



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGASEM
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS BEBANDEM
Jln. Kuncara Giri, Bebandem Kode Pos 80861
Telp. (0363) 22132
Website : www.bebandempuskesmas.blgspot.com
Email : puskesmasbebandem@gmail.com



KEPUTUSAN
KEPALA UPTD PUSKESMAS BEBANDEM
NOMOR : 08 TAHUN 2023

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS BEBANDEM

KEPALA UPTD PUSKESMAS BEBANDEM

- Menimbang :
- a. Standar Pelayanan Publik adalah tolok ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, acuan penilaian kualitas dan kinerja pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat serta adanya standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima layanan;
 - b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a dan huruf b perlu di tetapkan dengan keputusan Kepala UPTD Puskesmas Bebandem Kabupaten Karangasemententang Standar Pelayanan Publik yang dilaksanakan di UPTD Puskesmas Bebandem;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
 4. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Partisipasi Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan;
 5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
9. Peraturan Bupati Karangasem Nomor 54 tahun 2022 Tentang Pola Tata Kelola Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPTD
PUSKESMAS BEBANDEM

Kesatu : Standar Pelayanan pada UPTD Puskesmas Bebandem
sebagaimana tercantum dalam Lampiran ini;

Kedua : Standar Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Bebandem
sebagaimana di maksud pada diktum "PERTAMA"
meliputi:

1. Pelayanan loket Pendaftaran
2. Pelayanan Ruang Tindakan dan Gawat Darurat
3. Pelayanan Pemeriksaan Umum dan Lansia
4. Pelayanan Pemeriksaan Gigi dan Mulut
5. Pelayanan Skrining Infeksi
6. Pelayanan Pemeriksaan Anak
7. Pelayanan Imunisasi
8. Pelayanan KB
9. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak
10. Pelayanan Konsultasi Kesling/Gizi/Remaja
11. Pelayanan Penyakit Tidak Menular
12. Pelayanan IMS/VCT
13. Pelayanan TB-DOTs
14. Pelayanan Yankestradkom
15. Pelayanan Laboratorium
16. Pelayanan Farmasi
17. Pelayanan Informasi dan Pengaduan

Ketiga : Standar Pelayanan Publik mengartikan maksud pada

penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat dan mudah, terjangkau dan terukur yang harus dilaksanakan oleh semua petugas di UPTD Puskesmas Bebandem;

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

Ditetapkan di : Bebandem

Pada tanggal : 27 Juni 2023

Kepala UPTD Puskesmas Bebandem



I Made Sudarba

Pembina Utama Muda

NIP. 19761020 200501 1 011

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS BEBANDEM
 NOMOR : 08 TAHUN 2023 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN UPTD PUSKESMAS BEBANDEM

STANDAR PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
	Komponen	Uraian
	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Menunjukkan Nomor Antrean • Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) • Menunjukkan KTPP (Kartu Tanda Pengenal Pasien) • Menunjukkan Kartu JKN KIS / BPJS bagi Peserta • Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Karangasem Nomor : 49 Tahun 2020 tentang Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan (PasienUmum)
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung mengambil nomer antrean di mesin digital • Nomer Antrean dibagi sesuai dengan kategori umum dan lansia /anak/KIA • Pasien / pengunjung menunggu nomer antrean nya dipanggil oleh petugas loket pendaftaran • Petugas pendaftaran memeriksa persyaratan pendaftaran dan memproses data serta keluhan pasien • Petugas pendaftaran mengarahkan pasien / pengunjung ke poli /ruangan selanjutnya.
	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pendaftaran adalah selama 3-5 menit
	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karangasem Nomor : 49 Tahun 2020 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
	Produk Pelayanan	Pendaftaran ke poli / ruangan berikutnya
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> • UPTD Puskesmas Bebandem, Jalan Kuncara Giri, Kode Pos 80861, telp.(0363) 2787819 • Email puskesmasbebandem@gmail.com • Website www.bebandempuskesmas.blogspot.com • Kotak saran • Secara Langsung Bila tanggapan tidak diterima, keluhan dicatat di buku penanganan keluhan pelanggan • Keluhan pelanggan akan dibahas saat rapat mutu dan rapat lokmin rutin Puskesmas

