Pameungpeuk</p> <p>c. Penggunaan mobil ambulance untuk keadaan darurat dan rujukan bagi pasien dan pelayanan angkutan mengantar jenazah.</p> |

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| | | d. Ambulance harus dikemudikan oleh sopir ambulance (jika berhalangan digantikan oleh sopir yang telah ditunjuk) |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <pre> graph TD A[Petugas UGD/R.INAP/PONED] --> B[Persetujuan Rujuk/Pulang] B --> C[Pulang] B --> D[Rujuk] B --> E[Catat di buku pelaporan] </pre> <p>a. Petugas IGD/Rawat Inap menyatakan pasien perlu rujukan/pulang atas petunjuk dari dokter penanggung jawab</p> <p>b. Petugas IGD/Rawat Inap menjelaskan dan meminta persetujuan kepada keluarga pasien untuk dirujuk/pulang</p> <p>c. Keluarga pasien setuju</p> <p>d. Petugas IGD/Rawat Inap mendaftarkan rujukan pasien dalam Sistem Rujukan Terintegrasi (menghubungi Rumah Sakit yang dituju terkait kesiapan penerimaan rujukan)</p> <p>e. Dalam Sistem Rujukan Terintegrasi, Rumah Sakit yang dituju menyetujui dan siap menerima pasien rujukan</p> <p>f. Petugas IGD/Rawat Inap membuat surat rujukan</p> <p>g. Bagi pasien umum, petugas IGD/Rawat Inap membuat rincian biaya pasien pulang dan biaya penggunaan ambulance (untuk pasien yang sudah diberikan terapi atau tindakan, bagi yang tidak mendapatkan terapi/tindakan cukup membayar biaya ambulance saja)</p> <p>h. Keluarga pasien membayar di Loker Pembayaran dan menerima kwitansi (bagi pasien umum), dan menerima surat rujukan</p> <p>i. Petugas IGD/Rawat Inap mempersiapkan kesiapan pasien dan petugas yang lain segera menghubungi sopir ambulance</p> <p>j. Petugas IGD/Rawat Inap mendampingi dan mengantarkan pasien ke tempat tujuan dengan Ambulance. Setelah selesai mengantarkan dan kembali ke Puskesmas petugas menulis laporan kegiatan pada buku kegiatan.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>Waktu tanggap pasien : 1-2 menit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jam Pelayanan : 24 Jam - Pendaftaran Sistem Rujukan Terintegrasi : Maks. 10 menit |
| 4. | Biaya/tarif | a. Peserta BPJS tidak dipungut biaya |

| | | |
|----|----------------------|---|
| | | b. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum |
| 5. | Produk pelayanan | Layanan Rujukan Pasien dari Puskesmas ke Rumah Sakit yang dituju |
| 6. | Penanganan Pengaduan | <p>a. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ul style="list-style-type: none"> - WA/SMS/TELEPON : (0262)521015 - Facebook : Puskesmas Pameungpeuk - Instagram : @uptpuskesmaspameungpeuk - Youtube : puskesmas pameungpeuk - Tiktok : puskesmaspameungpeuk - E-Mail: puskesmas.pameungpeuk@gmail.com - Kotak saran <p>b. Penanggungjawab Pengaduan mencatat seluruh pengaduan dari masyarakat</p> <p>c. Penanggungjawab Pengaduan membuat laporan ke Tim Admen;</p> <p>d. Tim Admen menindaklanjuti Keluhan tersebut;</p> <p>e. Pengaduan yang belum bisa diselesaikan oleh Tim Admen kemudian akan di bahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM);</p> <p>f. Tindak lanjut pengaduan akan di umumkan di papan umpan balik/media sosial dan/atau dilokakaryamini tiga bulanan dengan lintas sektor;</p> |

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

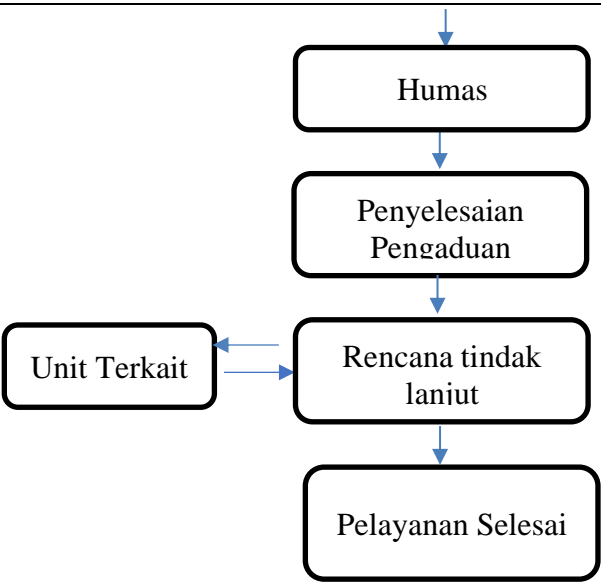
| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>a. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>b. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>c. PERMENKES No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</p> <p>d. KMK No HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer</p> <p>e. Peraturan Bupati Garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit</p> |

