



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

Jl. Raya Karangpawitan No. 29 Desa Sindangpalay Kecamatan Karangpawitan
Kabupaten Garut Kode Pos 44182 Telp. (0262) 442238
Website : pkm-karangpawitan.garutkab.go.id E-mail : uptkarangpawitan@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS KARANGPAWITAN

NOMOR : 821/789/SK/PKM-KRP/III/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS KARANGPAWITAN

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

Menimbang : a. bahwa adalah Puskesmas fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat;

b. bahwa untuk memberikan pemahaman dan persepsi yang sama bagi penyelenggara, masyarakat dan pihak terkait dalam penyusunan standar pelayanan publik;

c. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan a, b, dan c maka perlu ditetapkan keputusan Kepala UPT Puskesmas Karangpawitan tentang Standar Pelayanan di UPT Puskesmas Karangpawitan;

Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman;

2. Undang-undang Republik Indonesia No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-undang Republik Indonesia No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;

4. Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 44 tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
11. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
12. Peraturan Bupati Garut Nomor 1435 Tahun 2015 Tentang Tata Kelola Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Karangpawitan Dengan Status Pola Pengelolaan Keuangan BLUD Penuh.

MEMUTUSKAN :

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

KESATU : Standar Pelayanan pada UPT Puskesmas Karangpawitan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Pada UPT Puskesmas Karangpawitan meliputi 13 (tiga belas) Standar Layanan :

1. Pendaftaran dan Rekam Medik
2. Pemeriksaan Umum
3. Pemeriksaan Kesehatan Gigi dan Mulut
4. Manajemen terpadu balita sakit
5. Pelayanan Pemeriksaan Khusus
6. Klinik Layanan Terpadu
7. Kefarmasian
8. Gawat Darurat
9. Rawat Inap
10. Kesehatan Ibu dan Anak
11. Persalinan
12. Laboratorium
13. Pemeriksaan Lansia

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terjadi kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Garut
Pada tanggal : 06 Maret 2024
KEPALA UPT PUSKESMAS KARANGPAWITAN,



H. Ajat Sudrajat Haryadi, S.Kep., Ners

Penata

NIP. 19810331 2001001 1 007

KEPALA SUBBAG TATA USAHA,

Rudi Hartono, SP
Penata

NIP. 19690519 199103 1 003

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS
KARANGPAWITAN
NOMOR : 821/689/SK/PKM-KRP/III/2024
TANGGAL : 06 Maret 2024
TENTANG : STANDAR PELAYANAN DI UPT
PUSKESMAS KARANGPAWITAN

STANDAR PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS KARANGPAWITAN

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. PERMENPAN/RB No 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. 3. Peraturan Daerah Kabupaten Garut No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | Pasien membawa identitas diri |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Pasien / keluarga mengambil nomor antrian 2. Dipanggil oleh petugas pendaftaran 3. Pasien menunggu untuk dipanggil diruang pemeriksaan |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 2 (dua) Menit/Orang |
| 5. | Biaya / tarif | Pasien BPJS Tidak dipungut biaya Pasien Umum Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Garut No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 6. | Produk pelayanan | Rekam Medik |
| 7. | Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas | Ruang tunggu di lengkapi dengan AC (Air Conditioner) dan Media elektronik visual antrian Mesin Antrian Pendaftaran Komputer dan jaringan internet |
| 8. | Kompetensi Pelaksana | S1 Komputer SLTA |
| 9. | Pengawasan Internal | Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh: Tim Audit Internal |

| | | |
|-----|--|---|
| | | Mela Kameliawati Sri Hastuti Wulandari Ucu Maryamah |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Konsultasi, pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien / masyarakat : 1. Secara tertulis melalui kotak saran yang tersimpan di ruang tunggu pasien. 2. Menyampaikan secara tatap muka langsung kepada petugas khusus konsultasi dan pengaduan di ruang pengaduan. 3. Melalui SMS / WA / TELP 081326719978. 4. Melalui Instagram : https://www.instagram.com/upt_puskesmas_karangpawitan/ . 5. Melalui Google UPT Puskesmas Karangpawitan. 6. Melalui SP4N-LAPOR! www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS) |
| 11. | Jumlah pelaksana | 5 Orang |
| 12. | Jaminan pelayanan | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan. UPT Puskesmas Karangpawitan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan Seluruh pemberi layanan yang ada di UPT Puskesmas Karangpawitan sudah sesuai dengan kompetensinya Dengan MAKLUMAT PELAYANAN MAKLUMAT PELAYANAN DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG |

| | | |
|-----|----------------------------|---|
| | | <p>BERLAKU DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI SERTA MEMBERIKAN PRIORITAS PELAYANAN TERHADAP KELOMPOK RENTAN</p> |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Audit Internal2. Puskesmas : Dilakukan dalam rapat tinjauan manajemen3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) <p>Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten.</p> |