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

	Komponen	Uraian
	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Permenkes Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang BLUD; • Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; • Peraturan Bupati Karangasem Nomor 49 Tahun 2020 Tentang Peninjauan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan; • Peraturan Bupati Karangasem Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik • Peraturan Bupati Karangasem Nomor 54 Tahun 2022 tentang Tata Kelola UPTD Puskesmas
	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Mesin Antrean Digital • Sistem Antrean dan aplikasi SIKDA dan P-Care BPJS/ layanan • Komputer • Ruang rekam medis dan buku bantu Register
	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Minimal SMA/ sederajat • Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien • Mampu mengoperasikan komputer dan dan sistem aplikasi dengan baik • Administrasi Keuangan • Mampu mengelola rekam medis • Mampu memperbaiki kerusakan ringan - sedang pada sistem antrean • Memahami dan memberikan pelayanan prima • Memiliki budaya kerja mutu
	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala Puskesmas • Penanggung Jawab Upaya Kesehatan Perorangan dan Penunjang • Tim Audit Internal Puskesmas
	Jumlah Pelaksana	Petugas Loker Pendaftaran : 6 orang
	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat Pelayanan • Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat Pelayanan • Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. • Pelayanan sangat diutamakan bebas dari Pungutan Liar.
Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Minilokakarya setiap bulan • Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

STANDAR PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
Komponen	Uraian
Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien/Pendamping pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien/Keluarga/ Pendamping telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien/Keluarga/ Pendamping Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien/ Pendamping Pasien membawa rujukan bila diperlukan
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Gawat Darurat Langsung Ke Ruang Gawat Darurat • Dan atau Pasien / pengunjung menunggu panggilan ruangan Tindakan. • Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. • Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang tindakan dan gawat darurat adalah <5 menit untuk pelayanan gawat darurat dan 20-30 menit untuk pelayanan tindakan
Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karangasem Nomor : 49 Tahun 2020 tentang Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan
Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> • UPTD Puskesmas Bebandem, Jalan Kuncara Giri, Kode Pos 80861, telp.(0363) 2787819 • Email puskesmasbebandem@gmail.com • Website www.bebandempuskesmas.blogspot.com • Kotak saran • Secara Langsung

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

	Komponen	Uraian
	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya • Bed pasien • Buku rekam medis dan ATK lainnya • Ruang ber AC
	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi dokter umum • Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS / ACLS /PPGD • Mampu melakukan Tindakan pada kegawat daruratan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi Perawat • bersertifikat/pernah dilatih ATLS/BCLS • Mampu melakukan Tindakan dalam kegawat daruratan • Mampu mengoperasikan Komputer P-Care • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi Bidan • Mampu melakukan APN dan Kegawatdaruratan Kebidanan • Mampu mengoperasikan Komputer P-Care • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima

	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala Puskesmas • Penanggung Jawab Upaya Kesehatan Perorangan Dan Penunjang • Tim Audit Klinis Puskesmas
	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Umum : 1 Orang • Perawat : 1 Orang • Bidan : 1 Orang • Admin : 1 Orang
	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat Pelayanan • Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. • Pelayanan sangat diutamakan bebas dari Pungutan Liar
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Minilokakarya setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM DAN LANSIA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
	Komponen	Uraian
	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yangdituju. • Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yangbertugas. • Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep /rujukan internal / rujukan eksternal
	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan umum adalah 8 - 10 menit
	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan PeraturanDaerah Kabupaten Karangasem Nomor : 49 Tahun 2020 tentang Tarif Retribusi PelayananKesehatan
	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien Pemeriksaan Umum dan Lansia terlayani sesuai keluhan

	<p>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • UPTD Puskesmas Bebandem, Jalan Kuncara Giri, Kode Pos 80861, telp.(0363) 2787819 • Email puskesmasbebandem@gmail.com • Website www.bebandempuskesmas.blogspot.com • Kotak saran • Secara Langsung
<p>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)</p>		
	<p>Komponen</p>	<p>Uraian</p>
	<p>Dasar Hukum</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
	<p>Sarana, Prasaranadan / fasilitas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Komputer, Printer dan sistem aplikasi SIKDA/P-Care • Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya • Bed pasien • Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya • Ruangan ber AC
	<p>Kompetensi Pelaksana</p>	<p>Dokter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Medik Umum • Konsultasi • Mampu mendiagnosa penyakit • Melakukan visum • Pemulihan Kesehatan akibat penyakit • Menguji kesehatan pasien • Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi • Membuat catatan medik pasien rawat jalan • Pengobatan rasional • MTBS • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima

