


- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS
KARANGASEM II TENTANG STANDAR
PELAYANAN PUBLIK DI UPTD PUSKESMAS
KARANGASEM II

- Kesatu : Standar Pelayanan Publik UPTD Puskesmas Karangasem II sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum kesatu wajib dilaksanakan oleh UPTD Puskesmas Karangasem II.
- Ketiga : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum kesatu dijadikan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Karangasem
Pada tanggal 13 Maret 2023
Kepala UPTD Puskesmas Karangasem II



dr. I Gede Putu Dera Eka Adnyana, M.M
Penata TK I III/d
NIP. 19870903 201503 1 001

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA UPTD
PUSKESMAS KARANGASEM
II NOMOR : 37 TAHUN 2023
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI UPTD PUSKESMAS KARANGASEM II

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
UPTD PUSKESMAS
KARANGASEM II TAHUN 2023

I. PENDAHULUAN

1. Visi

Mewujudkan Masyarakat yang Bersih dan Sehat berlandaskan Tri Hita Karana.

2. Misi

- a. Meningkatkan upaya kesehatan lingkungan dan PHBS secara mandiri
- b. Mengoptimalkan upaya pelayanan kesehatan yang bermutu .
- c. Membina hubungan baik antara pemberi pelayanan kesehatan, pemberi pelayanan kesehatan dengan masyarakat, lingkungan dan Tuhan Yang Maha Esa.

3. Tujuan

Tujuan Puskesmas adalah untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni, meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

4. Tata Nilai

1. BIJAKSANA:

B = Berani dan bertanggung jawab

I = Inovatif dan inisiatif

J = Jujur ramah dan santun

A = Anti KKN

K = Komitmen bersama

S = Semangat dalam bertugas

A = Aktif dan berfikir kritis N

= Niat yang tulus

A = Amankan diri dan pasien

5. Moto

Bersih dan Sehat tanggung jawab bersama

6. Slogan

Melayanani dengan snyum dan sepenuh hati

6. Maklumat Pelayanan

MAKLUMAT PELAYANAN

**“DENGAN INI KAMI SANGGUP MENYELENGGARAKAN
PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANANYANG TELAH
DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI
SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG -
UNDANGAN YANG BERLAKU”**

KEPALA UPTD PUSKESMAS KARANGASEM II



**dr. I Gede Putu Dera Eka Adnyanan, M.M
NIP. 198709032015031001**

II. STANDAR PELAYANAN

1. JENIS PELAYANAN

1. UKM Esensial dan Perkesmas antara lain:

- a. Promosi Kesehatan
- b. Kesehatan Lingkungan
- c. Pelayanan Kesehatan Keluarga meliputi
 - Upaya kesehatan Ibu
 - Upaya kesehatan Anak
 - Upaya kesehatan KB

d. Pelayanan Gizi

e. Pencegahan dan Pengendalian Penyakit :

- Upaya Pencegahan dan Pengendalian Penyakit tidak menular meliputi: Diabetes Melitus, Hipertensi, Penyakit Jantung, Penyakit Paru, Ca Payudara, Ca Servik, penyakit indra (mata dan telinga), Upaya Berhenti Merokok, Upaya Kesehatan Jiwa (KESWA)
- Upaya Pencegahan dan Pengendalian Penyakit menular meliputi: TB, ISPA, Diare, Malaria, DBD, Hepatitis, Frambusia, Kusta, HIV-AIDS, Kecacingan, GHPR, Surveilans, Imunisasi.

f. Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga (PISPK)

g. Pelayanan dan keperawatan kesehatan masyarakat.

2. UKM Pengembangan antara lain:

- a. Upaya Kesehatan Gigi Masyarakat (UKGM)
- b. Upaya Kesehatan Tradisional dan Komplementer;
- c. Upaya Kesehatan Olahraga (KESORGA);
- d. Upaya Kesehatan Kerja (UKK).
- e. Upaya Kesehatan Gigi Sekolah (UKGS)
- f. Upaya Kesehatan Sekolah (UKS)
- g. Upaya Kesehatan Lansia
- h. Upaya Kesehatan Remaja

3. UKP:

a. Dalam Gedung antara lain:

- Pelayanan Loker;
- Pelayanan Pemeriksaan Umum;
- Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut;
- Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak;
- Pelayanan Tumbuh kembang;
- Pelayanan Imunisasi;
- Pelayanan KB;
- Pelayanan Konseling;
- Pemeriksaan Laboratorium;
- Pelayanan Obat;
- Pelayanan Rawat Inap;
- Pelayanan Gawat Darurat;
- Pelayanan Persalinan – Pelayanan Pasca Melahirkan;
- Pelayanan Bayi baru lahir;
- Pelayanan KB Pasca Plasenta;
- Pelayanan Obstetri dan Neonatal Emergensi Dasar (PONED);
- Pelayanan Kesehatan Tradisional dan Komplementer

b. Di luar gedung antara lain:

- Pelayanan Puskesmas Pembantu
- Pelayanan Puskesmas Keliling;
- Pos Binaan Terpadu (POSBINDU);
- Posyandu Balita;
- Posyandu Remaja;
- Posyandu Lansia

B. Jadwal dan Jam Pelayanan di UPTD Kesehatan/ Puskesmas Karangasem II:

1. Jam Pelayanan:

- Senin-Kamis : 07.30 - 12.30 Wita
- Jumat : 07.00 - 10.30 Wita
- Sabtu : 07.30 - 11.30 Wita

2. Jadwal Pelayanan Khusus:

- Imunisasi : Selasa Dan Kamis
- Pelayanan Kesehatan Tradisional dan Komplementer: Jumat dan Sabtu.

