



PEMERINTAH KABUPATEN SIKKA
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS KEWAPANTE



Jl. Pu'uk Bura, Dusun Kloanglagot, Desa Wairkoja, Kecamatan Kewapante *e-mail:*
kewapantepuskesmas46@gmail.com, No HP 085142985534, Kode Pos: 86184

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS KEWAPANTE
Nomor: 188.4 / 102 / SK / Pusk. Kewapante /2024

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPT PUSKESMAS KEWAPANTE

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA KEPALA
UPT PUSKESMAS KEWAPANTE,

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada UPT Puskesmas Kewapante Kabupaten Sikka serta peningkatan kualitas Standar Pelayanan Publik di Lingkungan UPT Puskesmas Kewapante Kabupaten Sikka, maka dipandang perlu membuat Standar Pelayanan Publik pada UPT Puskesmas Kewapante Kabupaten Sikka;
 - b. Bahwa Pusat Kesehatan masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan pelayanan promotif, preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya diwilayah kerja UPT Puskesmas Kewapante;
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b tersebut diatas, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Kewapante Kabupaten Sikka tentang Standar Pelayanan Publik UPT Puskesmas Kewapante Kabupaten Sikka.

- Mengingat : a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Nomor 038);
- b. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
- c. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
- g. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas
- h. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 Tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan dan Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS KEWAPANTE TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPT PUSKESMAS KEWAPANTE
- Kesatu : Keputusan Kepala UPT Puskesmas Kewapante tentang Standar Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Kewapante;
- Kedua : Standar Pelayanan Publik UPT Puskesmas Kewapante Kabupaten Sikka sebagaimana dalam Diktum KESATU meliputi :
1. Tata Usaha
 2. Ruang Rekam Medis.
 3. Ruang Pendaftaran

4. Ruang Pemeriksaan Umum
5. Ruang Tindakan
6. Ruang KIA, KB
7. Ruang MTBS
8. Ruang PKPR
9. Ruang TB
10. Ruang Farmasi
11. Ruang Fisioterapi
12. Ruang Laboratorium
13. Ruang Komunikasi, Edukasi (KIE) dan K3
14. Ruang Rawat Inap Bersalin

Ketiga : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk memberikan pelayanan.

Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Kewapante

Pada Tanggal : 06 Januari 2024



THERESIA ANGELINA BALA
KEPALA UPT PUSKESMAS KEWAPANTE,

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPT
PUSKESMAS KEWAPANTE

NOMOR : 188.4/ 102 / SK/ UPT Pusk.
Kewapante / 2024

TENTANG : STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI UPT PUSKESMAS
KEWAPANTE

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPT PUSKESMAS KEWAPANTE

1. STANDAR PELAYANAN RUANG TATA USAHA

| No | STANDAR PELAYANAN | KETERANGAN |
|----|---|--|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No.17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Dasar Peraturan Lain Terkait Standar Pelayanan 3. Undang-Undang No 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 5. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK 02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara No. Per/20/M.PAN/04/2006 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik. |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah mendaftar di ruangan pendaftaran (memenuhi standar administrasi) 2. Membawa surat permohonan dan/atau dokumen pendukung lainnya |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan diterima oleh petugas tata usaha 2. Pengguna layanan melengkapi data / formulir sesuai keperluan 3. Pengguna layanan menerima layanan administrasi |
| 4 | Waktu dan Jangka Waktu | <ol style="list-style-type: none"> 1. Senin s/d Sabtu : 08.00 – Selesai 2. Jangka waktu pelayanan : 15 menit – 30 menit (sesuai kebutuhan) |
| 5 | Biaya / Tarif | Gratis (Tidak dipungut biaya) |
| 6 | Produk Pelayanan | Pelayanan Administrasi |

| | | |
|----|--|--|
| 7 | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas (KTP, KK, BPJS) 2. Rekam medis pasien |
| 8. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang riwayat pengobatan pasien dijamin kerahasiaannya 2. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 3. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun |
| 9 | Penangan Pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan : Kotak Saran 2. Informasi Kegiatan Puskesmas ; Facebook : Puskesmas Kewapante Maumere, WA : 0851-4298-5534 |
| 10 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Minilokarya bulanan puskesmas 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) setiap tahun |