		<p>Perawat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keperawatan minimal DIII • Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/keluarga/kelompok/masyarakat • Memahami dan memberikan pelayanan prima • MTBS • Evaluasi Keperawatan • Penyuluhan • Melakukan Anmnesa • Vital Sign • Membuat surat rujukan • Mampu mengoperasikan Komputer • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala Puskesmas • Penanggung Jawab Upaya Kesehatan Perorangan dan Penunjang • Tim Audit Internal Puskesmas
	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Umum : 2 Orang • Perawat : 3 Orang
	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat Pelayanan • Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. • Pelayanan sangat diutamakan bebas dari Pungutan Liar
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Minilokakarya Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
	Komponen	Uraian
	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli Gigi/ ruangan yang dituju. • Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter Gigi/ petugas medis yang bertugas. • Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan gigi adalah 20 - 30 menit
	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karangasem Nomor : 49 Tahun 2020 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> • UPTD Puskesmas Bebandem, Jalan Kuncara Giri, Kode Pos 80861, telp.(0363) 2787819 • Email puskesmasbebandem@gmail.com • Website www.bebandempuskesmas.blogspot.com • Kotak saran • Secara Langsung
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
	Komponen	Uraian
	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

		<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Komputer dan sistem aplikasi SIKDA/P-Care • Alat tensimeter dan alat medis lainnya • Alat Peraga dan Kursi Periksa • Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya • Ruang ber AC
	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Gigi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan gigi mulut • Mampu mendiagnosa penyakit • Pencabutan gigi • Melakukan Tindakan medis dan terapi • Pencabutan dan penumpatan gigi • Kuretase • Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis • Mampu melakukan anastesi lokal • Mengadakan /menerima rujukan medik • mengoperasikan Komputer • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat Gigi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu mempersiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan gigi • Mampu membantu dokter gigi dalam pelayanan dan pengobatan pasien • Mampu melakukan pencabutan gigi sulung • Mampu melakukan penumpatan sementara • Mampu melakukan Tindakan scaling • Melakukan sterilisasi • mengoperasikan Komputer • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Penanggung Jawab Upaya Kesehatan Perorangan dan Penunjang • Tim Audit Internal Puskesmas
	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Gigi : 1 orang

		<ul style="list-style-type: none"> Perawat Gigi : 2 Orang
	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Maklumat Pelayanan Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Melalui Minilokakarya Puskesmas setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian

STANDAR PELAYANAN SKRINING INFEKSI SAAT PANDEMI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
	Komponen	Uraian
	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki rekam medis pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan di isolasi / diberikan resep
	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang skrining infeksi adalah 8 - 10 menit
	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karangasem Nomor : 49 Tahun 2020 tentang Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan
	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> UPTD Puskesmas Bebandem, Jalan Kuncara Giri, Kode Pos 80861, telp.(0363) 2787819 Email puskesmasbebandem@gmail.com Website www.bebandempuskesmas.blogspot.com Kotak saran Secara langsung

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

	Komponen	Uraian
	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya • Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya • Ruang pemeriksaan
	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Medik Umum • Konsultasi • Mampu mendiagnosa penyakit • Melakukan visum • Pemulihan Kesehatan akibat penyakit • Menguji kesehatan pasien • Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi • Membuat catatan medik pasien rawat jalan • Pengobatan rasional • MTBS • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keperawatan minimal DIII • Mampu memberikan asuhan keperawatan individu /keluarga/kelompok/masyarakat

		<ul style="list-style-type: none"> • MTBS • Evaluasi Keperawatan • Penyuluhan • Melakukan Anmnesa • Vital Sign • Membuat surat rujukan • Mampu mengoperasikan Komputer • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Umum : 1 Orang • Perawat : 5 Orang
	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester danaatau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN ANAK

A.Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

	Komponen	Uraian
	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan

	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. • Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. • Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan anak adalah 8 - 10 menit
	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karangasem Nomor : 49 Tahun 2020 tentang Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan
	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien anak terlayani sesuai keluhan
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> • UPTD Puskesmas Bebandem, Jalan Kuncara Giri, Kode Pos 80861, telp.(0363) 2787819 • Email puskesmasbebandem@gmail.com • Website www.bebandempuskesmas.blogspot.com • Kotak saran • Secara langsung
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
	Komponen	Uraian
	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Komputer dan sistem aplikasi SIKDA/P-Care • Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alatmedis lainnya • Alat Peraga dan Bed pasien