3. Pelayanan 24 jam meliputi:

- Pelayanan Obat;
- Rawat Inap;
- Pelayanan Kegawat Daruratan;
- Persalinan ;
- Pasca Melahirkan;
- Bayi baru lahir;
- KB Pasca Plasenta;
- Pelayanan Obstetri dan Neonatal Emergensi Dasar (PONEDE). Dite

2. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

A) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :

1) Persyaratan

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan, persyaratan harus dapat dipenuhi baik secara teknis maupun administrasi, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi dan akuntabilitas artinya persyaratan mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan kepastiannya.

Persyaratan dan tata cara pendaftaran pelayanan pada fasilitas pelayanan kesehatan pengunjung diwajibkan membawa identitas diri berupa KTP atau KK atau Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (Kartu KIS) bagi yang Faskes pertamanya terdaftar di UPTD Puskesmas Karangasem II.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dalam memberikan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur adalah merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan untuk setiap jenis layanan. Untuk menunjang dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme dan prosedur didukung SOP (Standar Operasional Prosedur) dengan memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas. Denah ruangan dan alur pelayanan secara umum mulai dari pasien masuk sampai pasien keluar (pulang / dirujuk) dan alur pelayanan di masing – masing ruangan juga telah diatur di setiap ruangan sebagai petunjuk bagi pasien.

3) Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan adalah waktu yang diperlukan mulai saat pengunjung dilayani sampai dengan selesai di ruang pelayanan tersebut. Adapun jangka waktu penyelesaian dalam penyelenggaraan pelayanan di UPTD Puskesmas Karangasem II antara 10 menit sampai dengan 60 menit tergantung dari jenis pelayanan yang diberikan.

4) Biaya / Tarif

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di UPTD

Puskesmas Karangasem II biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan mengacu kepada Peraturan Bupati. Bagi pasien yang memiliki jaminan kesehatan (BPJS) dengan faskes pertama di UPTD Puskesmas Karangasem II maka pelayanan tidak dipungut biaya (gratis).

5) Produk Pelayanan

Adapun produk pelayanan di UPTD Puskesmas Karangasem II adalah pelayanan Kesehatan sesuai dengan jenis- jenis pelayanan yang ada di UPTD Puskesmas Karangasem II, yaitu :

a. Dalam Gedung antara lain:

1. Pelayanan Loker;
2. Pelayanan Pemeriksaan Umum;
3. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut;
4. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak;
5. Pelayanan Tumbuh kembang;
6. Pelayanan Imunisasi;
7. Pelayanan KB;
8. Pelayanan Konseling;
9. Pemeriksaan Laboratorium;
10. Pelayanan Obat;
11. Pelayanan Rawat Inap;
12. Pelayanan Gawat Darurat;
13. Pelayanan Persalinan – Pelayanan Pasca Melahirkan;
14. Pelayanan Bayi baru lahir;
15. Pelayanan KB Pasca Plasenta;
16. Pelayanan Obstetri dan Neonatal Emergensi Dasar (PONED);
17. Pelayanan Kesehatan Tradisional dan Komplementer

b. Di luar gedung antara lain:

1. Pelayanan Puskesmas Pembantu
2. Pelayanan Puskesmas Keliling;
3. Pos Binaan Terpadu (POSBINDU);
4. Posyandu Balita;
5. Posyandu Remaja;
6. Posyandu Lansia

6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan di UPTD Puskesmas Karangasem II bisa disampaikan melalui kotak saran yang telah disediakan atau bisa juga melalui petugas yang bertugas di ruangan melalui buku keluhan. Pengaduan bisa juga disampaikan melalui email : puskesmaskarangasem02@gmail.com atau lewat Nomor telpon (0363) 4301005 atau ke Whatsapp 08113809728. Identifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat serta keluhan, masukan dan saran juga dilakukan setiap tahun melalui survei mawas diri, musyawarah masyarakat desa dan pertemuan-pertemuan serta melalui *googleform*.

B). Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi :

7) Dasar Hukum

Dasar hukum adalah regulasi yang digunakan sebagai dasar dalam penyelenggaraan pelayanan di setiap jenis layanan yang ada di UPTD Puskesmas Karangasem II.

8) Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas

Sarana prasarana dan fasilitas adalah merupakan peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Sarana, prasarana dan fasilitas dalam rangka menunjang pelaksanaan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Karangasem II adalah sebagai berikut :

1. Parkir
2. Meja informasi / pramusada
3. Ruang Pendaftaran umum
4. Ruang Tunggu yang dilengkapi dengan
 - a. Televisi
 - b. Kursi tunggu pasien
 - c. Kursi khusus penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil
 - d. Kursi Roda
 - e. Leaflet/ Brosur tentang kesehatan dan informasi layanan
5. Ruang Pemeriksaan Umum
6. Ruang Tindakan dan Gawat Darurat
7. Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut
8. Ruang KIA/KB
9. Ruang Imunisasi
10. Ruang Komunikasi, Informasi dan Edukasi
11. Ruang Anak dengan sarana bermain, ruang menyusui, ruang konsultasi, media edukasi
12. Ruang Laboratorium
13. Ruang Farmasi umum
14. Ruang Sterilisasi alat kesehatan
15. Ambulance transportasi
16. Ruang Pertemuan
17. Ruang administrasi dan manajemen
18. Toilet

9) Kompetensi Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Karangasem II didukung oleh tenaga yang kompeten sesuai kompetensi yang dibutuhkan di masing-masing jenis layanan. Disamping itu juga dilaksanakan peningkatan kompetensi petugas secara berkala melalui seminar, workshop maupun pelatihan, serta bimbingan teknis.

