



PEMERINTAH KABUPATEN PANGANDARAN
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMASCIKEMBULAN



Alamat: Jl. Raya Cijulang No. 93 Cikembulan – Pangandaran 46365
Tlp. (0265) 630 063 / Email: pkm.cikembulan@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMASCIKEMBULAN
NOMOR : 440/094-SK/PKM-CKMB/VII/2023

TENTANG
PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BIDANG KESEHATAN
DI UPTD PUSKESMAS CIKEMBULAN

KEPALA UPTD PUSKESMAS CIKEMBULAN,

- Menimbang : a. bahwa pelaksanaan pelayanan dasar pada urusan kesehatan berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat;
- b. bahwa Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 merupakan acuan bagi Puskesmas Cikembulan dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal;
- c. bahwa untuk membantu kelancaran dalam pelaksanaan, monitoring dan evaluasinya maka perlu ditetapkan indikator Standar Pelayanan Publik perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Puskesmas Cikembulan.
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah dua kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
4. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
5. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
6. Peraturan Daerah Nomor 31 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
7. Peraturan Daerah Nomor 53 Tahun 2016 tentang APBD.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS CIKEMBULAN TENTANG PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BIDANG KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS CIKEMBULAN.**

KESATU : Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Kesehatan di Puskesmas Cikembulan berdasarkan pada Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Dinas Kesehatan Pangandaran yang telah ditetapkan sesuai dengan lampiran surat keputusan ini yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini.

KEDUA : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Cikembulan
Pada Tanggal : 02 Juli 2023

Kepala UPD Puskesmas Cikembulan



TATI HARYATI

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA UPTD
PUSKESMAS CIKEMBULAN
NOMOR : 440/094-SK/PKM-CKMB/VII/2023
TANGGAL : 02 Juli 2023

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN DI UPTD PUSKESMAS CIKEMBULAN

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676) Nomor 122)
2	Persyaratan Pelayanan	<p>Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas : KTP, SIM, KK atau kartu pelajar (pasien baru) 2. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Rawat Jalan <ol style="list-style-type: none"> b. Pasien datang ke meja informasi lalu di tanyakan kelengkapan persyaratan berobat. c. Setelah persyaratan lengkap, pasien dikasih nomor antrian. d. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut antrian. e. Petugas menyapa dan memberi salam pada pasien. f. Petugas menanyakan apakah pasien pernah berobat ke puskesmas Cikembulan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Jika Pasien Baru <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas menanyakan Kartu Jaminan Kesehatan, KK/ KTP/ SIM/ Kartu Pelajar kepada pasien. b. Petugas memasukan identitas pasien ke lembar rekam medis, resep dan komputer. c. Petugas mengucapkan terima kasih serta mempersilahkan pasien untuk memperhatikan informasi mengenai hak dan kewajiban atau informasi lainnya yang tertempel di dinding ruang tunggu pendaftaran. d. Petugas mempersilahkan pasien untuk mengisi lembar survey kepuasan pelanggan. e. Petugas mempersilahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu unit pelayanan.

		<p>f. Petugas mengisi buku monitoring pendaftaran.</p> <p>Jika Pasien Lama</p> <p>g. Petugas menanyakan Kartu Jaminan Kesehatan, KK/ KTP/ SIM/ Kartu Pelajar kepada pasien.</p> <p>h. Petugas mengisi identitas pasien ke lembar resep dan komputer.</p> <p>i. Petugas mengucapkan terimakasih dan mempersilahkan pasien untuk memperhatikan informasi mengenai hak dan kewajiban atau informasi lainnya yang tertempel didinding ruang tunggu pendaftaran.</p> <p>j. Petugas mempersilahkan pasien untuk mengisi lembar survey kepuasan pelanggan.</p> <p>k. Petugas mempersilahkan pasien untuk menunggu di ruang tunggu unit pelayanan.</p> <p>l. Petugas mengisi buku monitoring pendaftaran.</p> <p>2. Pasien UGD / PONED</p> <p>a. Petugas menyapa dan memberi salam pada pasien atau keluarga pasien.</p> <p>b. Petugas menanyakan apakah pasien pernah berobat ke puskesmas Cikembulan.</p> <p>c. Petugas menanyakan Kartu Jaminan Kesehatan, KK/ KTP/ SIM/ Kartu Pelajar kepada pasien.</p> <p>d. Petugas memasukkan identitas pasien serta hasil pemeriksaan ke lembar rekam medis, buku register dan monitoring sera mengisi resep untuk pengambil obat atau tindakan yang di perlukan.</p> <p>e. Petugas mengucapkan terima kasih serta mempersilahkan pasien atau keluarga pasien untuk memperhatikan informasi mengenai hak dan kewajiban atau informasi lainnya.</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Pasien Baru : 5 sampai dengan 10 menit Pasien Lama : kurang dari 5 menit