		<ul style="list-style-type: none"> • Buku rekam medis dan ATK lainnya • Ruangan ber AC
	<p>Kompetensi Pelaksana</p>	<p>Dokter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Medik Umum • Konsultasi • Mampu mendiagnosa penyakit • Melakukan visum • Pemulihan Kesehatan akibat penyakit • Menguji kesehatan pasien • Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi • Membuat catatan medik pasien rawat jalan • Pengobatan rasional • MTBS • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keperawatan minimal DIII • Mampu memberikan asuhan keperawatan individu /keluarga/kelompok/masyarakat • Memahami dan memberikan pelayanan prima • MTBS • Evaluasi Keperawatan • Penyuluhan • Melakukan Anmnesa • Vital Sign • Membuat surat rujukan • Mampu mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu <p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita • Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan • Mampu melakukan pelayanan KB

		<ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS • Mampu melakukan tindak bayi perempuan • MTBS • Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibudan persalinan, Bumil Resti • Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPI • Mampu melakukan dokumentasi kebidanan • Melakukan sterilisasi • Mengajar Kelas Ibu dan Balita • Mampu mengoperasikan komputer • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Penanggung Jawab UKPP Puskesmas • Tim Audit Internal Puskesmas
	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : 1 Orang Bidan : 2 orang Perawat : 2 Orang</p>
	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat Pelayanan • Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Minilokakarya Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian

STANDAR PELAYANAN IMUNISASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
	Komponen	Uraian
	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari ruangan pelayanan imunisasi. • Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas di ruang pelayanan imunisasi • Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang Imunisasi adalah 10 - 15 menit
	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karangasem Nomor : 49 Tahun 2020 tentang Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan
	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> • UPTD Puskesmas Bebandem, Jalan Kuncara Giri, Kode Pos 80861, telp.(0363) 2787819 • Email puskesmasbebandem@gmail.com • Website www.bebandempuskesmas.blogspot.com • Kotak saran • Secara langsung
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
	Komponen	Uraian
	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

		<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Komputer dan sistem aplikasi Epusk • Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya • Alat Peraga dan Bed pasien • Buku rekam medis dan ATK lainnya • Ruangan ber AC
	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita • Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan • Mampu melakukan pelayanan KB • Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS • Mampu melakukan tindak bayi perempuan • MTBS • Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti • Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI • Mampu melakukan dokumentasi kebidanan • Melakukan sterilisasi • Mengajar Kelas Ibu dan Balita • Mampu mengoperasikan Komputer • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Penanggung Jawab Upaya Kesehatan Perorangan dan Penunjang • Tim Audit Internal Puskesmas
	Jumlah Pelaksana	Bidan : 1 orang
	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. • Pelayanan sangat diutamakan bebas dari Pungutan Liar.

	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Minilokakarya Puskesmas setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
--	----------------------------	--

STANDAR PELAYANAN KELUARGA BERENCANA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
	Komponen	Uraian
	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yangdituju. • Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. • Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang KB adalah 10 - 15 menit
	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karangasem Nomor : 49 Tahun 2020 tentang Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan
	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> • UPTD Puskesmas Bebandem, Jalan Kuncara Giri, Kode Pos 80861, telp.(0363) 2787819 • Email puskesmasbebandem@gmail.com • Website www.bebandempuskesmas.blogspot.com • Kotak saran • Secara Langsung

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

	Komponen	Uraian
	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Komputer dan sistem aplikasi • Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya • Alat Peraga dan Bed pasien • Buku rekam medis dan ATK lainnya • Ruangan ber AC
	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita • Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan • Mampu melakukan pelayanan KB • Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS • Mampu melakukan tindak bayi perempuan • MTBS • Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibudan persalinan, Bumil Resti • Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI • Mampu melakukan dokumentasi kebidanan • Melakukan sterilisasi

		<ul style="list-style-type: none"> • Mengajar Kelas Ibu dan Balita • Mampu mengoperasikan Komputer • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Penanggung Jawab UKPP Puskesmas • Tim Audit Internal Puskesmas
	Jumlah Pelaksana	Bidan : 1 orang
	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat Pelayanan • Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. • Pelayanan sangat diutamakan bebas dari Pungutan Liar
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Minilokakarya rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian

9. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK

A.Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
	Komponen	Uraian
	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yangdituju. • Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis/ bidan yang bertugas. • Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang KIA adalah 8 - 10 menit
	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan PeraturanDaerah Kabupaten Karangasem Nomor : 49 Tahun 2020 tentang Retribusi PelayananKesehatan
	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien ibu/Bumil terlayani sesuai keluhan

<p>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • UPTD Puskesmas Bebandem, Jalan Kuncara Giri, Kode Pos 80861, telp.(0363) 2787819 • Email puskesmasbebandem@gmail.com • Website www.bebandempuskesmas.blogspot.com • Kotak saran • Secara langsung 	
<p>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)</p>		
	<p>Komponen</p>	<p>Uraian</p>
	<p>Dasar Hukum</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
	<p>Sarana, Prasarana dan / fasilitas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Komputer dan sistem aplikasi P-Care • Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya • Alat Peraga dan Bed/ meja Gyn pasien • USG • Buku rekam medis dan ATK lainnya • Ruang ber AC

	<p>Kompetensi Pelaksana</p>	<p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita • Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan • Mampu melakukan pelayanan KB • Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS • Mampu melakukan tindak bayi perempuan • MTBS • Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibudan persalinan, Bumil Resti • Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI • Mampu melakukan dokumentasi kebidanan • Melakukan sterilisasi • Mengajar Kelas Ibu dan Balita • Mampu mengoperasikan komputer • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
	<p>Pengawasan Internal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Penanggung Jawab Mutu Puskesmas • Tim Audit Internal Puskesmas
	<p>Jumlah Pelaksana</p>	<p>Bidan : 4 orang</p>
	<p>Jaminan Pelayanan</p>	<p>Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan</p>
	<p>Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat Pelayanan • Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. • Pelayanan sangat diutamakan bebas dari Pungutan Liar
	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Minilokakarya Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI GIZI, SANITASI DAN REMAJA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
Komponen	Uraian	
Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan 	
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yangdituju. • Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas konseling yangbertugas. • Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep /rujukan internal / rujukan eksternal 	
Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang konsultasi gizi, sanitasi dan remaja adalah 10 - 30menit	
Biaya / tarif	-	
Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien mendapatkan layanan Konseling sesuai keluhan	
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> • UPTD Puskesmas Bebandem, Jalan Kuncara Giri, Kode Pos 80861, telp.(0363) 2787819 • Email puskesmasbebandem@gmail.com • Website www.bebandempuskesmas.blogspot.com • Kotak saran • Secara Langsung 	
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
Komponen	Uraian	
Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 	

		<ul style="list-style-type: none"> • Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya • Alat Peraga • Buku rekam medis dan ATK lainnya • Ruang ber AC
	Kompetensi Pelaksana	<p>Sanitarian :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memahami tentang penyakit-penyakit yang berbasis lingkungan • Mampu melakukan pemecahan masalah sanitasi • Melakukan pengawasan sanitasi • Mampu melakukan pengelolaan klinik sanitasi • Mampu melakukan konseling • Administrasi kegiatan dan pelaporan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Gizi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu memantau dan menentukan status gizi • Mampu melakukan konseling Gizi • Mampu melakukan SKPG • Mampu melaksanakan penanggulangan masalah Gizi Mikro dan makro • Melakukan upaya perbaikan gizi masyarakat • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat/Dokter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan konseling Remaja • Pencatatan dan pelaporan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Penanggung Jawab UKPP Puskesmas • Tim Audit Internal Puskesmas
	Jumlah Pelaksana	<p>Sanitarian : 1 orang Gizi : 2 Orang Dokter/Perawat : 1 Orang</p>

	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat Pelayanan • Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. • Pelayanan sangat diutamakan bebas dari Pungutan Liar
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Minilokakarya setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian

STANDAR PELAYANAN KLINIK BERHENTI MEROKOK

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
	Komponen	Uraian
	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. • Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas PTM yang bertugas. • Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep /rujukan internal / rujukan eksternal
	Jangka waktu	Waktu pelayanan di klinik berhenti merokok adalah 10 - 30 menit
	Biaya / tarif	-
	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> • UPTD Puskesmas Bebandem, Jalan Kuncara Giri, Kode Pos 80861, telp.(0363) 2787819 • Email puskesmasbebandem@gmail.com • Website www.bebandempuskesmas.blogspot.com • Kotak saran
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		