10) Pengawasan Internal

Untuk menjamin mutu penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan

optimal dan konsisten sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan maka UPTD Puskesmas Karangasem II telah melakukan pengawasan internal dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh Penanggung Jawab Pelayanan, Tim Mutu, Tim Audit Internal, Kepala Tata Usaha dan Kepala Puskesmas.

11) Jumlah Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Karangasem II didukung oleh 84 pegawai pada tahun 2023 yang terdiri dari 46 ASN dan 38 tenaga Non ASN. Terdiri dari tenaga medis, paramedis bidan dan perawat, tenaga kesehatan lainnya, tenaga administrasi, sopir dan tenaga kebersihan.

12) Jaminan Pelayanan

Dalam upaya memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat berupa kepastian pelayanan sesuai dengan standar maka UPTD Puskesmas Karangasem II menetapkan visi, misi, moto, janji layanan, maklumat pelayanan serta kompensasi.

13) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

UPTD Puskesmas Karangasem II memiliki Tim Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Tim Manajemen Fasilitas dan Keselamatan dan Tim Mutu dengan Koordinator Manajemen Risiko, Koordinator Keselamatan Pasien, Koordinator Pencegahan dan Pengendalian Infeksi. Berbagai tim tersebut bertugas dalam menjamin adanya keselamatan dan keamanan baik terhadap pasien dan pengunjung lainnya serta terhadap petugas.

14) Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana sangat diperlukan baik secara periodik dan berkesinambungan dengan tujuan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan keberhasilan serta mengetahui hambatan / kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan yang selanjutnya dilakukan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Evaluasi kinerja dilaksanakan melalui kegiatan lokakarya mini baik lokarya mini bulanan (lintas program) maupun tiga bulanan (lintas sektor).

III. STANDAR PELAYANAN DI MASING MASING UNIT LAYANAN

1. Pelayanan Pendaftaran

Proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. KTP / KK / Kartu JKN-KIS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengunjung mengambil Nomor Antrian 2. Petugas memanggil pasien sesuai Nomor antrian 3. Petugas meminta kartu identitas pasien (KTP/KK/Kartu JKN-KIS) 4. Petugas melakukan identifikasi pasien 5. Petugas menuliskan data pasien di buku register 6. Petugas menginput data kunjungan pasien di aplikasi SIKDA dan P-CARE BPJS 7. Petugas mengembalikan kartu identitas pasien 8. Petugas mengarahkan pasien yang tidak memiliki jaminan kesehatan menuju kasir untuk melakukan pembayaran retribusi sesuai Perda yang berlaku 9. Petugas mempersilahkan pasien untuk duduk menunggu di ruang tunggu sampai dipanggil di masing masing ruang pelayanan
3	Jangka Waktu	10 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Bupati Karangasem Nomor 49 Tahun 2020 Tentang Peninjauan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan; 2. BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017
5	Produk Pelayanan	1. Pendaftaran Pasien
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Buku keluhan di ruangan 3. Telpon : (0363) 4301005 4. WA 08113809728

Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan 4. Peraturan Bupati Karangasem Nomor 49 Tahun 2020 Tentang Peninjauan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mesin Nomor Antrean 2. Komputer 3. Kertas 4. Bolpoint 5. Pengeras suara
9	Kompetensi Pelaksana	Mampu mengoperasikan komputer
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu,PJ UKP. KaTU, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 - 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja (Lokakarya Mini)

2. Pelayanan Pemeriksaan Umum

Proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Melakukan registrasi di Ruang Pendaftaran

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai Nomor antrian 2. Petugas melakukan identifikasi pasien 3. Petugas melakukan anamnesa keluhan pasien, pengukuran berat badan, tinggi badan dan tanda-tanda vital lainnya 4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik pasien sesuai kebutuhan untuk penegakan diagnosa 5. Petugas memberikan pengantar jika diperlukan pemeriksaan laboratorium dan melakukan rujukan internal bila diperlukan konsultasi ke ruang layanan lain 6. Petugas memberikan rujukan ke Rumah Sakit bila diperlukan 7. Petugas memberikan pendidikan dan penyuluhan kesehatan kepada pasien/keluarganya terkait kondisi kesehatannya 8. Petugas memberikan resep obat kepada pasien untuk pengambilan obat di ruang farmasi 9. Petugas mencatat hasil pemeriksaan pada register dan menginput ke aplikasi SIKDA dan P-Care BPJS, E-Pus
3	Jangka Waktu	10 - 15 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Bupati Karangasem Nomor 49 Tahun 2020 Tentang Peninjauan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan; 2. BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017
5	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Kesehatan & Buta Warna
6	Penanganan Pengaduan, Saran , dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Buku keluhan di ruangan 3. Telp : (0363) 4301005 4. WA 08113809728

Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 6. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1936/2022 Tentang Perubahan Atas KMK RI No HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama
8	Sarana/prasaranan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter 2. Stetoskop 3. Timbangan Berat Badan 4. Microtoise 5. Senter 6. Meja dan Kursi 7. Komputer 8. ATK 9. Tempat tidur periksa 10. Wastafel, hand sanitizer 11. Masker, handscoon 12. Alkes lain sesuai kebutuhan
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter 2. Paramedis
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 – 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja (Lokakarya mini)

3. Pelayanan Gawat Darurat dan Tindakan Proses

penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasus gawat darurat dan tindakan medis sederhana 2. Pasien tindakan medis sederhana: melakukan pendaftaran di Ruang Pendaftaran
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien gawat darurat langsung menuju ke Ruang Tindakan dan Gawat Darurat 2. Petugas melakukan triase untuk mengidentifikasi kegawatdaruratan 3. Pengantar pasien melakukan pendaftaran di ruang pendaftaran 4. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan tanda tanda vital 5. Petugas melakukan penanganan awal untuk pertolongan pertama / basic life support 6. Petugas menegakkan diagnosa dan membuat rencana tindakan serta pengobatan 7. Petugas memberikan penjelasan kepada pasien / keluarganya mengenai kondisi pasien dan penanganan / tindakan yang akan dilakukan 8. Petugas meminta persetujuan tindakan dengan penandatanganan informed consent 9. Petugas melakukan tindakan dan pengobatan 10. Petugas melakukan observasi hingga kondisi pasien membaik/ stabil 11. Petugas merujuk pasien bila tidak dapat ditangani di Puskesmas 12. Petugas memberikan pendidikan dan penyuluhan kesehatan kepada pasien/keluarganya terkait kondisi kesehatannya 13. Petugas memberikan resep obat kepada pasien/pengantar untuk pengambilan obat di ruang farmasi serta mempersilahkan untuk menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir bagi pasien umum 14. Petugas mencatat hasil pemeriksaan dan tindakan pada register dan menginput ke aplikasi SIKDA dan P-Care BPJS

3	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon time kasus gawat darurat oleh petugas kurang dari 3 menit 2. Lama tindakan disesuaikan dengankondisi pasien dan jenis tindakan
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Bupati Karangasem Nomor 49 Tahun 2020 Tentang Peninjauan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan; 2. BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan kesehatan darurat 2. Pelayanan tindakan medis sederhana 3. Pemberian VAR bagi kasus gigitanhewan penular rabies 4. Rujukan ke Rumah Sakit
6	Penanganan Pengaduan, Saran ,dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Buku keluhan di ruangan 3. Telpon : (0363) 4301005 4. WA 08113809728

Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama
8	Sarana/prasara nadan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat tidur periksa 2. Alat kesehatan dan BMHP pendukung 3. ATK 4. Tabung Oksigen 5. Anafilaktik kit 6. Mobil Ambulans
9	Kompeten si	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter

10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 - 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja (Lokakarya mini)

4. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Proses

penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Sudah melakukan pendaftaran di Ruang Pendaftaran
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas melakukan identifikasi pasien 3. Petugas melakukan anamnesa keluhan pasien, pengukuran berat badan, tanda-tanda vital lainnya 4. Petugas mempersilahkan pasien duduk di dental unit 5. Petugas mencuci tangan dan menggunakan alat pelindung diri 6. Petugas melakukan pemeriksaan gigi dan mulut, kemudian menentukan diagnosa 7. Petugas memberikan pengantar jika diperlukan pemeriksaan laboratorium dan melakukan rujukan internal bila diperlukan konsultasi ke ruang layanan lain 8. Petugas menjelaskan tentang perawatan yang dilakukan 9. Bila diperlukan tindakan, petugas meminta persetujuan tindakan kepada pasien/keluarganya dengan penandatanganan informed consent 10. Petugas melakukan tindakan sesuai dengan diagnosa yang ditentukan 11. Petugas memberikan rujukan ke rumah sakit bila diperlukan 12. Petugas memberikan pendidikan dan penyuluhan kesehatan kepada pasien/keluarganya terkait kondisi kesehatannya 13. Petugas memberikan resep obat kepada pasien untuk pengambilan obat di ruang farmasi serta mempersilahkan pasien untuk menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir bagi pasien umum 14. Petugas mencatat hasil pemeriksaan

		dan tindakan pada register dan menginput ke aplikasi SIKDA dan P- Care BPJS
3	Jangka Waktu	10 – 30 menit tergantung jenis tindakan
4	Biaya / Tarif	1. Umum : Peraturan Bupati Karangasem Nomor 49 Tahun 2020 Tentang Peninjauan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan; 2. BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017
5	Produk Pelayanan	1. Konsultasi kesehatan gigi, 2. Pemeriksaan kesehatan gigi, 3. Tindakan tambal, cabut, pembersihan karang gigi 4. Rujukan ke Rumah Sakit
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Kotak Saran 2. Buku keluhan di ruangan 3. Telpon : (0363) 4301005 4. WA 08113809728

Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

7	Dasar Hukum	1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 5. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/62/2015 tentang Panduan Klinik bagi Dokter Gigi 6. Petunjuk Teknis Pelayanan Gigi dan Mulut Di FKTP pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru
8	Sarana/prasara nadan fasilitas	1. Ruang Pemeriksaan Gigi dan Mulut 2. Dental Unit 3. Alat medis Pendukung 4. APD 5. Komputer
9	Kompeten si Pelaksana	1. Dokter Gigi 2. Perawat Gigi
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 – 4 orang

13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja aPelaksana	Evaluasi kinerja (Lokakarya mini)

5. Pelayanan KIA

Proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan registrasi di Ruang Pendaftaran 2. Buku KIA bagi ibu hamil / nifas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas melakukan identifikasi pasien 3. Petugas memberikan pelayanan kesehatan: <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil: Petugas melakukan kajian awal klinis berupa anamnesa, pemeriksaan fisik, pemeriksaan kehamilan b. Pelayanan Kesehatan Reproduksi: Petugas melakukan kajian awal klinis berupa anamnesa, pemeriksaan fisik dan reproduksi 4. Petugas memberikan pengantar pemeriksaan laboratorium dan melakukan rujukan internal untuk pasien yang memerlukan layanan terpadu 5. Setelah menerima jawaban rujukan internal, petugas menjelaskan hasil pemeriksaan kepada pasien 6. Petugas melakukan tindakan bila diperlukan 7. Petugas memberikan rujukan ke rumah sakit bila diperlukan 8. Petugas memberikan pendidikan dan penyuluhan kesehatan kepada pasien/keluarganya terkait kondisi kesehatannya 9. Petugas memberikan resep obat kepada pasien untuk pengambilan obat di ruang farmasi serta mempersilahkan pasien untuk menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir bagi pasien umum 10. Petugas mencatat hasil pemeriksaan dan tindakan pada register dan menginput ke aplikasi SIKDA dan P-Care BPJS

3	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. ANC terpadu 60 menit 2. ANC lanjutan 15 menit 3. Kesehatan Reproduksi dan ibu nifas 20 –30 menit tergantung kasus
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Bupati Karangasem Nomor 49 Tahun 2020 Tentang Peninjauan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan; 2. BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan kesehatan ibu hamil 2. Pemeriksaan kesehatan ibu nifas 3. Pelayanan kesehatan reproduksi
6	Penanganan Pengaduan, Saran ,dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Buku keluhan di ruangan 3. Telpon : (0363) 4301005 4. WA 08113809728

Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1936/2022 Tentang Perubahan Atas KMK RI No HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama
8	Sarana/prasara nadan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja ginekologi 2. Meja periksa pasien 3. Alat kesehatan pendukung dan BMHP 4. Kertas resep 5. Bolpoint

9	Kompetesi Pelaksana	1. Dokter 2. Bidan
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 - 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja (Lokakarya mini)

6. Pelayanan KB

Proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Melakukan registrasi di Ruang Pendaftaran 2. Buku KIA/ Kartu KB
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas melakukan identifikasi pasien 3. Petugas melakukan konseling KB dan membantu pasien menentukan pilihannya 4. Petugas meminta persetujuan tindakan (informed consent) untuk pemberian KB suntik, implant dan AKDR 5. Petugas melakukan pemeriksaan fisik 6. Petugas memberikan pengantar jika diperlukan pemeriksaan laboratorium dan melakukan rujukan internal bila diperlukan konsultasi ke ruang layanan lain 7. Setelah mendapat jawaban rujukan internal, petugas menjelaskan hasil pemeriksaan kepada pasien 8. Bila pasien dalam kondisi normal, petugas memberikan pelayanan KB 9. Petugas melakukan rujukan eksternal ke Rumah sakit bila diperlukan 10. Petugas memberikan pendidikan dan penyuluhan kesehatan kepada pasien terkait pelayanan KB yang diberikan 11. Petugas memberikan resep obat kepada pasien untuk pengambilan obat di ruang farmasi serta mempersilahkan pasien untuk menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir bagi pasien umum 12. Petugas mencatat hasil pemeriksaan dan tindakan pada register dan

		menginput ke aplikasi SIKDA dan P-Care BPJS
3	Jangka Waktu	KB Pil & Suntik : 15 menit KB Implant & AKDR : 30 menit
4	Biaya / Tarif	1. Umum : Peraturan Bupati Karangasem Nomor 49 Tahun 2020 Tentang Peninjauan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan; 2. BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017
5	Produk Pelayanan	1. Pelayanan KB Pil 2. Pelayanan KB Suntik 3. Pelayanan KB Implant 4. Pelayanan KB AKDR
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Kotak Saran 2. Buku keluhan di ruangan 3. Telpon : (0363) 4301005 4. WA 08113809728

Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

7	Dasar Hukum	1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 5. Buku Panduan Praktis Pelayanan Kontrasepsi Edisi 1, Tahun 2021.
8	Sarana/prasaranan fasilitas	1. Meja ginekologi 2. Alat Kesehatan dan BMHP pendukung 3. Alat Kontrasepsi 4. Kertas 5. Bolpoint 6. Kertas Resep
9	Kompetensi Pelaksana	1. Bidan 2. Pernah mengikuti pelatihan Pemasangan AKDR untuk pelayanan KB AKDR
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan

7. Pelayanan Imunisasi Bayi dan Balita

Proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan registrasi di Ruang Pendaftaran 2. Buku KIA
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil bayi/balita sesuai antrian 2. Petugas melakukan identifikasi bayi/balita 3. Petugas merencanakan imunisasi yang akan diberikan dengan melihat status imunisasi di Buku KIA bayi/balita 4. Petugas menanyakan keadaan kesehatan bayi/balita saat ini kepada orang tuanya dan melakukan pemeriksaan fisik (menimbang BB dan mengukur suhu tubuh) 5. Apabila bayi/balita dalam keadaan sakit petugas memberitahu orang tua pasien agar menunda pelaksanaan imunisasi dan melakukan rujukan internal ke ruang pemeriksaan umum 6. Apabila bayi/balita dalam keadaan sehat tetapi dengan berat badan kurang petugas akan memberikan imunisasi dan melakukan rujukan internal ke ruang KIE untuk konsultasi gizi 7. Apabila bayi/balita dalam keadaan sehat petugas akan menyiapkan imunisasi yang akan diberikan 8. Petugas menjelaskan kepada orang tua bayi/balita tentang tindakan imunisasi yang akan diberikan dan efek samping imunisasi 9. Petugas menyiapkan vaksin 10. Petugas mempersilahkan orang tua untuk duduk dengan posisi rileks dengan memangku bayi/balita yang akan diberikan imunisasi 11. Petugas memberikan tindakan imunisasi sesuai imunisasi yang diperlukan 12. Petugas mengevaluasi reaksi pemberian imunisasi 5 – 10 menit 13. Petugas melakukan penanganan reaksi KIP jika terjadi KIP 14. Petugas menginformasikan jadwal kunjungan imunisasi berikutnya 15. Petugas mencatat pemberian imunisasi pada register dan menginput ke aplikasi SIKDA dan P-Care BPJS

4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Bupati Karangasem Nomor 49 Tahun 2020 Tentang Peninjauan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan; 2. BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017
5	Produk Pelayanan	Imunisasi dasar bagi bayi dan balita
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Buku keluhan di ruangan 3. Telpon : (0363) 4301005 4. WA 08113809728

Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 66 tahun 2014 tentang Pemantauan Pertumbuhan, Perkembangan dan Gangguan TumbuhKembang Anak 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Imunisasi 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coldchain dan Coolbox 2. Vaksin dan BMHP 3. Alat pengukur berat badan

9	Kompetensi Pelaksana	Bidan dengan pendidikan minimal D3
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	1 – 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja (Lokakarya mini)

8. Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi Proses

penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Rujukan internal dari ruang layanan lain
2	Sistem, Mekanismedan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima rujukan internal dari ruang layanan lain 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Petugas melakukan anamnesa/recall riwayat makan pasien 5. Petugas melakukan pemeriksaan antropometri pasien 6. Petugas menentukan status gizi/gangguan gizi pasien 7. Petugas memberikan konseling gizi kepada pasien berupa penjelasan tentang menu diit, takaran rumah tangga dalam menu diit dan penjelasan tentang jenis bahan makanan yang dianjurkan dan yang dihindari 8. Petugas mempersilahkan pasien yang mendapat resep obat menuju ruang farmasi serta untuk pengambilan obat 9. Petugas mencatat konseling yang diberikan pada register dan menginput ke aplikasi SIKDA dan P-Care BPJS
3	Jangka Waktu	15 menit

4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Bupati Karangasem Nomor 49 Tahun 2020 Tentang Peninjauan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan; 2. BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi gizi anak 2. Konsultasi gizi ibu hamil 3. Konsultasi gizi kasus penyakit tidak menular
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Buku keluhan di ruangan 3. Telpon : (0363) 4301005 4. WA 08113809728

Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 5. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1995/MENKES/RI/XII/2010 Tentang Standar Antropometri Penilaian Status Gizi Anak 6. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1936/2022 Tentang Perubahan Atas KMK RI No HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama 7. Peraturan Pemerintah RI No. 33 tahun 2012 tentang Pemberian ASI Eksklusif
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi 2. <i>Food Model</i> 3. Media informasi gizi 4. Komputer 5. Kertas 6. Bolpoint
9	Kompetensi Pelaksana	Ahli Gizi dengan pendidikan minimal D3 Gizi
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas

11	Jumlah Pelaksana	1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanandan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja (Lokakarya mini)

9. Pelayanan Pemeriksaan Khusus (TB DOTS) Proses

penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dirujuk dari ruang pemeriksaan umum dan/atau ruang pemeriksaan ISPA 2. Kartu kontrol bagi pasien TBC kunjunganulang
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian 2. Petugas melakukan identifikasi pasien 3. Petugas mengidentifikasi pasien sebagai pasien TB dalam pengobatan atau pasien TB baru dan memberikan layanan pengobatan TB: <ol style="list-style-type: none"> A. Pasien TB dalam pengobatan <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas melakukan follow up pengobatan TB dengan kajian awal klinis yaitu anamnesis, pemeriksaan fisik, dan pemeriksaan penunjang yang diperlukan pasien b. Petugas melakukan evaluasi kepatuhan pasien minum obat TB c. Petugas melakukan rujukan (internal / eksternal) bila diperlukan d. Petugas memberikan pendidikan/ penyuluhan kepada pasien e. Petugas memberikan resep obat TB sesuai dengan fase pengobatandan dosis yang tertera di form TB 01 f. Petugas mencatat hasil pemeriksaan pada register dan menginput ke aplikasi SIKDA dan P-Care BPJS