5	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : <ol style="list-style-type: none"> a. Retribusi luar wilayah : Rp. 5.000,- 2. Bagi pasien pemegang jaminan kesehatan, biaya ditanggung penjamin 3. Bagi pasien yang tidak memiliki kartu BPJS/KIS, biaya ditanggung pemerintah kabupaten Pangandaran melalui program kesehatan gratis (PKG)
6	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pendaftaran Pasien • Pelayanan Rekam Medis pasien
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telpon, instagram dan facebook : (0265) 630 063 2. Email : pkm.cikembulan@gmail.com 3. Kotak Saran
8	Jam Pelayanan Pendaftaran	<p>Senin – Kamis : 07.30 – 13.00 WIB</p> <p>Jumat : 07.30 – 11.30 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 – 12.30 WIB</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIII Rekam Medis yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya SLTA/ sederajat
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung <p>Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</p>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Perekam medis : 0 orang</p> <p>SLTA/ sederajat : 2 orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p>
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 Tahun sekali

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan 3. Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676) Nomor 122)
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu dilengkapi kursi tunggu 2. Brosur Puskesmas 3. Mesin anjungan pendaftaran mandiri 4. Komputer dan jaringan internet 5. Pemutaran audio

3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 2. DIII Rekam Medis yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. SLTA/ sederajat
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 2. Supervisi oleh atasan langsung 3. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<p>Perekam medis : 0 orang SLTA/ sederajat : 2 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 4. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 5. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 6. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 Tahun sekali
9	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, instagram dan facebook.
10	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas membuka kotak saran, telepon, instagram dan facebook setiap hari 2. Petugas mencatat data pelaporan (nama, alamat dan nomor telepon jika ada) dan isi keluhan atau umpan balik pada buku register 3. Petugas melaporkan keluhan atau umpan balik kepada Tim mutu untuk ditindaklanjuti di rapat mutu. 4. Semua jawaban yang telah disampaikan melalui instagram dan facebook, telepon, atau papan informasi dicatat di dalam buku register Keluhan/aduan yang sudah ditindaklanjuti oleh tim mutu dan unit terkait di tulis di papan pembahasan kotak saran untuk diketahui oleh semua pengunjung puskesmas.
11	Jangka Waktu Penyelesaian	Untuk pengaduan yang darurat diselesaikan secepatnya, sedangkan pengaduan yang memerlukan biaya dimasukan rencana usulan anggaran puskesmas tahun berikutnya.
12	Biaya/tarif	Tidak Dikenakan Biaya

13	Produk Pelayanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat / umpan balik masyarakat
14	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon, instagram dan face book : (0265) 630 063 2. Email : pkm.cikembulan@gmail.com 3. Kotak Saran

Standar Pelayanan Humas / Pengaduan

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan 3. Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676) Nomor 122)
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu dilengkapi kursi tunggu 2. Brosur Puskesmas 3. Mesin anjungan pendaftaran mandiri 4. Komputer dan jaringan internet 5. Pemutaran audio
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIII Rekam Medis yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 2. SLTA/ sederajat
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Perekam medis : 0 orang SLTA/ sederajat : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 Tahun sekali

9	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, instagram dan facebook.
10	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas membuka kotak saran, telepon, instagram dan facebook setiap hari 2. Petugas mencatat data pelaporan (nama, alamat dan nomor telepon jika ada) dan isi keluhan atau umpan balik pada buku register 3. Petugas melaporkan keluhan atau umpan balik kepada Tim mutu untuk ditindaklanjuti di rapat mutu. 4. Semua jawaban yang telah disampaikan melalui instagram dan facebook, telepon, atau papan informasi dicatat di dalam buku register 5. Keluhan/aduan yang sudah ditindaklanjuti oleh tim mutu dan unit terkait di tulis di papan pembahasan kotak saran untuk diketahui oleh semua pengunjung puskesmas.
11	Jangka Waktu Penyelesaian	Untuk pengaduan yang darurat diselesaikan secepatnya, sedangkan pengaduan yang memerlukan biaya dimasukan rencana usulan anggaran puskesmas tahun berikutnya.
12	Biaya/tarif	Tidak Dikenakan Biaya
13	Produk Pelayanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat / umpan balik masyarakat
14	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon, instagram dan face book : (0265) 630 063 2. Email : pkm.cikembulan@gmail.com 3. Kotak Saran

