



PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS POLANHARJO  
Jalan Raya Karanglo, Polanharjo Kode Pos 57474  
Telepon (0272) 551822  
KLATEN

TERKENDALI

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS POLANHARJO  
DINAS KESEHATAN KABUPATEN KLATEN

NOMOR 400.7/003 TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS POLANHARJO

KEPALA PUSKESMAS POLANHARJO  
DINAS KESEHATAN KABUPATEN KLATEN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka menindaklanjuti Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang berbunyi Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Puskesmas Polanharjo Tentang Standar Pelayanan Puskesmas Polanharjo;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah kabupaten dalam Provinsi Jawa Tengah;
3. Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
8. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah;
9. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
14. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2019 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
15. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
16. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
17. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat,

Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;

18. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
19. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan;
20. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten;
21. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 14 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
22. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 3 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
23. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
24. Peraturan Bupati Klaten Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Klaten;
25. Peraturan Bupati Klaten Nomor 17 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten;
26. Peraturan Bupati Nomor Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten;
27. Peraturan Bupati Klaten Nomor 3 Tahun 2024 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan Puskesmas Polanharjo sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU Keputusan ini terdiri dari :
1. Standar Pelayanan Pendaftaran;
  2. Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum;
  3. Standar Pelayanan Pemeriksaan Gigi dan Mulut;
  4. Standar Pelayanan KIA-KB dan Imunisasi;
  5. Standar Pelayanan Gawat Darurat;
  6. Standar Pelayanan Gizi;
  7. Standar Pelayanan Lansia;
  8. Standar Pelayanan Farmasi;
  9. Standar Pelayanan Laboratorium;
  10. Standar Pelayanan Laktasi;
  11. Standar Pelayanan Calon Pengantin;
  12. Standar Pelayanan Klinik Sanitasi;
  13. Standar Pelayanan Fisioterapi;
  14. Standar Pelayanan Kasir;
  15. Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA Keputusan ini dipergunakan sebagai pedoman bagi setiap pelaksana pelayanan publik di Lingkungan Puskesmas Polanharjo.
- KEEMPAT : Dengan terbitnya Surat Keputusan ini, maka Surat Keputusan NOMOR 440.2.1/005 TAHUN 2023 tanggal 9 Januari 2023 tentang Standar Pelayanan Publik Puskesmas Polanharjo dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Klaten  
pada tanggal 10 Januari 2024

KEPALA PUSKESMAS POLANHARJO  
DINAS KESEHATAN KABUPATEN KLATEN,



AMBANG RETNONINGSIH



LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS  
POLANHARJO  
DINAS KESEHATAN KABUPATEN KLATEN  
NOMOR 400.7/003 TAHUN 2024  
TENTANG STANDAR PELAYANAN  
PUSKESMAS POLANHARJO

**I. PELAYANAN PENDAFTARAN**

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan pendaftaran menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
4. Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2012 tentang sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Satu Bidang Data Kesehatan Melalui Sistem Informasi Kesehatan;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

B. Persyaratan Pelayanan Kesehatan

1. Pasien Baru : KTP, KK, BPJS
2. Pasien Lama : Kartu Identitas Berobat (KIB), KTP, BPJS

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dengan menerapkan protokol kesehatan :

1. Pasien datang ke puskesmas untuk mengambil nomor antrian
2. Petugas informasi memberikan salam kepada pasien yang datang untuk mengambil nomor antrian
3. Petugas membantu pasien mengambil nomor antrian. Untuk nomor berwarna :
  - Biru : Pasien Lama BPJS
  - Orange : Pasien Lama Umum
  - Merah : Pasien BPJS & Umum Baru
  - Baby Blue : Layanan Khusus (Lansia dan Difabel)
4. Petugas informasi meminta KIS/KTP, melihat data siklus hidup (umur), menanyakan keluhan kepada pasien kemudian mengambil nomor antrian sesuai klaster yang di tuju (Poli Umum, Poli Lansia, Poli Gigi, Poli KIA)
5. Petugas menunjukan tempat pendaftaran dan mempersilahkan menunggu di ruang tunggu
6. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian by sistem dan menerima nomor antrian
7. Petugas menerima nomor antrian dan meminta kelengkapan persyaratan, pasien baru menggunakan KTP, KK, BPJS dan pasien lama menggunakan Kartu Identitas Berobat (KIB), KTP, BPJS
8. Petugas pendaftaran melakukan input data sesuai identitas pasien ke ePuskemas serta mengkonfirmasi identitas pasien
9. Petugas mencetak atau memverifikasi data menggunakan tiket kunjungan poli
10. Petugas pendaftaran menunjukan tempat layanan lanjutan yang diinginkan pasien dengan membawa tiket kunjungan poli