		<p>B. Pasien TB Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas melakukan kajian awal klinis yaitu anamnesis, pemeriksaan fisik, dan pemeriksaan penunjang yang diperlukan pasien b. Petugas melakukan rujukan (internal/ eksternal bila diperlukan) c. Petugas menegakkan diagnosa TB d. Petugas memberikan konseling TB dan memberikan informasi pengobatan TB, serta jadwal kontrol yang ditentukan dalam kartu kontrol yang diberikan kepada pasien e. Petugas memberikan resep kepada pasien untuk pengambilan obat TB di ruang farmasi f. Petugas melengkapi form TB 01 g. Petugas mencatat hasil pemeriksaan pada register dan menginput ke aplikasi SIKDA dan P-Care BPJS
3	Jangka Waktu	10 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Bupati Karangasem Nomor 49 Tahun 2020 Tentang Peninjauan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan; 2. BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pengobatan pasien TBC
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Buku keluhan di ruangan 3. Telpon : (036) 4301005 4. WA 08113809728

Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 67 tahun 2016 tentang Penanggulangan Tuberkulosis 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1936/2022 Tentang Perubahan Atas KMK RI No HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Pengukur Berat badan 2. Alat Kesehatan dan BMHP pendukung 3. Kertas resep 4. Formulir TB
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter 2. Perawat dengan pendidikan minimal D3 Keperawatan 3. Sudah pernah mengikuti pelatihan TB-DOTS
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	1 - 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja (Lokakarya mini)

10. Pelayanan Laboratorium

Proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Formulir Permintaan Laboratorium dari unit layanan terkait
2	Sistem Mekanisme dan	1. Petugas menerima formulir permintaan

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 3. Petugas melakukan identifikasi pasien dan pemeriksaan laboratorium yang diminta dengan yang ada di formulir permintaan, apabila ditemukan ketidaksesuaian antara identitas pasien dan pemeriksaan laboratorium yang diminta dengan formulir, petugas akan menyampaikan ke unit pengirim dan mengirimkan kembali formulir untuk diperbaiki 4. Petugas menjelaskan kepada pasien tentang prosedur pemeriksaan laboratorium yang akan dilakukan, serta waktu pemeriksaan 5. Petugas mempersiapkan alat dan bahan yang diperlukan untuk pengambilan spesimen sesuai permintaan pemeriksaan 6. Petugas melakukan pengambilan spesimen yang diperlukan sesuai permintaan pemeriksaan 7. Petugas menginformasikan kepada pasien untuk menunggu hasil pemeriksaan 8. Petugas melakukan pemeriksaan spesimen 9. Petugas mengisi hasil pemeriksaan di formulir hasil pemeriksaan 10. Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan laboratorium kepada pasien 11. Petugas mencatat hasil pemeriksaan laboratorium pada register dan menginput ke aplikasi SIKDA dan P-Care BPJS 																																		
3	Jangka Waktu	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">HEMATOLOGI</td> </tr> <tr> <td>Darah Lengkap Golongan</td> <td style="text-align: right;">30 menit</td> </tr> <tr> <td>Darah ABO</td> <td style="text-align: right;">15 menit</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">KIMIA KLINIK</td> </tr> <tr> <td>Kolesterol</td> <td style="text-align: right;">10 menit</td> </tr> <tr> <td>Asam Urat</td> <td style="text-align: right;">10 menit</td> </tr> <tr> <td>Gula darah</td> <td style="text-align: right;">10 menit</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">IMUNO SEROLOGI</td> </tr> <tr> <td>HIV</td> <td style="text-align: right;">30 menit</td> </tr> <tr> <td>HbsAg</td> <td style="text-align: right;">10 menit</td> </tr> <tr> <td>Syphilis</td> <td style="text-align: right;">10 menit</td> </tr> <tr> <td>NS1</td> <td style="text-align: right;">10 menit</td> </tr> <tr> <td>bHGC</td> <td style="text-align: right;">10 menit</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">MIKROBIOLOGI</td> </tr> <tr> <td>BTA sputum</td> <td style="text-align: right;">3 hari</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">URINALISIS</td> </tr> <tr> <td>Urine stik</td> <td style="text-align: right;">10 menit</td> </tr> </table>	HEMATOLOGI		Darah Lengkap Golongan	30 menit	Darah ABO	15 menit	KIMIA KLINIK		Kolesterol	10 menit	Asam Urat	10 menit	Gula darah	10 menit	IMUNO SEROLOGI		HIV	30 menit	HbsAg	10 menit	Syphilis	10 menit	NS1	10 menit	bHGC	10 menit	MIKROBIOLOGI		BTA sputum	3 hari	URINALISIS		Urine stik	10 menit
HEMATOLOGI																																				
Darah Lengkap Golongan	30 menit																																			
Darah ABO	15 menit																																			
KIMIA KLINIK																																				
Kolesterol	10 menit																																			
Asam Urat	10 menit																																			
Gula darah	10 menit																																			
IMUNO SEROLOGI																																				
HIV	30 menit																																			
HbsAg	10 menit																																			
Syphilis	10 menit																																			
NS1	10 menit																																			
bHGC	10 menit																																			
MIKROBIOLOGI																																				
BTA sputum	3 hari																																			
URINALISIS																																				
Urine stik	10 menit																																			