STANDAR PELAYANAN UNIT PEMERIKSAAN UMUM

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|------------|---------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. PERMENPAN/RB No 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. 3. Peraturan Daerah Kabupaten Garut No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | Rekam Medik |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Perawat melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik pada pasien. 2. Dokter melakukan pemeriksaan penunjang (bila diperlukan) 3. Dokter memberikan resep obat sesuai diagnosa 4. Melakukan tindakan/rujukan bila diperlukan |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | Pemeriksaan 5 (lima)/Orang |
| 5. | Biaya / tarif | Tidak dipungut biaya |
| 6. | Produk Pelayanan | 1. Resep Obat 2. Surat Rujukan 3. Surat Keterangan Sakit 4. Surat Keterangan Sehat |
| 7. | Sarana, prasarana, dan atau fasilitas | 1. Ruang Pelayanan Pemeriksaan 2. Tensi meter 3. Stetoskop 4. Termometer 5. Saturasi 6. Meja 7. Kursi 8. Wastafel |
| 8. | Kompetensi Pelaksana | Dokter dan Perawat |
| 9. | Pengawasan Internal | Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh: Tim Audit Internal |

| | | |
|-----|--|---|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mela Kameliawati 2. Sri Hastuti Wulandari 3. Ucu Maryamah |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Konsultasi, pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien / masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak saran yang tersimpan di ruang tunggu pasien. 2. Menyampaikan secara tatap muka langsung kepada petugas khusus konsultasi dan pengaduan di ruang pengaduan. 3. Melalui SMS / WA / TELP 081326719978. 4. Melalui Instagram :. 5. Melalui Google UPT Puskesmas Karangpawitan. 6. Melalui SP4N-LAPOR! www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS) |
| 11. | Jumlah pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 orang 2. Perawat : 2 orang |
| 12. | Jaminan pelayanan | <p>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan.</p> <p>UPT Puskesmas Karangpawitan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan (dokumen pendukung).</p> |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</p> <p>Seluruh pemberi layanan yang ada di UPT Puskesmas Karangpawitan sudah sesuai dengan kompetensinya</p> <p>Dengan MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p style="text-align: center;">MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p style="text-align: center;">DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI</p> |

| | | |
|-----|----------------------------|---|
| | | SERTA MEMBERIKAN PRIORITAS PELAYANAN TERHADAP KELOMPOK RENTAN |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Audit Internal2. Puskesmas : Dilakukan dalam rapat tinjauan manajemen3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) <p>Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten.</p> |

STANDAR PELAYANAN GIGI DAN MULUT

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. PERMENPAN/RB No 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. 3. Peraturan Daerah Kabupaten Garut No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | Rekam Medik |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Perawat Gigi melakukan pemeriksaan 2. Perawat Gigi melakukan tindakan atau rujukan apabila diperlukan atas persetujuan pasien 3. Pasien diberikan resep obat |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | a. Anamnesa : 5 (Lima) menit/orang b. Pemeriksaan/ Tindakan : 20 (menit)/Orang |
| 5. | Biaya / tarif | 1. Pasien BPJS Tidak dipungut biaya 2. Untuk Pasien Umum Berlaku tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Garut No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 6. | Produk pelayanan | 1. Konsultasi kesehatan Gigi 2. Pemeriksaan Kesehatan Gigi 3. Tindakan tambal Gigi 4. Pencabutan Gigi 5. Scalling/Pembersihan karang Gigi |
| 7. | Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas | 1. Ruang Pemeriksaan 2. Alat Pemeriksaan Gigi 3. Meja 4. Kursi 5. Wastafel |
| 8. | Kompetensi Pelaksana | Perawat Gigi |
| 9. | Pengawasan Internal | Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh: Tim Audit Internal |

| | | |
|-----|--|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mela Kameliawati 2. Sri Hastuti Wulandari 3. Ucu Maryamah |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Konsultasi, pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien / masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak saran yang tersimpan di ruang tunggu pasien. 2. Menyampaikan secara tatap muka langsung kepada petugas khusus konsultasi dan pengaduan di ruang pengaduan. 3. Melalui SMS / WA / TELP 081326719978. 4. Melalui Instagram : https://www.instagram.com/upt_puskesmas_karangpawitan/. 5. Melalui Google UPT Puskesmas Karangpawitan. 6. Melalui SP4N-LAPOR! www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS) |
| 11. | Jumlah pelaksana | Perawat Gigi : 2 Orang |
| 12. | Jaminan pelayanan | <p>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan.</p> <p>UPT Puskesmas Karangpawitan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan (dokumen pendukung)</p> |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</p> <p>Seluruh pemberi layanan yang ada di UPT Puskesmas Karangpawitan sudah sesuai dengan kompetensinya</p> <p>Dengan MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p style="text-align: center;">“MAKLUMAT PELAYANAN”</p> <p style="text-align: center;">DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN</p> <p style="text-align: center;">SANGGUPMENEYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI</p> <p style="text-align: center;">STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN</p> <p style="text-align: center;">MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS DAN</p> <p style="text-align: center;">APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI KAMI SIAP MENERIMA</p> <p style="text-align: center;">SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN</p> |