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

		3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Telepon 3. Kotak saran 4. Papan pengumuman hasil tindak lanjut keluhan/aduan 5. Komputer dan jaringannya 6. Ruang dan Kelengkapannya
3	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang tergabung dalam tim mutu manajemen puskesmas
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<p>Koordinator tim mutu manajemen : 1 orang</p> <p>Sekretaris mutu : 1 orang</p> <p>Anggota tim : 4 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali
9	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, instagram dan facebook.
10	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas membuka kotak saran, telepon, instagram dan facebook setiap hari 2. Petugas mencatat data pelaporan (nama, alamat dan nomor telepon jika ada) dan isi keluhan atau umpan balik pada buku register 3. Petugas melaporkan keluhan atau umpan balik kepada Tim mutu untuk ditindaklanjuti di rapat mutu. 4. Semua jawaban yang telah disampaikan melalui instagram dan facebook, telepon, atau papan informasi dicatat di dalam buku register 5. Keluhan/aduan yang sudah ditindaklanjuti oleh tim mutu dan unit terkait di tulis di papan pembahasan kotak saran untuk diketahui oleh semua pengunjung puskesmas.

11	Jangka Waktu Penyelesaian	6. Untuk pengaduan yang darurat diselesaikan secepatnya, sedangkan pengaduan yang memerlukan biaya dimasukkan rencana usulan anggaran puskesmas tahun berikutnya.
12	Biaya/tarif	Tidak Dikenakan Biaya
13	Produk Pelayanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat / umpan balik masyarakat
14	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Telepon, instagram dan face book : (0265) 630 063 2. Email : pkm.cikembulan@gmail.com Kotak Saran

Standar Pelayanan Poli Umum

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan 3. Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676) Nomor 122)
2	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas menentukan diagnosis 7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus

5	Biaya/tariff	Bagi peserta BPJS / KIS dan warga yang memiliki identitas Kabupaten Pangandaran gratis.
6	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Dokter.
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telepon, instagram dan facebook : (0265) 630 063 1. Email : pkm.cikembulan@gmail.com 2. Kotak Saran
8	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 – 11.45 WIB Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB
9	Pengawasan Internal	3. Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10	Jumlah Pelaksana	Koordinator tim mutu manajemen : 1 orang Sekretaris mutu : 1 orang Anggota tim : 4 orang
11	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
12	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	4. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 5. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali
14	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, instagram dan facebook.

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan 6. Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676) Nomor 122)
2	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien

3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	8. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 9. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 10. Petugas melakukan anamnesis 11. Petugas melakukan pengukuran vital sign 12. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 13. Petugas menentukan diagnosis 14. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
5	Biaya/tariff	Bagi peserta BPJS / KIS dan warga yang memiliki identitas Kabupaten Pangandaran gratis.
6	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Dokter.
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telepon, instagram dan facebook : (0265) 630 063 3. Email : pkm.cikembulan@gmail.com 4. Kotak Saran
8	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 – 11.45 WIB Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB
9	Pengawasan Internal	4. Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10	Jumlah Pelaksana	Koordinator tim mutu manajemen : 1 orang Sekretaris mutu : 1 orang Anggota tim : 4 orang
11	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
12	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	6. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 7. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali
14	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, instagram dan facebook.

Standar Pelayanan Poli Kesehatan Keluarga (Kesga)

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan 9. Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676) Nomor 122)
2	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	15. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 16. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 17. Petugas melakukan anamnesis 18. Petugas melakukan pengukuran vital sign 19. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 20. Petugas menentukan diagnosis 21. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
5	Biaya/tariff	Bagi peserta BPJS / KIS dan warga yang memiliki identitas Kabupaten Pangandaran gratis.
6	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Dokter.
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telepon, instagram dan facebook : (0265) 630 063 5. Email : pkm.cikembulan@gmail.com 6. Kotak Saran
8	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 – 11.45 WIB Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB
9	Pengawasan Internal	5. Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10	Jumlah Pelaksana	Koordinator tim mutu manajemen : 1 orang Sekretaris mutu : 1 orang Anggota tim : 4 orang
11	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
12	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan

13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>8. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</p> <p>9. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali</p>
14	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, instagram dan facebook.