2. STANDAR PELAYANAN RUANG REKAM MEDIS

| NO. | STANDAR PELAYANAN | KETERANGAN |
|-----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 308 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019, tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Rahasia Kedokteran; |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Berobat 2. Kartu Identitas Pasien 3. Kartu jaminan kesehatan |
| 3 . | Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pendaftaran menyerakan kartu berobat pasien ke Petugas Rekam Medis 2. Petugas mencari berkas Rekam Medis di rak Penyimpanan 3. Petugas memastikan bahwa nomor RM sesuai dengan No. RM yang tertera di Berkas Rekam Medis 4. Petugas Rekam Medis memberikan Berkas Rekam Medis ke Ruang Pendaftaran Untuk dilakukan Pendaftaran |

| | | |
|-----|--|--|
| 4 . | Waktu Penyelesaian | 5-10 Menit |
| 5 . | Biaya / Tarif | 1. Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang standar tarif pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan Kesehatan 2. Peraturan Daerah Nomo 5 Tahun 2023 , tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 6 . | Produk Pelayanan | Pelayanan Rekam Medis Pasien |
| 7 . | Jaminan Pelayanan | Melakukan layanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan |
| 8 . | Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan | Informsi tentang Rekam Medis pasien dijamin Kerahasiaannya |
| 9 . | Penanganan pengaduan | 1. Telepon / whatsApp : 0851-4298-5534 2. Email : kewapantepuskesmas46@gmail.com 3. Facebook : Puskesmas Kewapante 4. Kotak Saran Puskesmas |
| 10. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melali minilokakarya Bulanan Puskesmas 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan |

3. STANDAR PELAYANAN PUBLIK RUANG PENDAFTARAN

| NO. | STANDAR PELAYANAN | KETERANGAN |
|-----|---|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 308 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019, tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | 1. Kartu Berobat 2. Kartu Identitas Pasien (KTP, KK atau Kartu identitas lainnya) 3. Kartu jaminan kesehatan |
| 3 . | Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | Jadwal Pelayanan Loker a. Senin - Kamis : 08.00 - 12.00 b. Jumat : 08.00 - 10.00 c. Sabtu : 08.00 - 11.30 1. Petugas menyalakan komputer, mempersiapkan kelengkapan administrasi lainnya 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut antrian 3. Petugas memberikan senyum sapa salam kepada pasien |

| | | |
|-----|--|---|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 4. Petugas meminta nomor antrian, kartu berobat ,kartu identitas, kartu jaminan kesehatan dan lembar hasil skrining 5. Petugas mencatat identitas kepala keluarga untuk pasien baru kebuku register induk untuk dibuatkan nomor induk family folder 6. Petugas meminta Mengisi persetujuan umum / <i>general consent</i> dari pasien atau keluarga 7. Petugas mencari status family folder pasien lama di rak penyimpanan sesuai kode wilayah / desa. Jika pasien lupa membawa kartu berobat,petugas mencari di buku register induk sesuai nama kepala keluarga dan asal desa 8. Petugas membawa famili folder kemeja pendaftaran dan mencatat identitas pasien kedalam rekam medik 9. Petugas melakukan registrasi di buku register Kunjungan harian 10. Untuk pasien BPJS, petugas melakukan pendaftaran dengan aplikasi P-Care 11. Petugas mempersilakan pasien menunggu di ruang pemeriksaan yang di tuju 12. Petugas mengantar rekam medis keruang pemeriksaan yang di tuju. |
| 4 . | Waktu Penyelesaian | <p>Pasien Baru : 10 Menit</p> <p>Pasien Lama : 5 Menit</p> |
| 5 . | Biaya / Tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang standar tarif pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan 2. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2023 , Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 6 . | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran pasien 2. Pelayanan Rekam Medis Pasien |
| 7 . | Jaminan Pelayanan | Melakukan layanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan |
| 8 . | Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan | Informsi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya |
| 9 . | Penanganan pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon / whatsApp : 0851-4298-5534 2. Email : kewapantepuskesmas46@gmail.com 3. Facebook : Puskesmas Kewapante 4. Kotak Saran Puskesmas |
| 10. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melali minilokakarya Bulanan Puskesmas |

| | | |
|--|--|---|
| | | 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan |
|--|--|---|