| | | |
|-----|----------------------------------|---|
| | | YANG BERLAKU DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI SERTA MEMBERIKAN PRIORITAS PELAYANAN TERHADAP KELOMPOK RENTAN |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Audit Internal2. Puskesmas : Dilakukan dalam rapat tinjauan manajemen3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) <p>Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten.</p> |

STANDAR PELAYANAN MANAJEMEN TERPADU BALITA SAKIT (MTBS)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. PERMENPAN/RB No 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. 3. Peraturan Daerah Kabupaten Garut No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | Rekam Medik |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Perawat melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik dan penilaian terhadap keluhan pasien. 2. Dokter memberikan resep obat sesuai diagnosa. 3. Melakukan tindakan/rujukan apabila diperlukan. |
| 4.. | Jangka waktu penyelesaian | Pemeriksaan/ Tindakan : 10 (sepuluh) Menit/Orang |
| 5 | Biaya / tarif | Tidak Dipungut Biaya |
| 6. | Produk pelayanan | Mencegah sebagian dari kematian Balita yang disebabkan oleh penyakit Pneumonia, Campak, Malnutrisi dan Kombinasi dari penyakit/keadaan tsb yang masih merupakan penyebab utama kematian Balita |
| 7. | Sarana, prasarana, dan atau fasilitas | 1. Timbangan Anak 2. Timbangan bayi 3. Pengukur tinggi Badan 4. Pengukur Panjang Badan 5. Temperature 6. Timer 7. Senter 8. Kursi 9. Meja 10. Wastafel |
| 8. | Kompetensi Pelaksana | Dokter dan Perawat |
| 9. | Pengawasan internal | Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh: Tim Audit Internal |

| | | |
|-----|--|---|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mela Kameliawati 2. Sri Hastuti Wulandari 3. Ucu Maryamah |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Konsultasi, pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien / masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak saran yang terdapat di area gedung UPT Puskesmas Karangpawitan. 2. Menyampaikan secara tatap muka langsung kepada petugas khusus konsultasi dan pengaduan. 3. Melalui SMS / WA / TELP 081326719978. 4. Melalui Instagram : https://www.instagram.com/upt_puskesmas_karangpawitan/. 5. Melalui Google UPT Puskesmas Karangpawitan. 6. Melalui SP4N-LAPOR! www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS) |
| 11. | Jumlah pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 orang 2. Perawat : 2 orang |
| 12. | Jaminan pelayanan | <p>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan.</p> <p>UPT Puskesmas Karangpawitan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan (dokumen pendukung).</p> |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</p> <p>Seluruh pemberi layanan yang ada di UPT Puskesmas Karangpawitan sudah sesuai dengan kompetensinya</p> <p>Dengan MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p style="text-align: center;">“MAKLUMAT PELAYANAN”</p> <p style="text-align: center;">DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN</p> <p style="text-align: center;">SANGGUPMENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI</p> <p style="text-align: center;">STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN</p> <p style="text-align: center;">MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS DAN</p> <p style="text-align: center;">APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI KAMI SIAP MENERIMA</p> <p style="text-align: center;">SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN</p> |

| | | |
|-----|----------------------------|---|
| | | YANG BERLAKU DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI SERTA MEMBERIKAN PRIORITAS PELAYANAN TERHADAP KELOMPOK RENTAN |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Audit Internal2. Puskesmas : Dilakukan dalam rapat tinjauan manajemen3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) <p>Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten.</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|------|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. PERMENPAN/RB No 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. 3. Peraturan Daerah Kabupaten Garut No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | Rekam Medik |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Perawat melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik kepada pasien 2. Perawat melakukan tindakan/rujukan apabila diperlukan 3. Perawat memberikan resep obat sesuai diagnosa |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | Pemeriksaan/ Tindakan : 10 (sepuluh) Menit/Orang |
| 5. | Biaya / tarif | Tidak dipungut biaya |
| 6. | Produk pelayanan | 1. Resep Obat 2. Surat Rujukan |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/ataufasilitas | 1. Alat pelindung diri (sarung tangan, masker, gown, face shield) 2. Stetoskop 3. Timbangan 4. Meja dan kursi |
| 8. | Kompetensi Pelaksana | Dokter atau perawat |
| 9. | Pengawasan Internal | Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh: Tim Audit Internal 1. Mela Kameliawati 2. Sri Hastuti Wulandari 3. Ucu Maryamah |
| 10.. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Konsultasi, pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien / masyarakat : 1. Secara tertulis melalui kotak saran yang tersimpan di ruang tunggu pasien. 2. Menyampaikan secara tatap muka langsung kepada petugas khusus konsultasi dan pengaduan di ruang pengaduan. 3. Melalui SMS / WA / TELP 081326719978. |