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis</p> <p>11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan</p> <p>12. Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122)</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676) Nomor 122)</p>
2	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>22. Petugasmemanggil pasien sesuai nomor antrian</p> <p>23. Petugasmemastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</p> <p>24. Petugas melakukan anamnesis</p> <p>25. Petugas melakukan pengukuran vital sign</p> <p>26. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur</p> <p>27. Petugas menentukan diagnosis</p> <p>28. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
5	Biaya/tariff	Bagi peserta BPJS / KIS dan warga yang memiliki identitas Kabupaten Pangandaran gratis.
6	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Dokter.
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Telepon, instagram dan facebook : (0265) 630 063</p> <p>7. Email : pkm.cikembulan@gmail.com</p> <p>8. Kotak Saran</p>
8	Jam Pelayanan	<p>Senin – Kamis : 08.00 – 13.30 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 – 11.45 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB</p>
9	Pengawasan Internal	6. Supervisi oleh atasan langsung

		Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10	Jumlah Pelaksana	Koordinator tim mutu manajemen : 1 orang Sekretaris mutu : 1 orang Anggota tim : 4 orang
11	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
12	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	10. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 11. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali
14	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, instagram dan facebook.

Standar Pelayanan Poli Gigi

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 14. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan 15. Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676) Nomor 122)
2	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	29. Petugasmemanggil pasien sesuai nomor antrian 30. Petugasmemastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 31. Petugas melakukan anamnesis 32. Petugas melakukan pengukuran vital sign 33. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 34. Petugas menentukan diagnosis 35. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
5	Biaya/tariff	Bagi peserta BPJS / KIS dan warga yang memiliki identitas Kabupaten Pangandaran gratis.

6	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Dokter.
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telepon, instagram dan facebook : (0265) 630 063 9. Email : pkm.cikembulan@gmail.com 10. Kotak Saran
8	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 – 11.45 WIB Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB
9	Pengawasan Internal	7. Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10	Jumlah Pelaksana	Koordinator tim mutu manajemen : 1 orang Sekretaris mutu : 1 orang Anggota tim : 4 orang
11	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
12	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	12. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 13. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali
14	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, instagram dan facebook.

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	16. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 17. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan 18. Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676) Nomor 122)
2	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien

3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>36. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</p> <p>37. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</p> <p>38. Petugas melakukan anamnesis</p> <p>39. Petugas melakukan pengukuran vital sign</p> <p>40. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur</p> <p>41. Petugas menentukan diagnosis</p> <p>42. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
5	Biaya/tariff	Bagi peserta BPJS / KIS dan warga yang memiliki identitas Kabupaten Pangandaran gratis.
6	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Dokter.
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Telepon, instagram dan facebook : (0265) 630 063</p> <p>11. Email : pkm.cikembulan@gmail.com</p> <p>12. Kotak Saran</p>
8	Jam Pelayanan	<p>Senin – Kamis : 08.00 – 13.30 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 – 11.45 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB</p>
9	Pengawasan Internal	<p>8. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</p>
10	Jumlah Pelaksana	<p>Koordinator tim mutu manajemen : 1 orang</p> <p>Sekretaris mutu : 1 orang</p> <p>Anggota tim : 4 orang</p>
11	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
12	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>14. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</p> <p>15. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali</p>
14	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, instagram dan facebook.

Standar Pelayanan

Komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan
Laboratorium

Standar Pelayanan

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	19. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 20. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan 21. Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676) Nomor 122)
2	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	43. Petugasmemanggil pasien sesuai nomor antrian 44. Petugasmemastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 45. Petugas melakukan anamnesis 46. Petugas melakukan pengukuran vital sign 47. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 48. Petugas menentukan diagnosis 49. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
5	Biaya/tariff	Bagi peserta BPJS / KIS dan warga yang memiliki identitas Kabupaten Pangandaran gratis.
6	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Dokter.
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telepon, instagram dan facebook : (0265) 630 063 13. Email : pkm.cikembulan@gmail.com 14. Kotak Saran
8	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 – 11.45 WIB Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB
9	Pengawasan Internal	9. Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10	Jumlah Pelaksana	Koordinator tim mutu manajemen : 1 orang Sekretaris mutu : 1 orang Anggota tim : 4 orang
11	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
12	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	16. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 17. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan

Standar Pelayanan

Komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

		langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali
14	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, instagram dan facebook.