4.STANDAR PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN UMUM

| No | STANDAR PELAYANAN | KETERANGAN |
|----|---|---|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 308 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019, tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Nomor 038); 5. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan 8. Peraturan Presiden Nomor 72 tahun 2012 tentang Standar Kesehatan Nasional |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | Tersedianya Rekam Medis Pasien |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang dan melaksanakan Prokes 2. Pasien diarahkan ke meja screening oleh petugas screening. 3. Pasien diarahkan kebagian Pendaftaran ke Poli Umum 4. Perawat memanggil pasien sesuai urutan dilembar identitas resep 5. Perawat memastikan identitas Pasien berdasarkan rekam medis 6. Perawat Melakukan anamnese dan melakukan pengukuran Tanda tanda Vital sebagai kajian awal 7. Dokter melakukan pemeriksaan atau tindakan sesuai prosedur dan menentukan diagnosa sebagai kajian lanjut 8. Dokter memberikan terapi atau tindak lanjut yang sesuai |
| 4 | Waktu dan Jangka Waktu | <ol style="list-style-type: none"> 1. Senin s/d Sabtu : 08.00 – Selesai 2. Jangka waktu pelayanan : 15 menit – 30 menit (sesuai kebutuhan) |
| 5 | Biaya / Tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang standar tarif pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan Kesehatan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Sikka Nomor 05 Tahun 2023 tentang pajak daerah dan retribusi daerah |
| 6 | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi Dokter |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 2. Pemeriksaan Medis 3. Tindakan Medis 4. Surat Rujukan 5. Surat Keterangan Kesehatan |
| 7 | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas (KTP, KK, BPJS) 2. Rekam medis pasien |
| 8. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang riwayat pengobatan pasien dijamin kerahasiaannya 2. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 3. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun |
| 9 | Penangan Pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan : Kotak Saran 2. Informasi Kegiatan Puskesmas ; Facebook : Puskesmas Kewapante Maumere, WA : 0851-4298-5534 |
| 10 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Minilokarya bulanan puskesmas 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) setiap tahun |

5.STANDAR PELAYANAN PUBLIK RUANG TINDAKAN

| NO. | STANDAR PELAYANAN | KETERANGAN |
|-----|-----------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 308 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019, tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Nomor 038); 5. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan 8. Peraturan Presiden Nomor 72 tahun 2012 tentang Standar Kesehatan Nasional |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Berobat 2. Kartu Identitas Pasien (KTP, KK atau Kartu identitas lainnya) 3. Kartu Jaminan Kesehatan |

| | | |
|-----|--|---|
| 3 . | Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke ruang tindakan 2. Keluarga pasien melakukan pendaftaran 3. Petugas melakukan kajian dan identifikasi pasien sesuai dengan prioritas penanganan 4. Petugas melakukan penanganan tindakan sesuai dengan protap 5. Petugas memberikan inform consent untuk melakukan tindakan dan atau rujukan jika di perlukan dan mendokumentasikan di rekam medis pasien 6. Petugas melakukan observasi 7. Petugas memberikan resep |
| 4 . | Waktu Penyelesaian | <p>Jadwal Pelayanan : Senin s/d Sabtu (08.00 s/d selesai)</p> <p>Waktu pelayanan : 30 menit – 60 menit (sesuai kondisi pasien)</p> |
| 5 . | Biaya / Tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang standar tarif pekelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan 2. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2023 , Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 6 . | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rawat luka ringan 2. Jahit luka 3. Lepas jahitan 4. Pemberian oksigen 5. Pemakaian nebulizer 6. Debridemen luka 7. Insisi AbsesPemasangan infus |
| 7 . | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu BPJS 2. Rekam medis pasien |
| 8 . | Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang riwayat pengobatan pasien dijamin kerahasiaannya 2. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 3. Petugas penyelenggara Layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun |
| 9 . | Penanganan pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon / whatsApp : 0851-4298-5534 2. Email : kewapantepuskesmas46@gmail.com 3. Facebook : Puskesmas Kewapante 4. Kotak Saran Puskesmas |
| 10. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melali minilokakarya Bulanan Puskesmas 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan |

6. STANDAR PELAYANAN RUANGAN KIA KB

| No | STANDAR PELAYANAN | KETERANGAN |
|----|--|---|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 308 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019, tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Nomor 038); 5. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan 8. Peraturan Presiden Nomor 72 tahun 2012 tentang Standar Kesehatan Nasional Permempan RB nomor 15 tahun 2014 tentang standar Pelayanan Publik |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Buku KIA 2. Rekam Medis 3. Foto copy KTP/KK 4. Kartu KIS / BPJS dan SKTM |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter untuk kasus perlu ditindak lanjut |
| 4 | Waktu dan Jangka Waktu | Sesuai kasus |
| 5 | Biaya / Tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. KIS / BPJS : Gratis 2. Sesuai Perda nomor 5 tahun 2023 |
| 6 | Produk Pelayanan | Pelayanan KIA, KB , Kesehatan reproduksi dan Edukasi Catin |
| 7 | Jaminan Pelayanan | 1. Pelayanan sesuai dengan SOP Penanganan KIA dan KB |
| 8. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan sesuai dengan SOP 2. Sarana dan Prasarana sesuai dengan standar 3. Tenaga yang Berkompeten |
| 9 | Penangan Pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan : kotak saran 2. Informasi Kegiastan Puskesmas ; Facebook, Wa, Tik-Tok 3. Pendaftaran berobat |
| 10 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pencatatan dan Pelaporan 2. Audit Internal |