| | | |
|-----|--|---|
| | | <p>4. Melalui Instagram : https://www.instagram.com/upt_puskesmas_karangpawitan/</p> <p>5. Melalui Google UPT Puskesmas Karangpawitan.</p> <p>6. Melalui SP4N-LAPOR! www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS)</p> |
| 11. | Jumlah pelaksana | <p>1. Dokter Umum : 1 orang</p> <p>2. Perawat : 1 orang</p> |
| 12. | Jaminan pelayanan | <p>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan.</p> <p>UPT Puskesmas Karangpawitan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan (dokumen pendukung).</p> |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</p> <p>Seluruh pemberi layanan yang ada di UPT Puskesmas Karangpawitan sudah sesuai dengan kompetensinya</p> <p>Dengan MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p style="text-align: center;">MAKLUMAT PELAYANAN DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI SERTA MEMBERIKAN PRIORITAS PELAYANAN TERHADAP KELOMPOK RENTAN</p> |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <p>1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Audit Internal</p> <p>2. Puskesmas : Dilakukan dalam rapat tinjauan manajemen</p> <p>3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas)</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten. |
|--|--|--|

STANDAR PELAYANAN KLINIK TERPADU

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|------|--|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. PERMENPAN/RB No 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. 3. Peraturan Daerah Kabupaten Garut No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | Rekam Medik |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Petugas melakukan anamnesa 2. Petugas memberikan konsultasi dan edukasi kepada pasien 3. Dilakukan tindakan/rujukan apabila diperlukan |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 10 (sepuluh) Menit/Orang |
| 5. | Biaya / tarif | Tidak dipungut biaya |
| 6. | Produk pelayanan | 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE. 2. Konsultasi Gizi. 3. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan. |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/ataufasilitas | 1. Meja petugas/ meja anamnesa 2. Timbangan badan 3. Microtoise (alat ukur tinggi badan) 4. Pengukur LILA (lingkar lengan atas) 5. Food model |
| 8. | Kompetensi Pelaksana | Petugas Gizi |
| 9. | Pengawasan Internal | Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh: Tim Audit Internal 1. Mela Kameliawati 2. Sri Hastuti Wulandari 3. Ucu Maryamah |
| 10.. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Konsultasi, pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien / masyarakat : 1. Secara tertulis melalui kotak saran yang terdapat di ruang tunggu pasien. 2. Menyampaikan secara tatap muka langsung kepada petugas |

| | | |
|-----|--|--|
| | | <p>khusus konsultasi dan pengaduan diruang pengaduan.</p> <p>3. Melalui SMS / WA / TELP 081326719978.</p> <p>4. Melalui Instagram : https://www.instagram.com/upt_puskesmas_karangpawitan/</p> <p>5. Melalui Google UPT Puskesmas Karangpawitan.</p> <p>6. Melalui SP4N-LAPOR! www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS)</p> |
| 11. | Jumlah pelaksana | Satu orang petugas gizi |
| 12. | Jaminan pelayanan | <p>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan.</p> <p>UPT Puskesmas Karangpawitan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan (dokumen pendukung).</p> |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</p> <p>Seluruh pemberi layanan yang ada di UPT Puskesmas Karangpawitan sudah sesuai dengan kompetensinya</p> <p>Dengan MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p style="text-align: center;">MAKLUMAT PELAYANAN DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI SERTA MEMBERIKAN PRIORITAS PELAYANAN TERHADAP KELOMPOK RENTAN</p> |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <p>1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Audit Internal</p> <p>2. Puskesmas : Dilakukan dalam rapat tinjauan manajemen</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas)</p> <p>Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten.</p> |
|--|--|---|

STANDAR PELAYANAN FARMASI

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. PERMENPAN/RB No 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. 3. Peraturan Daerah Kabupaten Garut No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | Resep Obat |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Petugas farmasi menerima resep dan memeriksa kelengkapan resep 2. Petugas farmasi menyiapkan sediaan farmasi sesuai dengan permintaan resep 3. Petugas farmasi menulis nama dan cara pemakaian obat pada etiket sesuai dengan permintaan resep 4. Petugas farmasi melakukan pemeriksaan kesesuaian akhir resep dan obat sebelum diserahkan kepada pasien 5. Petugas menyerahkan oabat yang disertai pemberian informasi obat |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 1. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi : 10 Menit 2. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Racik : 25 Menit |
| 5. | Biaya / tarif | Tidak dipungut biaya |
| 6. | Produk pelayanan | 1. Obat 2. PIO |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/ataufasilitas | 1. Alat Perlindungan diri (sarung tangan dan masker)EtiketGelas Ukur 2. Blender obat (Pulverizer) 3. Sealing Equipment set 4. Lemari obat 5. Meja 6. Kursi 7. Pelayanan Resep (PIO) 8. Buku stok obat 9. Buku catatan resep harian 10. Obat – obatan dan alkes 11. Pastik Obat 12. Etiket |