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	22. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 23. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan 24. Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676) Nomor 122)
2	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	50. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 51. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 52. Petugas melakukan anamnesis 53. Petugas melakukan pengukuran vital sign 54. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 55. Petugas menentukan diagnosis 56. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
5	Biaya/tariff	Bagi peserta BPJS / KIS dan warga yang memiliki identitas Kabupaten Pangandaran gratis.
6	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Dokter.
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telepon, instagram dan facebook : (0265) 630 063 15. Email : pkm.cikembulan@gmail.com 16. Kotak Saran
8	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 – 11.45 WIB Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB
9	Pengawasan Internal	10. Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10	Jumlah Pelaksana	Koordinator tim mutu manajemen : 1 orang Sekretaris mutu : 1 orang Anggota tim : 4 orang
11	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)

Standar Pelayanan

Komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

12	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	18. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 19. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali
14	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, instagram dan facebook.

Farmasi

Standar Pelayanan

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	25. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 26. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan 27. Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676) Nomor 122)
2	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	57. Petugasmanggil pasien sesuai nomor antrian 58. Petugasmastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 59. Petugas melakukan anamnesis 60. Petugas melakukan pengukuran vital sign 61. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 62. Petugas menentukan diagnosis 63. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
5	Biaya/tariff	Bagi peserta BPJS / KIS dan warga yang memiliki identitas Kabupaten Pangandaran gratis.
6	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Dokter.
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telepon, instagram dan facebook : (0265) 630 063 17. Email : pkm.cikembulan@gmail.com 18. Kotak Saran
8	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 – 11.45 WIB Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB

Standar Pelayanan

Komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

9	Pengawasan Internal	11. Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10	Jumlah Pelaksana	Koordinator tim mutu manajemen : 1 orang Sekretaris mutu : 1 orang Anggota tim : 4 orang
11	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
12	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	20. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 21. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali
14	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, instagram dan facebook.

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

Standar Pelayanan

Komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	28. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 29. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan 30. Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676) Nomor 122)
2	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	64. Petugasmemanggil pasien sesuai nomor antrian 65. Petugasmemastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 66. Petugas melakukan anamnesis 67. Petugas melakukan pengukuran vital sign 68. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 69. Petugas menentukan diagnosis 70. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
5	Biaya/tariff	Bagi peserta BPJS / KIS dan warga yang memiliki identitas Kabupaten Pangandaran gratis.
6	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Dokter.
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telepon, instagram dan facebook : (0265) 630 063 19. Email : pkm.cikembulan@gmail.com 20. Kotak Saran
8	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 – 11.45 WIB Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB
9	Pengawasan Internal	12. Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10	Jumlah Pelaksana	Koordinator tim mutu manajemen : 1 orang Sekretaris mutu : 1 orang Anggota tim : 4 orang
11	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
12	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	22. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen

Standar Pelayanan

Komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

		23. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali
14	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, instagram dan facebook.

Standar Pelayanan Kasir

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	31. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 32. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan 33. Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676) Nomor 122)
2	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	71. Petugasmemanggil pasien sesuai nomor antrian 72. Petugasmemastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 73. Petugas melakukan anamnesis 74. Petugas melakukan pengukuran vital sign 75. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 76. Petugas menentukan diagnosis 77. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
5	Biaya/tariff	Bagi peserta BPJS / KIS dan warga yang memiliki identitas Kabupaten Pangandaran gratis.
6	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Dokter.
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telepon, instagram dan facebook : (0265) 630 063 21. Email : pkm.cikembulan@gmail.com 22. Kotak Saran
8	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 – 11.45 WIB Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB
9	Pengawasan Internal	13. Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas

Standar Pelayanan

Komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

10	Jumlah Pelaksana	Koordinator tim mutu manajemen : 1 orang Sekretaris mutu : 1 orang Anggota tim : 4 orang
11	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
12	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	24. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 25. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali
14	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, instagram dan facebook.

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	34. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 35. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan 36. Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676) Nomor 122)
2	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	78. Petugasmanggil pasien sesuai nomor antrian 79. Petugasmastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 80. Petugas melakukan anamnesis 81. Petugas melakukan pengukuran vital sign 82. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 83. Petugas menentukan diagnosis 84. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
5	Biaya/tariff	Bagi peserta BPJS / KIS dan warga yang memiliki identitas Kabupaten Pangandaran gratis.
6	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Dokter.

Standar Pelayanan

Komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telepon, instagram dan facebook : (0265) 630 063 23. Email : pkm.cikembulan@gmail.com 24. Kotak Saran
8	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 – 11.45 WIB Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB
9	Pengawasan Internal	14. Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10	Jumlah Pelaksana	Koordinator tim mutu manajemen : 1 orang Sekretaris mutu : 1 orang Anggota tim : 4 orang
11	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
12	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	26. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 27. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali
14	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, instagram dan facebook.