	Komponen	Uraian
	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Buku rekam medis dan ATK lainnya • Ruang ber AC
	Kompetensi Pelaksana	<p>Perawat/Dokter/lainnya :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan konseling • Mengikuti pelatihan konselor • Mampu membuat rekam medis klien • Mampu mengoperasikan Komputer • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Penanggung Jawab UKPP Puskesmas • Tim Audit Internal Puskesmas
	Jumlah Pelaksana	Dokter : 1 Orang Perawat : 1 Orang
	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

	Komponen	Uraian
	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Umum • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan • Populasi Kunci • Pasien bisa langsung ke unit pelayanan, pendaftaran akan dilakukan setelah pelayanan oleh petugas unit • Pasien memiliki rekam medis khusus yang dipersyaratkan oleh unit layanan
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan IMS/VCT. • Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. • Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang IMS/VCT adalah 10 - 30 menit
	Biaya / tarif	-
	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> • UPTD Puskesmas Bebandem, Jalan Kuncara Giri, Kode Pos 80861, telp.(0363) 2787819 • Email puskesmasbebandem@gmail.com • Website www.bebandempuskesmas.blogspot.com • Kotak saran • Secara langsung

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

	Komponen	Uraian
	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;

		<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Buku rekam medis dan ATK lainnya • Ruang ber AC
	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • sudah dilatih IMS/VCT • Kompetensi dokter umum dan • Mampu menegakkan diagnosa IMS/VCT • Mampu melakukan konseling/terapi IMS/VCT • Mampu membuat rekam medis • Mampu mengoperasikan Komputer • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Pelaksana/Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sudah dilatih IMS/VCT • Mampu melakukan pengambilan spesimen • Mampu melakukan konseling dan terapi • Mampu menyiapkan alat dan bahan yang diperlukan dalam pelayanan klinik IMS/VCT • Mampu membuat rekam medis • Melakukan Sterilisasi • Pencatatan dan Pelaporan • Mampu mengoperasikan Komputer • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Petugas Administrasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan kegiatan administrasi • Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan kegiatan klinik IMS/VCT menggunakan Software IMS/VCT • Mampu mengoperasikan Komputer • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima

	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Penanggung Jawab UKPP Puskesmas • Tim Audit Internal Puskesmas
	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter : 1 Orang • Perawat : 1 Orang • Administrasi/PL : 2 Orang
	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian

STANDAR PELAYANAN TB-DOTS

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
	Komponen	Uraian
	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yangdituju. • Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yangbertugas. • Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep /rujukan internal / rujukan eksternal
	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang konsultasi gizi, sanitasi dan remaja adalah 10 - 30 menit
	Biaya / tarif	-
	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien TB terlayani sesuai keluhan

	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian

STANDAR PELAYANAN KESEHATAN TRADISIONAL DAN KOMPLEMENTER

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
	Komponen	Uraian
	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pengunjung dirujuk dari layanan umum, anak, KIA & remaja • Petugas menanyakan keluhan atau informasi yang dibutuhkan • Petugas memberikan informasi terkait yankestrad yang dibutuhkan
	Jangka waktu	Waktu pelayanan di layanan kesehatan tradisional adalah 10 - 30 menit
	Biaya / tarif	-
	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> • UPTD Puskesmas Bebandem, Jalan Kuncara Giri, Kode Pos 80861, telp.(0363) 2787819 • Email puskesmasbebandem@gmail.com • Website www.bebandempuskesmas.blogspot.com • Kotak saran • Secara langsung
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
	Komponen	Uraian
	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;

		<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Buku rekam medis dan ATK lainnya • Buku panduan tanaman obat dan leaflet • Register kunjungan • Ruangan ber AC
	Kompetensi Pelaksana	<p>Perawat/Dokter/lainnya :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan konseling kesehatan tradisional • Mampu membuat rekam medis / register klien • Mampu mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Penanggung Jawab UKPP Puskesmas • Tim Audit Internal Puskesmas
	Jumlah Pelaksana	Petugas : 1 orang
	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian

STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
Komponen	Uraian

Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. • Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. • Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan form laboratorium /rujukan internal / rujukan eksternal
Jangka waktu	Waktu pelayanan di laboratorium adalah 10 - 120 menit
Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karangasem Nomor : 49 Tahun 2020 tentang Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan
Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai kebutuhan diagnose penunjang
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> • UPTD Puskesmas Bebandem, Jalan Kuncara Giri, Kode Pos 80861, telp.(0363) 2787819 • Email puskesmasbebandem@gmail.com • Website www.bebandempuskesmas.blogspot.com • Kotak saran • Secara langsung