| | | |
|-----|--|---|
| | | <p>13. Gelas ukur</p> <p>14. Dispenser</p> <p>15. Copy Resep</p> <p>16. Lemari Es</p> <p>17. AC</p> <p>18. Pallet</p> |
| 8. | Kompetensi Pelaksana | Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) |
| 9. | Pengawasan Internal | <p>Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh:</p> <p>Tim Audit Internal</p> <p>1. Mela Kameliawati</p> <p>2. Sri Hastuti Wulandari</p> <p>3. Ucu Maryamah</p> |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Konsultasi, pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien / masyarakat :</p> <p>1. Secara tertulis melalui kotak saran yang terdapat di area gedung UPT Puskesmas Karangpawitan.</p> <p>2. Menyampaikan secara tatap muka langsung kepada petugas khusus konsultasi dan pengaduan.</p> <p>3. Melalui SMS / WA / TELP 081326719978.</p> <p>4. Melalui Instagram : https://www.instagram.com/upt_puskesmas_karangpawitan/</p> <p>5. Melalui Google UPT Puskesmas Karangpawitan. Melalui SP4N-LAPOR! www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS)</p> |
| 11. | Jumlah pelaksana | <p>Apoteker : 1 Orang</p> <p>Asisten Apoteker (TTK) : 3 Orang</p> |
| 12. | Jaminan pelayanan | <p>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan.</p> <p>UPT Puskesmas Karangpawitan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan (dokumen pendukung).</p> |
| 13. | Jaminan keamanan dan | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan |

| | | |
|-----|----------------------------|---|
| | keselamatan pelayanan | <p>resiko keragu-raguan</p> <p>Seluruh pemberi layanan yang ada di UPT Puskesmas Karangpawitan sudah sesuai dengan kompetensinya</p> <p>Dengan MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p style="text-align: center;">MAKLUMAT PELAYANAN DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI SERTA MEMBERIKAN PRIORITAS PELAYANAN TERHADAP KELOMPOK RENTAN</p> |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Audit Internal2. Puskesmas : Dilakukan dalam rapat tinjauan manajemen3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) <p>Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten.</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. PERMENPAN/RB No 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. 3. Peraturan Daerah Kabupaten Garut No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas diri 2. Rekam Medik |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Melakukan Triase 2. Perawat melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik 3. Dokter menegakan diagnosa dan melakukan pemeriksaan penunjang yang diperlukan pasien 4. Dilakukan tindakan/ rujukan apabila diperlukan; 6. diberikan resep obat sesuai diagnosa. |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 15 (lima belas) menit/orang |
| 5. | Biaya / tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS Tidak dipungut biaya 2. Untuk Pasien Umum Berlaku tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Garut No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 6. | Produk pelayanan | Menghindari terjadinya resiko kecacatan dan kematian dari kejadian kegawat daruratan |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/ataufasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang UGD 2. Blangkar 3. Stetoskop 4. Tesimeter 5. Termometer 6. Saturasi 7. Alat Untuk melakukan tindakan |
| 8. | Kompetensi Pelaksana | Dokter dan Perawat |
| 9. | Pengawasan Internal | <p>Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh:</p> <p>Tim Audit Internal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mela Kameliawati 2. Sri Hastuti Wulandari 3. Ucu Maryamah |

| | | |
|------|--|--|
| 10.. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Konsultasi, pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien / masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak saran yang terdapat di ruang tunggu pasien. 2. Menyampaikan secara tatap muka langsung kepada petugas khusus konsultasi dan pengaduan. 3. Melalui SMS / WA / TELP 081326719978. 4. Melalui Instagram : https://www.instagram.com/upt_puskesmas_karangpawitan/ 5. Melalui Google UPT Puskesmas Karangpawitan. 6. Melalui SP4N-LAPOR! www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS) |
| 11. | Jumlah pelaksana | <p>Dokter : 1 Orang Perawat : 2 Orang</p> |
| 12. | Jaminan pelayanan | <p>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan.</p> <p>UPT Puskesmas Karangpawitan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan (dokumen pendukung).</p> |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</p> <p>Seluruh pemberi layanan yang ada di UPT Puskesmas Karangpawitan sudah sesuai dengan kompetensinya</p> <p>Dengan MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p style="text-align: center;">MAKLUMAT PELAYANAN DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI</p> |