7. STANDAR PELAYANAN RUANGAN MTBS

| No | STANDAR PELAYANAN | KETERANGAN |
|----|---|--|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 tahun 2019 tentang panduan perilaku pelayanan publik 2. Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 05 tahun 2014 tentang Panduan Praktek Kinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Primer 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK 02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2017 tentang Puskesmas |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | <p>Pengguna Layanan: Balita di bawah usia 5 tahun</p> |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengantar mendaftar di pendaftaran 2. Bayi/Balita di periksa Petugas di poli MTBS sesuai manajemen MTBS. 3. Petugas dikonsulkan ke Dokter apabila memerlukan pemeriksaan lebih lanjut 4. Bidan mengambil hasil konsulan dari Dokter. 5. Petugas mencatat di buku register balita sakit,menuliskan hasil konsultasi dan memasukan data pasien di e-RM 6. Balita di berikan resep obat sesuai dengan keluhan 7. Pengantar mengambil obat di farmasi 8. Pengantar dan balita pulang |
| 4 | Waktu dan Jangka Waktu | 10-15 menit (sesuai kasus) |
| 5 | Biaya / Tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang standar tarif pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan Kesehatan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Sikka Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 6 | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan 2. Tindakan pemeriksaan laboratorium jika di perlukan |
| 7 | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu BPJS, KTP / KK 2. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan |

| | | |
|----|--|---|
| | | 3. Petugas penyelenggara Layanan memiliki kompetensi yang memadai |
| 8. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan | Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat sesuai standar operasional prosedur (SOP) dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan |
| 9 | Penanganan Pengaduan | 1. Kotak Pengaduan : Kotak Saran 2. Informasi Kegiatan Puskesmas : Facebook Puskesmas Kewapante 3. Call Center Puskesmas No.WA 085142985534 |
| 10 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Minilokarya bulanan puskesmas 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap tahun |

8. STANDAR PELAYANAN RUANGAN PKPR

| No | STANDAR PELAYANAN | KETERANGAN |
|----|---|---|
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Permenkes Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas. 5. Permenkes Nomor 61 tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi 6. PP No. 25 Tahun 2014 Tentang Upaya Kesehatan Anak |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 1. Kartu Identitas (KTP atau kartu identitas lainnya) 2. Rujukan antar Poli |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 3. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 4. Petugas memastikan ketepatan pasien. 5. Petugas melakukan anamnesis dan pemeriksaan sesuai kebutuhan. 6. Petugas menentukan diagnosis. 7. Petugas memberikan terapi atau tindak lanjut 8. Petugas memberikan KIE (edukasi, komunikasi dan informasi) 9. Petugas melakukan dokumentasi (pencatatan dan pelaporan) |
| 4 | Waktu dan Jangka Waktu | 1. Anamnesis : 3 menit 2. Pemeriksaan pasien : 5 menit |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 3. Konseling jika dibutuhkan : 5 menit 4. Terapi/tindak lanjut : sesuai kasus |
| 5 | Biaya / Tarif | <ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 2. Peraturan Daerah Kabupaten Sikka Nomor 05 tahun 2023 tentang pajak daerah dan retribusi daerah |
| 6 | Produk Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi Kesehatan (Dokter). 2. Pemeriksaan Medis dan terapi. 3. Surat rujukan 4. Surat Keterangan Kesehatan. 5. Konseling Dan Edukasi. |
| 7 | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Kartu BPJS, KTP / KK 2. Rekam Medis yang dikeluarkan oleh pendaftaran |
| 8. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas, masing-masing alat, obat, yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) sesuai standar operasional prosedur (SOP) |
| 9 | Penangan Pengaduan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan : kotak saran 2. Informasi Kegiastan Puskesmas ; Facebook 3. Call center WA : 0851-4298-5534 |
| 10 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Minilokarya bulanan puskesmas 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) setiap tahun |