4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Bupati Gianyar Nomor 134 tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 48 tahun 2011 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Unit Pelaksana Teknis Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Gianyar 2. BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017 3. BK : Sistem Klaim dengan tarif sesuai Peraturan Bupati Gianyar Nomor 134 tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 48 tahun 2011 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Unit Pelaksana Teknis Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Gianyar
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hematologi (Darah Lengkap, Golongan Darah ABO) 2. Kimia klinik (Kolesterol, Asam Urat, Gula darah) 3. Imuno Serologi (HIV, HbsAg, Syphilis, NS1, bHCG) 4. Mikrobiologi (BTA sputum) 5. Urinalisis (Urine stik)
6	Penanganan Pengaduan, Saran, danMasukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Buku keluhan 3. Telpon : (0363) 4301005 4. WA 08113809728

Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Puskesmas 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2013 tentang cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang Baik 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8	Sarana/prasar anadan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Alat Kesehatan dan BMHP Pendukung 4. Reagen Laboratorium
9	Kompete si Pelaksan a	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analis laboratorium dengan pendidikan minimal D3 Teknologi Laboratorium Medis 2. Perawat/bidan yang sudah pernah mengikuti workshop pemeriksaan gula darah, kolesterol dan asam urat
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
13	Jaminan keamanan Dan keselamatan pelayanan	Maklumat pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja (Lokakarya mini)

9. Pelayanan Farmasi

Proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Resep dokter dari ruang layanan terkait
2	Sistem, Mekanismedan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima resep yang dibawa pasien 2. Petugas membaca dan memeriksa kelengkapan resep 3. Petugas mengambil obat sesuai resep 4. Petugas menuliskan nama pasien dan aturan pakai obat pada etiket biru untuk obat pemakaian obat luar dan etiket putih untuk pemakaian dalam 5. Petugas memasukkan obat ke dalam klip obat atau menempel etiket obat pada kemasan botol (botol sirup/kotak salep) kemudian disimpan di wadah/keranjang 6. Petugas memeriksa kembali jenis dan jumlah obat 7. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian resep 8. Petugas melakukan identifikasi pasien 9. Petugas memberikan informasi tentang obat yang diberikan kepada pasien/keluarga pasien 10. Petugas memastikan pasien / keluarga paham tentang cara penggunaan obat 11. Petugas menyerahkan obat kepada pasien 12. Petugas menyimpan resep di kotak resep
3	Jangka Waktu	5 menit untuk obat non racikan 15 menit untuk obat racikan
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Bupati Karangasem Nomor 49 Tahun 2020 Tentang Peninjauan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan; 2. BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017
5	Produk Pelayanan	Pemberian obat
6	Penanganan Pengaduan, Saran,dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Buku keluhan 3. Telpon : (0363) 4301005 4. WA 08113809728

Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 5 tahun 1997 tentang Psikotropika 2. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 3. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2015 tentang peredaran, penyimpanan, pemusnahan dan pelaporan narkotika, psikotropika dan prekursor farmasi 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 tahun 2020 tentang Perubahan Atas PMK Nomor 74 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obat-obatan 2. Klip obat 3. Kulkas 4. Kertas 5. Bolpoint 6. Mortar gerusan obat 7. Alat pengemas obat puyer 8. Kertas label obat 9. Lemari obat 10. Lemari obat psikotropika
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 – 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan Dan keselamatan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja (Mini Lokakarya)


No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Rujukan internal dari ruang pelayanan terkait
2	Sistem, Mekanismedan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien 2. Petugas melakukan identifikasi pasien 3. Petugas melakukan anamnesa keluhan pasien dan melakukan kajian 4. Petugas memberikan konseling asuhan mandiri toga dan akupresure sesuai kebutuhan 5. Petugas memberikan jadwal kunjungan ulang bila diperlukan kunjungan ulang 6. Petugas mengakhiri sesi konsultasi dan mempersilahkan pasien meninggalkan ruang konsultasi 7. Petugas mencatat di buku register
3	Jangka Waktu	15 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umum : Peraturan Bupati Karangasem Nomor 49 Tahun 2020 Tentang Peninjauan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan; 2. BPJS : Permenkes Nomor 4 tahun 2017
5	Produk Pelayanan	Konsultasi Kesehatan Tradisional
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Buku keluhan 3. Telpon : (0363) 4301005 4. WA 08113809728

Proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 61 tahun 2016 tentang Kesehatan Tradisional Empiris 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2017 tentang Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 6. Peraturan Pemerintah Nomor Nomor 103 tahun 2014 tentang Pelayanan Kesehatan Tradisional
---	-------------	--

8	Sarana/prasarana dan fasilitas	1. Meja 2. Kursi 3. Alat bantu edukasi kesehatan tradisional
9	Kompetensi Pelaksana	Tenaga kesehatan yang sudah pernah mendapat pelatihan tentang Pelayanan Kesehatan Tradisional
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja (Lokakarya mini)

Kepala UPTD Puskesmas Karangasem II,



dr. I Gede Putu Dera Eka Adnyana, M.M

Penata Tk I III/d

NIP. 19870903 201503 1 001