| | | SERTA MEMBERIKAN PRIORITAS PELAYANAN TERHADAP KELOMPOK RENTAN |
|-----|----------------------------|---|
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Audit Internal2. Puskesmas : Dilakukan dalam rapat tinjauan manajemen3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) <p>Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten.</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. PERMENPAN/RB No 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. 3. Peraturan Daerah Kabupaten Garut No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | Rekam Medik |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dibawa oleh perawat ugd ke unit rawat inap dan ditempatkan di ruangan. 2. Perawat melakukan asuhan keperawatan dan advice dokter. 3. Dokter memberikan rujukan sesuai indikasi dan mempersilahkan pulang bila pasien sembuh. 4. Petugas melengkapi rekam medis pasien dan kelengkapan administrasi sebelum pasien pulang 5. Pasien pulang dengan membawa resep obat sesuai diagnosa. |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | <p><i>Dari pasien masuk rawat inap sampai pasien pulang.</i></p> <p><i>Maksimal masa rawat 5 hari</i></p> |
| 5. | Biaya / tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya 2. Untuk Pasien Umum Berlaku tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Garut No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 6. | Produk pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Resep Obat 2. Rujukan apabila diperlukan 3. Surat Kontrol |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/ataufasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Rawat Inap 2. Bed Pasien 3. Standar infus 4. Lemari Pasien |
| 8. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter 2. Perawat 3. Petugas Gizi |
| 9. | Pengawasan Internal | <p>Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh:</p> <p>Tim Audit Internal</p> |

| | | |
|-----|--|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mela Kameliawati 2. Sri Hastuti Wulandari 3. Ucu Maryamah |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Konsultasi, pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien / masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak saran yang terdapat di ruang tunggu pasien. 2. Menyampaikan secara tatap muka langsung kepada petugas khusus konsultasi dan pengaduan. 3. Melalui SMS / WA / TELP 081326719978. 4. Melalui Instagram : https://www.instagram.com/upt_puskesmas_karangpawitan/ 5. Melalui Google UPT Puskesmas Karangpawitan. 6. Melalui SP4N-LAPOR! www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS) |
| 11. | Jumlah pelaksana | <p>Dokter : 1 Orang Perawat : 4 Orang Petugas Gizi : 1 Orang</p> |
| 12. | Jaminan pelayanan | <p>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan.</p> <p>UPT Puskesmas Karangpawitan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan (dokumen pendukung).</p> |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</p> <p>Seluruh pemberi layanan yang ada di UPT Puskesmas Karangpawitan sudah sesuai dengan kompetensinya</p> <p>Dengan MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p style="text-align: center;">MAKLUMAT PELAYANAN DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS DAN</p> |

| | | |
|-----|----------------------------|---|
| | | APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI SERTA MEMBERIKAN PRIORITAS PELAYANAN TERHADAP KELOMPOK RENTAN |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Audit Internal2. Puskesmas : Dilakukan dalam rapat tinjauan manajemen3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) <p>Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten.</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. PERMENPAN/RB No 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. 3. Peraturan Daerah Kabupaten Garut No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rekam Medik 2. Buku KIA |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bidan melakukan anamnesa 2. Bidan melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang bila diperlukan 3. Bidan melakukan tindakan / rujukan apabila diperlukan 4. Diberikan resep obat sesuai diagnosa |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | <p style="text-align: center;">15 (lima belas) menit/Orang</p> |
| 5. | Biaya / tarif | Tidak dipungut biaya |
| 6. | Produk pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Resep Obat 2. Surat Rujukan 3. Tindik 4. KB |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>Sarana :</p> <p>Alat pelindung diri (sarung tangan,masker,goun,face shield)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter 2. Stetoskop 3. Timbangan injak <p>Prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat tidur periksa 2. Meja dan kursi 3. Lemari <p>Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu |
| 8. | Kompetensi Pelaksana | Dokter dan Bidan |
| 9. | Pengawasan Internal | <p>Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh:</p> <p>Tim Audit Internal</p> |

| | | |
|-----|--|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mela Kameliawati 2. Sri Hastuti Wulandari 3. Ucu Maryamah |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Konsultasi, pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien / masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak saran yang terdapat di ruang tunggu pasien. 2. Menyampaikan secara tatap muka langsung kepada petugas khusus konsultasi dan pengaduan. 3. Melalui SMS / WA / TELP 081326719978. 4. Melalui Instagram : https://www.instagram.com/upt_puskesmas_karangpawitan/ 5. Melalui Google UPT Puskesmas Karangpawitan. 6. Melalui SP4N-LAPOR! www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS) |
| 11. | Jumlah pelaksana | <p>Dokter : 1 Orang Bidan : 2 Orang</p> |
| 12. | Jaminan pelayanan | <p>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan.</p> <p>UPT Puskesmas Karangpawitan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan (dokumen pendukung).</p> |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</p> <p>Seluruh pemberi layanan yang ada di UPT Puskesmas Karangpawitan sudah sesuai dengan kompetensinya</p> <p>Dengan MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p style="text-align: center;">MAKLUMAT PELAYANAN DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI KAMI SIAP MENERIMA</p> |