D. Jangka Waktu Penyelesaian :

Pasien baru : 8 menit

Pasien lama : 5 menit

E. Biaya/Tarif :

1. Pasien Umum

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

<b>NO.</b>	<b>PELAYANAN</b>	<b>TARIF (Rp)</b>
<b>I</b>	<b>Pengobatan Umum/Konsultasi</b>	
1	Rawat jalan umum	Rp 10.000

2. Pasien Peserta BPJS

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.

F. Produk Layanan

1. Rekam Medis Elektronik (RME)
2. Nomor Antrian
3. Tiket Kunjungan Poli

G. Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas :

1. Unit Komputer
2. Unit Printer
3. Dokumen terkait pelayanan
4. Alat tulis kantor
5. Jaringan Internet
6. Ruang tunggu di lengkapi dengan Kipas Angin dan TV
7. Mesin Antrian Pendaftaran Mandiri (APM)
8. Sound system

H. Kompetensi Pelaksana

1. Pengadministrasi Umum minimal SMA
2. Perekam Medis Minimal D3 perekam medis

I. Pengawasan Internal :

1. Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh PJ UKP
2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas (Tim Mutu dan Tim Audit Internal)



J. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui 2 Sistem :

1. Sistem Pengaduan Secara Elektronik melalui :

- a. Website Puskesmas Polanharjo :  
<https://polanharjo.dinkes.klaten.go.id/>
- b. Email : [puskesmaspolanharjo@rocketmail.com](mailto:puskesmaspolanharjo@rocketmail.com)
- c. Link SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) :  
<https://skm.klaten.go.id>
- d. Ulasan Google Map
- e. Instagram : @puskesmaspolanharjo
- f. Tik Tok : pusk.polanharjo
- g. SMS Center Puskesmas /WA : 08112766601 (Selama Jam Kerja)
- h. Nomor Telp. Puskesmas Polanharjo (0272) 551822

2. Sistem Pengaduan Secara tertulis melalui :

- a. Kotak Saran
- b. Formulir SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)
- c. Formulir Harbut (Harapan dan Kebutuhan)

K. Jumlah Pelaksana :

1. Minimal 2 orang petugas pendaftaran
2. Minimal 1 orang petugas rekam medis

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Polanharjo "JIHAD" (Jujur Ikhlas Harmonis Aman Disiplin).

M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-raguan.

1. Tidak ada pungutan biaya yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku
2. Disediakan ruang tunggu yang representatif
3. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
4. Ada jalur evakuasi jika terjadi bencana
5. Tersedianya alat penangkal petir



6. Tersedianya APAR jika terjadi kebakaran
7. Tersedianya Genset jika terjadi pemadaman listrik

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap 6 (enam) bulan;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat by elektronik secara periodik harian.
3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

## **II. PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM**

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan pemeriksaan umum / BP umum menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1936/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

B. Persyaratan :

Sudah terdaftar dalam ePuskesmas.

### C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dengan menerapkan protokol kesehatan :

1. Petugas memanggil pasien sesuai nomer urut di ePuskesmas
2. Petugas melakukan identifikasi pasien sesuai dengan identitas dalam ePuskesmas.
3. Petugas meminta pasien untuk konfirmasi ulang ke ruang pendaftaran jika identitas pasien tidak sesuai.
4. Petugas melakukan anamnesa penyakit ( keluhan utama)
5. Petugas melakukan pemeriksaan vital sign
6. Petugas melakukan pemeriksaan fisik pasien
7. Petugas melakukan rujukan internal ke unit layanan lainnya untuk pemeriksaan penunjang atau konsultasi bila ada indikasi.
8. Petugas menegakkan diagnosa berdasarkan hasil anamnesa, pemeriksaan vital sign, pemeriksaan fisik, dan pemeriksaan penunjang (jika dilakukan)
9. Petugas kesehatan/ paramedis konfirmasi kepada dokter bila melakukan pengulangan untuk mencegah pengulangan yang tidak perlu.
10. Petugas dapat memberikan tindakan medis kepada pasien , bila ada indikasi.
11. Petugas dapat memberikan rujukan ke pelayanan kesehatan yang lebih tinggi bila ada indikasi.
12. Petugas dapat mengkaji ulang anamnesa, vital sign dan pemeriksaan fisik pasien untuk mendiagnosa ulang penyakit pasien berdasarkan hasil pemeriksaan penunjang / hasil konsultasi sub unit lain / hasil tindakan yang telah diberikan, bila diperlukan.
13. Petugas memberikan terapi sesuai dengan diagnose yang ditegakkan sesuai standar.
14. Petugas mendokumentasikan dalam ePuskesmas semua hasil anamnesa, pemeriksaan, diagnosa, Tindakan, edukasi dan terapi / rujukan yang telah dilakukan.
15. Petugas mempersilahkan pasien ke kasir dan ke apotek jika diperlukan.