Standar Pelayanan Unit Gawat Darurat

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	37. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 38. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan 39. Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676) Nomor 122)
2	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien

Standar Pelayanan

Komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	85. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 86. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 87. Petugas melakukan anamnesis 88. Petugas melakukan pengukuran vital sign 89. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 90. Petugas menentukan diagnosis 91. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
5	Biaya/tariff	Bagi peserta BPJS / KIS dan warga yang memiliki identitas Kabupaten Pangandaran gratis.
6	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Dokter.
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telepon, instagram dan facebook : (0265) 630 063 25. Email : pkm.cikembulan@gmail.com 26. Kotak Saran
8	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 – 11.45 WIB Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB
9	Pengawasan Internal	15. Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10	Jumlah Pelaksana	Koordinator tim mutu manajemen : 1 orang Sekretaris mutu : 1 orang Anggota tim : 4 orang
11	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
12	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	28. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 29. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali
14	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, instagram dan facebook.

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	40. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis

Standar Pelayanan

Komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

		<p>41. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan</p> <p>42. Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676) Nomor 122)</p>
2	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>92. Petugasmemanggil pasien sesuai nomor antrian</p> <p>93. Petugasmemastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</p> <p>94. Petugas melakukan anamnesis</p> <p>95. Petugas melakukan pengukuran vital sign</p> <p>96. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur</p> <p>97. Petugas menentukan diagnosis</p> <p>98. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
5	Biaya/tariff	Bagi peserta BPJS / KIS dan warga yang memiliki identitas Kabupaten Pangandaran gratis.
6	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Dokter.
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Telepon, instagram dan facebook : (0265) 630 063</p> <p>27. Email : pkm.cikembulan@gmail.com</p> <p>28. Kotak Saran</p>
8	Jam Pelayanan	<p>Senin – Kamis : 08.00 – 13.30 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 – 11.45 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB</p>
9	Pengawasan Internal	16. Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10	Jumlah Pelaksana	<p>Koordinator tim mutu manajemen : 1 orang</p> <p>Sekretaris mutu : 1 orang</p> <p>Anggota tim : 4 orang</p>
11	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
12	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>30. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</p> <p>31. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali</p>

Standar Pelayanan

Komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

14	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, instagram dan facebook.
----	-----------------------	--

Standar Pelayanan Rawat Inap

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	43. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 44. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan 45. Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676) Nomor 122)
2	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	99. Petugasmemanggil pasien sesuai nomor antrian 100. Petugasmemastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 101. Petugas melakukan anamnesis 102. Petugas melakukan pengukuran vital sign 103. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 104. Petugas menentukan diagnosis 105. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
5	Biaya/tariff	Bagi peserta BPJS / KIS dan warga yang memiliki identitas Kabupaten Pangandaran gratis.
6	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Dokter.
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telepon, instagram dan facebook : (0265) 630 063 29. Email : pkm.cikembulan@gmail.com 30. Kotak Saran
8	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 – 11.45 WIB Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB
9	Pengawasan Internal	17. Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10	Jumlah Pelaksana	Koordinator tim mutu manajemen : 1 orang Sekretaris mutu : 1 orang Anggota tim : 4 orang

Standar Pelayanan

Komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

11	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
12	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	32. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 33. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali
14	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, instagram dan facebook.

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	46. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 47. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan 48. Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676) Nomor 122)
2	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	106. Petugasmemanggil pasien sesuai nomor antrian 107. Petugasmemastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 108. Petugas melakukan anamnesis 109. Petugas melakukan pengukuran vital sign 110. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 111. Petugas menentukan diagnosis 112. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
5	Biaya/tariff	Bagi peserta BPJS / KIS dan warga yang memiliki identitas Kabupaten Pangandaran gratis.
6	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Dokter.
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telepon, instagram dan facebook : (0265) 630 063 31. Email : pkm.cikembulan@gmail.com 32. Kotak Saran

Standar Pelayanan

Komponen yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

8	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 13.30 WIB Jumat : 08.00 – 11.45 WIB Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB
9	Pengawasan Internal	18. Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
10	Jumlah Pelaksana	Koordinator tim mutu manajemen : 1 orang Sekretaris mutu : 1 orang Anggota tim : 4 orang
11	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
12	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	34. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 35. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali
14	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, instagram dan facebook.