| | | |
|-----|----------------------------|--|
| | | SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI SERTA MEMBERIKAN PRIORITAS PELAYANAN TERHADAP KELOMPOK RENTAN |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Audit Internal2. Puskesmas : Dilakukan dalam rapat tinjauan manajemen3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten. |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. PERMENPAN/RB No 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. 3. Peraturan Daerah Kabupaten Garut No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas diri 2. Buku KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Anamnesa kepada pasien 2. Dilakukan pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang 3. pasien harus datang sendiri/ dengan pendamping 4. Dilakukan tindakan / rujukan apabila diperlukan 5. Diberikan resep obat sesuai diagnosa |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | Sesuai Kasus |
| 5. | Biaya / tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya 2. Untuk Pasien Umum Berlaku tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Garut No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 6. | Produk pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Resep Obat 2. Rujukan apabila diperlukan 3. Surat Kontrol 4. Surat keterangan lahir |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Persalinan 2. Bed Pasien 3. Alat untuk tindakan 4. Stetoskop 5. Tensi meter 6. Timbangan bayi |
| 8. | Kompetensi Pelaksana | Dokter dan Bidan |
| 9. | Pengawasan Internal | <p>Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh:</p> <p>Tim Audit Internal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mela Kameliawati 2. Sri Hastuti Wulandari 3. Ucu Maryamah |

| | | |
|-----|--|---|
| 10. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Konsultasi, pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien / masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak saran yang terdapat di ruang tunggu pasien. 2. Menyampaikan secara tatap muka langsung kepada petugas khusus konsultasi dan pengaduan. 3. Melalui SMS / WA / TELP 081326719978. 4. Melalui Instagram : https://www.instagram.com/upt_puskesmas_karangpawitan/. 5. Melalui Google UPT Puskesmas Karangpawitan. 6. Melalui SP4N-LAPOR! www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS) |
| 11. | Jumlah pelaksana | <p>Dokter : 1 Orang Bidan : 2 Orang</p> |
| 12. | Jaminan pelayanan | <p>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan.</p> <p>UPT Puskesmas Karangpawitan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan (dokumen pendukung).</p> |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</p> <p>Seluruh pemberi layanan yang ada di UPT Puskesmas Karangpawitan sudah sesuai dengan kompetensinya</p> <p>Dengan MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p style="text-align: center;">MAKLUMAT PELAYANAN DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG- UNDANGAN YANG BERLAKU DAN ATAU MEMBERIKAN</p> |

| | | KOMPENSASI SERTA MEMBERIKAN PRIORITAS PELAYANAN TERHADAP KELOMPOK RENTAN |
|-----|----------------------------|---|
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Audit Internal2. Puskesmas : Dilakukan dalam rapat tinjauan manajemen3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) <p>Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten.</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. PERMENPAN/RB No 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. 3. Peraturan Daerah Kabupaten Garut No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Pemeriksaan Lab 2. Sampel Laboratorium |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menyerahkan form permintaan pemeriksaan ke laboratorium. 2. Petugas memanggil pasien dan mempersilahkan duduk. 3. Petugas mencocokkan identitas pasien. 4. Petugas memberi penjelasan tentang: 5. Petugas mengambil sampel yang diperlukan & memeriksa sampel sesuai prosedur bila pasien setuju, dan Apabila pasien tidak setuju, petugas mengembalikan rekam medis ke ruang asal. 6. Petugas menulis identitas & hasil pada blanko hasil, dan buku register. 7. Petugas mengembalikan rekam medis, blanko tarif dan blanko hasil laboratorium ke ruang asal. |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sampling : 5 menit 2. Analisis sampel <ol style="list-style-type: none"> a. Kimia Klinik (Metode Fotometri) : 20 s.d 30 menit b. Hematologi : 15 s.d 25 menit c. Immunoserologi : 20 s.d 25 menit d. Urinalisis : 15 s.d 25 menit e. BTA : 1 Hari 3. Validasi Hasil : 5 menit |
| 5. | Biaya / tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS Tidak dipungut biaya 2. Untuk Pasien Umum Berlaku tarif sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Garut No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 6. | Produk pelayanan | Hasil pemeriksaan laboratorium |