### D. Jangka Waktu Penyelesaian

1. Waktu pemeriksaan umum (10-15 menit)
2. Waktu tindakan (15-30 menit)

E. Biaya / Tarif :

1. Pasien Peserta Umum

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

<b>NO.</b>	<b>PELAYANAN</b>	<b>TARIF (Rp)</b>
<b>I</b>	<b>Pengobatan Umum/Konsultasi</b>	
1	Rawat jalan umum	Rp 10.000
2	Pemeriksaan kesehatan pelajar	Rp 8.000
3	Pemeriksaan kesehatan umum	Rp 10.000
4	Pemeriksaan kesehatan haji	Rp 50.000
<b>II</b>	<b>Pertolongan dan Tindakan Mata</b>	
1	Pemeriksaan ketajaman penglihatan (visus)	Rp 15.000
2	Tes Buta Warna	Rp 10.000
<b>III</b>	<b>Tindakan THT</b>	
1	Toilet hidung/pembersihan kotoran	Rp 30.000
2	Toilet telinga/pembersihan kotoran	Rp 30.000
3	Toilet tenggorokan/pembersihan	Rp 30.000
4	Tampon antiseptik/adrenalin	Rp 30.000
5	Medikasi post op minor & kecil	Rp 20.000
6	Spooling dari suction telinga	Rp 30.000
7	Pengangkatan corpus alienum telinga	Rp 30.000
8	Pengangkatan serumen prop yang sulit	Rp 50.000
<b>IV</b>	<b>Tindakan Medis Terapi</b>	
1	Medikasi	Rp 15.000
2	Debridemen luka	Rp 25.000
3	Jahit luka 1-4 jahitan	Rp 50.000
4	Jahit luka 5-10 jahitan	Rp 70.000
5	Jahit luka > 10 jahitan	Rp 100.000
6	Tindik daun telinga	Rp 20.000
7	Lepas jahitan 1-5 (per simpul)	Rp 5.000
8	Lepas jahitan 5-10 (per simpul)	Rp 5.000



9	Lepas jahitan > 10 jahitan	Rp 5.000
10	Mengangkat ateroma/lipoma	Rp 150.000
11	Insisi/eksisi	Rp 50.000
12	Ekstraksi kuku	Rp 70.000
13	Ekstraksi corpus alienum	Rp 50.000
14	Jahit telinga dawir	Rp 100.000
15	Perawatan luka gigitan binatang	Rp 25.000
16	Perawatan luka bakar <10%	Rp 30.000
17	Perawatan luka bakar > 10% tidak kompleks	Rp 50.000
18	ATS (Anti Tetanus Serum)	Rp 130.000
19	Pengangkatan benda asing dengan sayatan ringan	Rp 70.000
20	Pasang kateter (tidak termasuk kateter)	Rp 25.000
21	Pemasangan infus untuk orang dewasa	Rp 15.000
22	Pemakaian nebulizer	Rp 50.000
23	Injeksi	Rp 5.000
24	Skin test	Rp 10.000
25	Pemasangan spalk	Rp 30.000
26	Pemasangan O2 (belum termasuk O2)	Rp 20.000
28	Penggunaan O2 (per jam, per liter)	Rp 10.000
29	Mantoux test	Rp 20.000
	Home Care (D3 Akper)	
30	Partial	Rp 40.000
31	Intermediate	Rp 85.000
32	Total care	Rp 120.000
	Home Care (Profesional/Nurse)	
33	Partial	Rp 50.000
34	Intermediate	Rp 90.000
35	Total care	Rp 130.000
36	Pemasangan Nasogastric Tube (NGT)	Rp 70.000
37	Pelepasan Nasogastric Tube (NGT)	Rp 15.000
38	Tindakan pra rujukan	Rp 125.000



39	Pemasangan kateter (dengan kateter)	Rp 60.000
40	Pelepasan kateter	Rp 15.000
41	Penanganan kejang (dengan stesolid)	Rp 70.000
42	Penanganan syok anafilaktik	Rp 75.000
43	Imunisasi Influenza	Rp 200.000
<b>V</b>	<b>Penunjang Diagnostik</b>	
1	Spirometri	Rp 30.000
2	Elektrokardiogram (EKG)	Rp 40.000
3	Cryotherapy	Rp 150.000

2. Pasien Peserta BPJS

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.