9.STANDAR PELAYANAN RUANG TBC

| No | STANDAR PELAYANAN | KETERANGAN |
|----|-------------------|---|
| 1 | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang No.17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK 02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien |

| | | |
|---|---|---|
| | | <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</p> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 67 tahun 2016 tentang Tuberculosis.</p> |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | <p>1. Kartu Identitas (KTP atau kartu identitas Lainnya)</p> <p>2. Keluhan dan kondisi pasien yang mengarah ke gejala / dicurigai mengidap TBC</p> <p>3. Riwayat kesehatan pribadi termasuk kondisi medis yang ada sebelumnya.</p> |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | <p>1. Petugas wajib memenuhi protokol kesehatan dan menggunakan alat pelindung diri</p> <p>2. Pasien yang diduga memiliki TBC mendaftar di Puskesmas dengan memberikan informasi pribadi dan keluhan kesehatan.</p> <p>3. Petugas menganamnese riwayat kesehatan pasien termasuk gejala yang dirasakan batuk lebih dari 2 minggu, penurunan BB, Nafsu makan menurun, dan keringat pada malam hari)</p> <p>4. Dokter atau petugas kesehatan melakukan pemeriksaan fisik untuk menilai kondisi umum pasien , termasuk pemeriksaan paru-paru dan penilaian gejala.</p> <p>5. Mengidentifikasi pasien dengan gejala yang mencurigakan dan menentukan perlunya pemeriksaan lebih lanjut.</p> <p>6. Pengambilan dahak jika pasien mengalami batuk produktif</p> <p>7. Pemeriksaan Test Monokuler Cepat atau Milroskopis di laboratorium untuk mendeteksi adanya basil TBC</p> <p>8. Rontgen dada : Jika diperlukan pasien akan dirujuk untuk rontgen dada untuk menilai adanya kelainan pada paru-paru yang konsisten dengan TBC</p> <p>9. Hasil Pemeriksaan : Dokter atau petugas kesehatan menilai hasil pemeriksaan dahak, dan rontgen dada untuk membuat diagnosa akhir.</p> <p>10. Klasifikasi Tbc : Menentukan jenis TBC dan apakah TBC tsb menular atau tidak</p> <p>11. Hasil Diagnostik : Menjelaskan hasil pemeriksaan kepada pasien dan keluarga</p> <p>12. Rencana Pengobatan: Menyusun rencana pengobatan sesuai dengan pedoman DOTS (Directly Observed Yreatment Short-Course) atau standar pengobatan TBC yang berlaku.</p> |

| | | |
|---|------------------------|---|
| 4 | Waktu dan Jangka Waktu | <ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap hari Ruang Tbc di buka 2. Hari Sabtu : Hari Pengambilan Obat TBC 3. Jangka waktu 10 – 30 menit (sesuai kasus) |
| 5 | Biaya / Tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang standar tarif pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan Kesehatan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Sikka Nomor 05 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah |
| 6 | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Awal dan Layanan Medis Dokter atau tenaga kesehatan melakukan wawancara medis untuk mengetahui gejala-gejala yang dialami pasien. Seperti batuk berkepanjangan, demam, nafsu makan menurun, BB menurun, dan keringat pada malam hari. 2. Test Diagnostik : Test Dahak (Sputum Test) : Pengambilan Sampel Dahak untuk diperiksa di laboratorium apakah mengandung bakteri Mycobacterium Tuberculosis. Test Mantoux Test ; Test kulit untuk mendeteksi adanya infeksi Tbc laten. Test Cepat Molekuler (TCM) ; Test PCR Untuk mendeteksi keberadaan DNA bakteri dalam waktu yang lebih singkat dan juga untuk mengidentifikasi resisten terhadap obat tertentu. Rontgen Dada : Untuk melihat kondisi paru-paru apakah ada tanda-tanda infeksi TBC. 3. Evaluasi Hasil Pengobatan : Setelah pemeriksaan hasilnya akan dievaluasi untuk menentukan apakah pasien positif TBC atau tidak. Jika positif, akan dilakukan penentuan tahap atau tingkat keparahan penyakit. 4. Konseling Dan Edukasi Memberikan informasi kepada pasien mengenai kondisi TBC, cara penularan, pentingnya pengobatan yang tepat, serta bagaimana menjegah penularan kepada orang lain. 5. Pengobatan ; Jika terdiagnosa TBC, pasien diberi pengobatan sesuai standar Tbc yang berlangsung selama 6 bulan dengan pengawasan insentif. 6. Follou-Up dan Pemantauan ; Pemantauan secara berkala dilakukan untuk memastikan pasien mematuhi pengobatan dan pemantau perkembangan kesehatannya selama masa pengobatan. |

| | | |
|----|--|--|
| 7 | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu BPJS, KTP / KK 2. Rekam Medis yang dikeluarkan oleh pendaftaran |
| 8. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas, masing-masing alat, obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) sesuai standar operasional prosedur (SOP) |
| 9 | Penangan Pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan : Kotak saran 2. Informasi Kegiatan Puskesmas ; Facebook : Puskesmas Kewapante Maumere, WA : 0851-4298-5534 3. Pendaftaran berobat |
| 10 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Minilokarya bulanan puskesmas 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) setiap tahun |