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

Komponen	Uraian
Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Alat hematology analyzer, reagen dan alat medis lainnya • Komputer dan printer • Buku rekam medis dan ATK lainnya • Ruang ber AC
	Kompetensi Pelaksana	<p>Analisis Kesehatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium • Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/menerima spesimen • Mampu membuat / mempersiapkan sediaan • Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium • Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan • Mampu mengoperasikan Komputer • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Penanggung Jawab UKPP Puskesmas • Tim Audit Internal Puskesmas
	Jumlah Pelaksana	Analisis Kesehatan : 2 orang
	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat Pelayanan • Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. • Pelayanan sangat diutamakan bebas dari Pungutan Liar
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian

STANDAR PELAYANAN FARMASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
Komponen	Uraian

	Persyaratan	Pasien membawa resep dari unit pelayanan sebelumnya
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien / pengunjung menyerahkan resep di ruang apotek. • Pasien / pengunjung menunggu obat disiapkan oleh petugas apotek • Pasien / pengunjung akan diberikan obat dan dijelaskan tentang obat dan cara penggunaannya
	Jangka waktu	Waktu tunggu pasien dari menyerahkan resep sampai menerima obat paling lama 5 - 15 menit
	Biaya / tarif	-
	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> • UPTD Puskesmas Bebandem, Jalan Kuncara Giri, Kode Pos 80861, telp.(0363) 2787819 • Email puskesmasbebandem@gmail.com • Website www.bebandempuskesmas.blogspot.com • Kotak saran • Secara langsung

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

	Komponen	Uraian
	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Obat obatan • Komputer dan printer • ATK • Kulkas/freezer • Ruangan ber AC

Kompetensi Pelaksana	<p>Apoteker/Asisten Apoteker/ sederajat yang telah terlatih :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyusun rencana kebutuhan obat • Mampu melakukan pelayanan obat • Mampu membaca resep • Mampu memberi etiket pada obat • Mampu melakukan pengelolaan obat • Pelaporan • Mampu mengoperasikan Komputer • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Penanggung Jawab Mutu Puskesmas • Tim Audit Internal Puskesmas
Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Apoteker : 1 orang • Asisten Apoteker : 2 Orang
Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Maklumat Pelayanan • Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. • Pelayanan sangat diutamakan bebas dari Pungutan Liar
Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian

PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PELANGGAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
Komponen	Uraian
Persyaratan	Seluruh Pasien/pengunjung di UPTD Puskesmas Bebandem
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pasien /pengunjung menyampaikan Pertanyaan, saran, masukandan keluhan dengan cara :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langsung ke petugas di meja informasi • Menulis dan memasukkan ke kotak layanan pengaduan • SMS dan atau telpon ke nomer layanan pengaduan yang tertera dipuskesmas

		<ul style="list-style-type: none"> • Mengakses website puskesmas
	Jangka waktu	Waktu Tanggapan pengaduan paling lama 2x24 jam
	Biaya / tarif	-
	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien mendapatkan solusi dan atau penjelasan terkait isi aduan/pertanyaan
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> • UPTD Puskesmas Bebandem, Jalan Kuncara Giri, Kode Pos 80861, telp.(0363) 2787819 • Email puskesmasbebandem@gmail.com • Website www.bebandempuskesmas.blogspot.com • Kotak saran • Secara langsung
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
	Komponen	Uraian
	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; • Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 11 Tahun 2021 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat; • Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Buku catatan pengaduan pelanggan • ATK • Telepon

Kompetensi Pelaksana	<p>Petugas Informasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berpenampilan menarik • Ramah • Empati dan Simpati • Mengetahui tentang semua kegiatan dan informasi tentang puskesmas • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala Puskesmas • Penanggung Jawab Mutu UKPP Puskesmas • Tim Audit Internal Puskesmas
Jumlah Pelaksana	TIM Pengaduan Pelayanan : 3 orang
Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

Ditetapkan di : Bebandem

Pada tanggal : 27 Juni 2023

Kepala UPTD Puskesmas Bebandem



I Made Sudarba

Pembina Utama Muda

NIP. 19761020 200501 1 011