| | | |
|-----|--|--|
| 7. | Sarana, prasarana, dan/ataufasilitas | <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Hematology Analyzer</i>, b. Spektrofotometer, c. <i>Centrifuge</i>, d. Mikroskop, e. Sahli, f. Mikropipet, g. <i>Object Glass</i>, h. Tabung i. Meja kursi j. Lemari k. AC l. Tempat sampah medis dan non medis |
| 8. | Kompetensi Pelaksana | Analisis Kesehatan (ATLM) |
| 9. | Pengawasan Internal | <p>Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh:</p> <p>Tim Audit Internal</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Mela Kameliawati 2. Sri Hastuti Wulandari 3. Ucu Maryamah |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Konsultasi, pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien / masyarakat :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak saran yang terdapat di ruang tunggu pasien. 2. Menyampaikan secara tatap muka langsung kepada petugas khusus konsultasi dan pengaduan. 3. Melalui SMS / WA / TELP 081326719978. 4. Melalui Instagram : https://www.instagram.com/upt_puskesmas_karangpawitan/. 5. Melalui Google UPT Puskesmas Karangpawitan. 6. Melalui SP4N-LAPOR! www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS) |
| 11. | Jumlah pelaksana | D3 Analisis Kesehatan : 2 orang |
| 12. | Jaminan pelayanan | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan |

| | | |
|-----|--|--|
| | | <p>janji layanan.</p> <p>UPT Puskesmas Karangpawitan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan (dokumen pendukung).</p> |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</p> <p>Seluruh pemberi layanan yang ada di UPT Puskesmas Karangpawitan sudah sesuai dengan kompetensinya</p> <p>Dengan MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p style="text-align: center;">MAKLUMAT PELAYANAN DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG- UNDANGAN YANG BERLAKU DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI</p> <p style="text-align: center;">SERTA MEMBERIKAN PRIORITAS PELAYANAN TERHADAP KELOMPOK RENTAN</p> |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Audit Internal2. Puskesmas : Dilakukan dalam rapat tinjauan manajemen3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) <p>Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten.</p> |

STANDAR PELAYANAN KESEHATAN LANSIA

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. PERMENPAN/RB No 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. 3. Peraturan Daerah Kabupaten Garut No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | Kartu Rekam Medik |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Perawat melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik 2. Dokter melakukan pemeriksaan penunjang (bila diperlukan) 3. Dokter menegakan diagnosa penyakit dan memberikan resep obat sesuai diagnosa 4. Melakukan Tindakan/rujukan bila diperlukan |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | 10 (sepuluh) menit/Orang |
| 5. | Biaya / tarif | Tidak dipungut biaya |
| 6. | Produk pelayanan | Resep Obat |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/ataufasilitas | 1. Ruang Pelayanan Pemeriksaan 2. Tensi meter 3. Stetoskop 4. Termometer 5. Saturasi 6. Meja 7. Kursi 8. Wastafel |
| 8. | Kompetensi Pelaksana | Dokter dan Perawat |
| 9. | Pengawasan Internal | Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh: Tim Audit Internal 1. Mela Kameliawati 2. Sri Hastuti Wulandari 3. Ucu Maryamah |
| 10. | Penanganan | Konsultasi, pengaduan, saran atau masukan bisa di |

| | | |
|------------|---|---|
| | <p>pengaduan, saran, dan masukan</p> | <p>sampaikan oleh pasien / masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak saran yang terdapat di ruang tunggu pasien. 2. Menyampaikan secara tatap muka langsung kepada petugas khusus konsultasi dan pengaduan. 3. Melalui SMS / WA / TELP 081326719978. 4. Melalui Instagram : https://www.instagram.com/upt_puskesmas_karangpawitan/. 5. Melalui Google UPT Puskesmas Karangpawitan. 6. Melalui SP4N-LAPOR! www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS) |
| <p>11.</p> | <p>Jumlah pelaksana</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter : 1 orang 2. Perawat : 1 orang |
| <p>12.</p> | <p>Jaminan pelayanan</p> | <p>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan.</p> <p>UPT Puskesmas Karangpawitan saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan (dokumen pendukung).</p> |
| <p>13.</p> | <p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</p> | <p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</p> <p>Seluruh pemberi layanan yang ada di UPT Puskesmas Karangpawitan sudah sesuai dengan kompetensinya</p> <p>Dengan MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p style="text-align: center;">MAKLUMAT PELAYANAN DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJIAN INI KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG- UNDANGAN YANG BERLAKU DAN ATAU MEMBERIKAN</p> |

| | | KOMPENSASI SERTA MEMBERIKAN PRIORITAS PELAYANAN TERHADAP KELOMPOK RENTAN |
|-----|----------------------------|---|
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | 1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim audit Internal 2. Puskesmas : Dilakukan dalam rapat tinjauan manajemen 3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten. |

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 06 Februari 2023

KEPALA UPT PUSKESMAS KARANGPAWITAN



H. Aiat Sudrajat Haryadi, S.Kep.,Ners

Penata

NIP. 19810331 201001 1 007