10.STANDAR PELAYANAN RUANG FARMASI

| No | STANDAR PELAYANAN | KETERANGAN |
|----|---|---|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang No.17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 5. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK 02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang setelah dari masing-masing poli membawa lembar resep 2. Pasien / keluarga pasien menunggu panggilan dari ruang obat |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang dan mendaftar diruang pendaftaran 2. Pasien masuk ke masing-masing poli 3. Pasien datang dan petugas obat menyambut dengan senyum, sapa, salam |

| | | |
|----|--|---|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 4. Pasien memberikan resep kepada petugas dan menunggu diruang tunggu obat 5. Petugas farmasi melakukan skrining administratif, farmasetik, dan klinis 6. Petugas mengkonfirmasi kepada penulis resep jika terdapat ketidaksesuaian 7. Petugas mengambil obat yang diperlukan 8. Petugas menulis etiket obat meliputi : Nama pasien, Dosis, Cara pemakaian obat, Frekuensi penggunaan, Tanggal resep, Keterangan lain yang diperlukan, Nama obat dan Tanggal kadaluarsa 9. Petugas mencocokkan kembali obat yang akan diberikan 10. Petugas memanggil pasien dengan melakukan identifikasi pasien (nama, alamat 11. Petugas farmasi menyerahkan obat disertai dengan informasi obat meliputi : nama obat, indikasi, jumlah obat, lama pemakaian , aturan pakai, efek samping, petunjuk penyimpanan obat 12. Petugas mempersilahkan pasien bertanya jika belum jelas dan siap menjelaskan kembali |
| 4 | Waktu dan Jangka Waktu | <ol style="list-style-type: none"> 1. Senin s/d Sabtu : 08.00 – Selesai 2. Jangka waktu pelayanan obat racikan : ≤ 15 menit, non racikan : ≤ 5 menit |
| 5 | Biaya / Tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Sikka Nomor 05 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah |
| 6 | Produk Pelayanan | Pelayanan Obat |
| 7 | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu BPJS 2. Rekam Medis yang dikeluarkan oleh pendaftaran |
| 8. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang riwayat pengobatan pasien dijamin kerahasiaannya 2. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 3. Petugas penyelenggara Layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun |
| 9 | Penangan Pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan : Kotak Saran 2. Informasi Kegiastan Puskesmas ; Facebook : Puskesmas Kewapante Maumere, WA : 0851-4298-5534 |
| 10 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Minilokarya bulanan puskesmas |

| | | |
|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) setiap tahun |
|--|--|--|

11.STANDAR PELAYANAN RUANG FISIOTERAPI

| No | STANDAR PELAYANAN | KETERANGAN |
|----|---|--|
| 1 | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK 02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 65 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Fisioterapi |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas (KTP atau kartu identitas Lainnya) 2. Keluhan dan kondisi pasien yang mengarah pada gejala – gejala yang harus di tangani oleh Fisioterapi. 3. Riwayat kesehatan pribadi termasuk kondisi medis yang ada sebelumnya. |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas wajib memenuhi protokol kesehatan dan menggunakan alat pelindung diri 2. Pasien melakukan pendaftaran di Ruang Pendaftaran 3. Dokter melakukan pemeriksaan dan apabila ada gejala yang harus di tangani oleh Fisioterapi maka Dokter akan merujuk menggunakan Rujukan Internal ke Poli Fisioterapi. 4. Fisioterapi memberikan pemeriksaan kepada pasien 5. Fisioterapi memberikan terapi sesuai Indikasi 6. Pasien di persilahkan mengantre obat di Ruang Farmasi |
| 4 | Waktu dan Jangka Waktu | <ul style="list-style-type: none"> 1. Fisioterapi Latihan Ringan : 15 Menit 2. Fisioterapi Latihan Sedang : 20 Menit 3. Fisioterapi Latihan Sedang : 30 Menit 4. Massage Fisioterapi : 20 Menit |