| | | |
|----|--|--|
| | | Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | Mobil Ambulance dengan peralatan medis dasar terdiri dari: - Spine Board/Strecher - Tabung Oksigen Sentral - Regulator Oksigen - Ventilator Mobile - Patient Monitor f. Suction Mobile - Emergency Set |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Sopir Ambulance |
| 4. | Pengawasan internal | a. Supervisi atasan langsung b. Tim Audit Internal |
| 5. | Jumlah pelaksana | 1 Orang Sopir Ambulan |
| 6. | Jaminan pelayanan | a. Adanya kebijakan b. Adanya SPO c. Adanya Panduan d. Kepastian persyaratan e. Kepastian biaya f. SDM yang kompeten di bidangnya g. Tersedianya sarana prasarana pendukung |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur serta di dukung oleh petugas yang berkompoten di bidang tugasnya dengan mengutamakan keselamatan pasien dalam proses rujukan |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Evaluasi Kinerja dilakukan melalui : a. Survei Indeks Kepuasan masyarakat b. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal c. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan |

20. PELAYANAN PENGADUAN

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-----------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | a. Pengaduan Secara Lisan dan Tertulis b. Pengaduan Melalui Medsos (SMS) c. Identitas Resmi Pengadu |
| 2. | Sistem, mekanisme, | <div style="border: 2px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;">Pengaduan Pasien</div> |

| | | |
|----|-------------------------------|--|
| | <p>dan prosedur</p> |  <pre> graph TD Start(()) --> Humas[Humas] Humas --> Penyelesaian[Penyelesaian Pengaduan] Penyelesaian --> Rencana[Rencana tindak lanjut] Rencana --> Selesai[Pelayanan Selesai] Unit[Unit Terkait] <--> Rencana </pre> <ol style="list-style-type: none"> Pengadu menyampaikan aduannya secara lisan atau tertulis Petugas menerima dan mencatat pengaduan untuk diselesaikan Petugas humas melakukan telaah dan koordinasi terhadap pengaduan yang belum terselesaikan Pengaduan didistribusikan ke unit terkait untuk dilakukan penelusuran/ tindak lanjut Petugas humas menyampaikan tanggapan kepada pengadu berdasarkan hasil koordinasi dengan unit terkait |
| 3. | <p>Jangka waktu pelayanan</p> | <p>Maksimal 3 hari kerja (3 x 24 jam), tergantung berat/ringannya pengaduan</p> |
| 4. | <p>Biaya/tarif</p> | <p>--</p> |
| 5. | <p>Produk pelayanan</p> | <p>Penanganan Pengaduan Masyarakat</p> |
| 6. | <p>Penanganan Pengaduan</p> | <ol style="list-style-type: none"> Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ul style="list-style-type: none"> - WA/SMS/TELEPON : (0262)521015 - Facebook : Puskesmas Pameungpeuk - Instagram : @uptpuskesmaspameungpeuk - Youtube : puskesmas pameungpeuk - Tiktok : puskesmaspameungpeuk - E-Mail: puskesmas.pameungpeuk@gmail.com - Kotak saran Penanggungjawab Pengaduan mencatat seluruh pengaduan dari masyarakat Penanggungjawab Pengaduan membuat laporan ke Tim Admen; Tim Admen menindaklanjuti Keluhan |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>tersebut;</p> <p>e. Pengaduan yang belum bisa diselesaikan oleh Tim Admenkemudian akan di bahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM);</p> <p>f. Tindak lanjut pengaduan akan di umumkan di papan umpan balik/media sosial dan/atau dilokakaryamini tiga bulanan dengan lintas sektor;</p> |
|--|--|--|