| | | |
|----|--|---|
| 5 | Biaya / Tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang standar tarif pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Sikka Nomor 05 tentang pajak daerah dan retribusi daerah |
| 6 | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Fisioterapi Latihan Ringan 2. Fisioterapi Latihan Sedang 3. Fisioterapi Latihan Berat 4. Massage Fisioterapi. |
| 7 | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu BPJS, KTP / KK 2. Rekam Medis yang dikeluarkan oleh pendaftaran |
| 8. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan standar mutu layanan dengan melaksanakan Program Manajemen Resiko Jatuh 2. Pelaksanaan standar mutu layanan dengan melaksanakan Program Keselamatan Pasien 3. Pelaksanaan standar mutu layanan dengan melaksanakan Program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi |
| 9 | Penangan Pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan : kotak saran 2. Informasi Kegiatan Puskesmas ; Facebook 3. Nomor WA Pengaduan 085142985534 |
| 10 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Minilokarya bulanan puskesmas 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) setiap tahun |

12. STANDAR PELAYANAN PUBLIK RUANG LABORATORIUM

| No | STANDAR PELAYANAN | KETERANGAN |
|----|-------------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Nomor 038) 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Presiden Nomor 72 tahun 2012 tentang Standar Kesehatan Nasional 4. Peraturan Presiden Nomor 18 tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 tahun 2012 tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat |

| | | |
|---|---|--|
| | | 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | Pasien membawa blanko permintaan pemeriksaan, rujukan internal laboratorium dari dokter pengirim/unit terkait |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang membawa blanko permintaan pemeriksaan 2. Petugas memberikan salam dan sapa. 3. Petugas mengidentifikasi pasien 4. Petugas melakukan pencatatan di buku register 5. Petugas mempersiapkan alat dan bahan 6. Petugas melakukan pengambilan sampel 7. Petugas melakukan proses pemeriksaan dan menunggu hasil 8. Petugas mencatat hasil pemeriksaan di blanko hasil 9. Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan |
| 4 | Waktu dan Jangka Waktu | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Waktu Pelayanan: Setiap Hari Kerja (Senin-Sabtu) Jam 08.00- Selesai ➤ Jangka waktu pemeriksaan laboratorium berbeda-beda untuk setiap pemeriksaan yaitu (5 menit hingga 60 menit) <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemeriksaan HB (5- 10 menit) 2) Pemeriksaan Hitung Leukosit (15-30 menit) 3) Pemeriksaan Hitung Trombosit (15-30 menit) 4) Pemeriksaan Darah Lengkap (30 menit) 5) Pemeriksaan Gula Darah Stik (5-10 menit) 6) Pemeriksaan Asam Urat Stik (5-10 menit) 7) Pemeriksaan Kolesterol Stik (5-10 menit) 8) Pemeriksaan Widal (30 menit) 9) Pemeriksaan Golongan Darah (5-10 menit) 10) Pemeriksaan HBsAg Rapid Tes (25 menit) 11) Pemeriksaan HIV Rapid Tes (25 menit) 12) Pemeriksaan Syphilis Rapid Tes (25 menit) 13) Pemeriksaan Malaria Rapid Tes (25 menit) 14) Pemeriksaan Malaria Mikroskopis (60 menit) 15) Pemeriksaan Urinalisa (15-30 Menit) 16) Pemeriksaan Tes Kehamilan (15 menit) 17) Pemeriksaan BTA Sputum (1 hari) |
| 5 | Biaya / Tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang standar tarif pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan Kesehatan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Sikka Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |

| | | |
|----|--|--|
| 6 | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemeriksaan HB 2) Pemeriksaan Hitung Leukosit 3) Pemeriksaan Hitung Trombosit 4) Pemeriksaan Darah Lengkap 5) Pemeriksaan Gula Darah Stik 6) Pemeriksaan Asam Urat Stik 7) Pemeriksaan Kolesterol Stik 8) Pemeriksaan Widal 9) Pemeriksaan Golongan Darah 10) Pemeriksaan HBsAg Rapid Tes 11) Pemeriksaan HIV Rapid Tes 12) Pemeriksaan Syphilis Rapid Tes 13) Pemeriksaan Malaria Rapid Tes 14) Pemeriksaan Malaria Mikroskopis 15) Pemeriksaan Urinalisa 16) Pemeriksaan Tes Kehamilan 17) Pemeriksaan BTA Sputum |
| 7 | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu BPJS, KTP / KK 2. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 3. Petugas penyelenggara Layanan memiliki kompetensi yang memadai |
| 8. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan | Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat sesuai standar operasional prosedur (SOP) dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan |
| 9 | Penanganan Pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan : Kotak Saran 2. Informasi Kegiatan Puskesmas : Facebook Puskesmas Kewapante 3. Call Center Puskesmas No.WA 085142985534 |
| 10 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Minilokarya bulanan puskesmas 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap tahun |

13.STANDAR PELAYANAN RUANG KIE

| No | STANDAR PELAYANAN | KETERANGAN |
|----|-------------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan |

| | | |
|---|---|---|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 2. Permenkes RI No.43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 3. Peraturan Pemerintah No.66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan. 4. Permenkes RI No.26 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Praktik Tenaga Gizi. 5. Peraturan Pemerintah No.32 Tahun 1996 Tentang Tenaga Kesehatan. 6. Permenkes RI No.23 Tahun 2014 Tentang Upaya Perbaikan Gizi. |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas (KTP atau kartu identitas Lainnya) 2. Sudah mendaftar di bagian pendaftaran dan mendapat nomor antri' |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas KIE menerima kartu rujukan status pasien dari ruang pelayanan. 2. Petugas memanggil pasien dan memastikan identitas pasien. 3. Petugas akan memberikan informasi edukasi kepada pasien atau keluarga sesuai dengan keadaan dan masalah yang dihadapi. 4. Petugas menanyakan ulang kepada pasien dan keluarga tentang informasi yang diberikan. 5. Petugas menyalin dan mencatat berdasarkan wawancara mendalam dalam buku register yang sudah disiapkan untuk bahan proses analisis kesehatan lebih lanjut. 6. Berdasarkan analisis dan diskusi dengan pasien tersebut,selanjutnya bila diperlukan bisa membuat kesepakatan lebih lanjut untuk program kunjungan ke lokasi / rumah pasien. 7. Dokumentasi Konseling. |
| 4 | Waktu dan Jangka Waktu | <ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap hari Ruang KIE di buka (Senin-Sabtu 2. Jangka waktu 10 – 60 menit (sesuai kasus) |
| 5 | Biaya / Tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang standar tarif pekelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Sikka Nomor tentang pajak daerah dan retribusi daerah |
| 6 | Produk Pelayanan | Jasa Pelayanan Konsultasi KIA-KB,Anak, BP Umum Gizi,dan Kesling. |
| 7 | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu BPJS, KTP / KK 2. Rekam Medis yang dikeluarkan oleh pendaftaran 3. Informasi dan Tindakan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, |

| | | |
|----|--|---|
| 8. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Peralatan yang digunakan telah melalui proses kalibrasi dan aman terkendali saat digunakan. 3. Petugas yang melakukan tindakan memiliki kompetensi dan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung. |
| 9 | Penangan Pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan : kotak saran 2. Informasi Kegiatan Puskesmas ; Facebook, Wa, Tik-Tok 3. Pendaftaran berobat |
| 10 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Minilokarya bulanan puskesmas 2. Pelaksanaan survey kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. |

14. STANDAR PELAYANAN RUANG RAWAT INAP BERSALIN

| No | STANDAR PELAYANAN | KETERANGAN |
|----|---|--|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 308 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019, tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Nomor 038); 5. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan 6. Peraturan Presiden Nomor 72 tahun 2012 tentang Standar Kesehatan Nasional Perumahan RB nomor 15 tahun 2014 tentang standar Pelayanan Publik |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Buku KIA 2. Foto copy KTP/KK 3. Kartu KIS / BPJS dan SKTM |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | SOP pertolongan Persalinan |
| 4 | Waktu dan Jangka Waktu | 1x24 jam dan Response time < 5 menit |
| 5 | Biaya / Tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. KIS / BPJS : Gratis 2. Sesuai Perda nomor 5 tahun 2023 |
| 6 | Produk Pelayanan | Pertolongan Persalinan |
| 7 | Jaminan Pelayanan | Pelayanan sesuai dengan SOP pertolongan Persalinan |

| | | |
|----|--|---|
| 8. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan sesuai dengan SOP 2. Sarana dan Prasarana sesuai dengan standar 3. Tenaga yang Berkompeten |
| 9 | Penangan Pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan : kotak saran 2. Informasi Kegiatan Puskesmas ; Facebook, Wa, Tik-Tok 3. Pendaftaran berobat |
| 10 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pencatatan dan Pelaporan 2. Audit Internal |

Ditetapkan di : Kewapante

Pada Tanggal : 06 Januari 2024



THERESIA ANGELINA BALA
KEPALA UPT PUSKESMAS KEWAPANTE,