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>a. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>b. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>c. PERMENKES No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</p> <p>d. KMK No HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer</p> <p>e. Peraturan Bupati Garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah</p> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak Saran - Email - Website - Pusat Informasi dan Pengaduan - Medsos : Facebook - Alat tulis kantor - Buku register - Formulir Pengaduan <p>Prasarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meja - Kursi - Komputer - Almari <p>Fasilitas :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruang Pelayanan Pengaduan |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Menguasai komputer;</p> <p>b. Menguasai tata bahasa yang baik;</p> <p>c. Memahami peraturan perundang-undangan.</p> |
| 4. | Pengawasan internal | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang |
| 5. | Jumlah pelaksana | 1 orang |

| | | |
|----|--|--|
| 6. | Jaminan pelayanan | Melaksanakan layanan sesuai dengan SPO yang telah ditetapkan. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang layak dan santun. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Pelayanan diberikan secara cepat, tepat sasaran dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan. |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal |

21. PELAYANAN KASIR

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Pasien umum yang sudah mendapatkan pelayanan di UGD, Rawat Jalan, Rawat Inap dan Poned membayar ke kasir .</p> <p>b. Pasien umum mendapatkan bukti pembayaran berupa karcis pendaftaran dan kwitansi.</p> |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <pre> graph TD A[PASIEN DATANG] --> B[PENDAFTARAN] B --> C[RAWAT JALAN] B --> D[UGD] B --> E[RAWAT INAP] B --> F[PONED] C --> G[LABORATORIUM] D --> G E --> G F --> H[DI RUJUK] G --> I[APOTEK] I --> J[KASIR] J --> K[PASIEN PULANG] </pre> |

| | | |
|----|------------------------|--|
| | | <p>a. Setelah mendapatkan pelayanan di rawat jalan pasien umum membawa resep obat membayar di kasir dan mendapatkan tanda bukti pembayaran berupa karcis pendaftaran</p> <p>b. Untuk Pasien UGD pasien membawa kartu rujukan dari UGD dan mendapatkan tanda bukti pembayarn berupa kwitansi</p> <p>c. Untuk pasien Rawat inap dan Poned yang melakukan pembayaran adalah keluarga pasien setelah rekam medis diberikan perawat da bidan ke kasir dan mendapatkan tanda bukti pembayaran berupa kwitansi</p> <p>d. Untuk pasien laboratorium pasien membawa kartu rujukan dari laboratorium dan mendapatkan tanda bukti pembayaran berupa kwitansi</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | Waktu tanggap pasien 1-2 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <p>a. Peserta BPJS tidak dipungut biaya</p> <p>b. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum</p> |
| 5. | Produk pelayanan | Menghindari terjadinya penarifan di ruangan |
| 6. | Penanganan Pengaduan | <p>a. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <ul style="list-style-type: none"> - WA/SMS/TELEPON : (0262)521015 - Facebook : Puskesmas Pameungpeuk - Instagram : @uptpuskesmaspameungpeuk - Youtube : puskesmas pameungpeuk - Tiktok : puskesmaspameungpeuk - E-Mail: puskesmas.pameungpeuk@gmail.com - Kotak saran <p>c. Penanggungjawab Pengaduan mencatat seluruh pengaduan dari masyarakat</p> <p>d. Penanggungjawab Pengaduan membuat laporan ke Tim Admen;</p> <p>e. Tim Admen menindaklanjuti Keluhan</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>tersebut;</p> <p>f. Pengaduan yang belum bisa diselesaikan oleh Tim Admenkemudian akan di bahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM);</p> <p>g. Tindak lanjut pengaduan akan di umumkan di papan umpan balik/media sosial dan/atau dilokakaryamini tiga bulanan dengan lintas sektor;</p> |
|--|--|--|

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>a. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>b. PERMENPAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>c. PERMENKES No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</p> <p>d. KMK No HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer</p> <p>e. Peraturan Bupati Garut Nomor 113 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah</p> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>1. Ruang kasir</p> <p>2. Ruang Tunggu</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Petugas kasir |
| 4. | Pengawasan internal | <p>1. Supervisi atasan langsung</p> <p>2. Setoran setiap hari kepada Bendahara Penerimaan</p> <p>3. Tim Audit Internal</p> |
| 5. | Jumlah pelaksana | Satu Orang Petugas kasir |
| 6. | Jaminan pelayanan | Pelayanan cepat dan akurat |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.</p> <p>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</p> |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal |

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 1 Juni 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS
PAMEUNGPEUK,



Hj. TUTI SUTIAMAH, S.ST, Bd, SKM
Pembina Utama Muda
NIP : 196805121989032005