F. Produk Layanan :

1. Konsultasi Dokter
2. Pemeriksaan Medis
3. Tindakan Medis
4. Surat Rujukan
5. Surat keterangan kesehatan
6. Surat keterangan buta warna
7. Surat keterangan sakit
8. Peresepan obat.

G. Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas :

1. Jaringan Internet
2. Ruang pemeriksaan pasien umum
3. Ruang pemeriksaan tindakan pasien
4. Set Alat Pemeriksaan Umum
5. Bahan Habis Pakai
6. Perlengkapan
7. Meubelair
8. Pencatatan dan pelaporan
9. Ruang tunggu pasien

H. Kompetensi Pelaksana :

1. Dokter umum yang memiliki surat izin praktek dokter.
2. DIII/D4/S1 Keperawatan yang memiliki surat izin praktek perawat

I. Pengawasan Internal :

1. Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh PJ UKP
2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas (Tim Mutu dan Tim Audit Internal)

J. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui 2 Sistem :

1. Sistem Pengaduan Secara Elektronik melalui :

- a. Website Puskesmas Polanharjo :  
<https://polanharjo.dinkes.klaten.go.id/>
- b. Email : [puskesmaspolanharjo@rocketmail.com](mailto:puskesmaspolanharjo@rocketmail.com)
- c. Link SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) :  
<https://skm.klaten.go.id>
- d. Ulasan Google Map
- e. Instagram : @puskesmaspolanharjo
- f. Tik Tok : pusk.polanharjo
- g. SMS Center Puskesmas /WA : 08112766601 (Selama Jam Kerja)
- h. Nomor Telp. Puskesmas Polanharjo (0272) 551822

2. Sistem Pengaduan Secara tertulis melalui :

- a. Kotak Saran
- b. Formulir SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)
- c. Formulir Harbut (Harapan dan Kebutuhan)

K. Jumlah Pelaksana :

1. Dokter Umum : Minimal 1 orang
2. Perawat : Minimal 1 orang

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Polanharjo "JIHAD" (Jujur Ikhlas Harmonis Aman Disiplin).

- M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-raguan
1. Tidak ada pungutan biaya yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;
  2. Disediakan ruang tunggu yang representatif;
  3. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya;
  4. Ada jalur evakuasi jika terjadi bencana;
  5. Tersedianya alat penangkal petir;
  6. Tersedianya APAR jika terjadi kebakaran;
  7. Terjadinya Genset jika terjadi pemadaman listrik;
- N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.
1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap 6 (enam) bulan;
  2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat by elektronik secara periodik harian.
  3. Evaluasi berdsarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

### **III. PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI dan MULUT**

#### **A. Dasar Hukum :**

Dalam penyelenggaraan pelayanan pemeriksaan gigi dan mulut menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

B. Persyaratan :

Sudah terdaftar dalam ePuskesmas

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :

Dengan menerapkan protokol kesehatan :

1. Petugas memanggil pasien sesuai nomer urut di ePuskesmas
2. Petugas melakukan konfirmasi identitas pasien sesuai dengan ePuskesmas.
3. Petugas meminta pasien untuk konfirmasi ulang ke ruang pendaftaran jika identitas pasien tidak sesuai.
4. Petugas melakukan anamnesa penyakit (keluhan utama)
5. Petugas melakukan pemeriksaan vital sign (bila perlu)
6. Petugas melakukan pemeriksaan gigi dan mulut
7. Petugas melakukan rujukan internal ke unit layanan lainnya untuk pemeriksaan penunjang atau konsultasi bila ada indikasi.
8. Petugas dapat memberikan tindakan medis kepada pasien, sesuai diagnosa.
9. Petugas dapat memberikan rujukan ke pelayanan kesehatan yang lebih tinggi bila ada indikasi.
10. Petugas dapat mengkaji ulang anamnesa, vital sign dan pemeriksaan fisik pasien untuk mendiagnosa ulang penyakit pasien berdasarkan hasil pemeriksaan penunjang/hasil konsultasi sub unit lain/hasil tindakan yang telah diberikan, bila diperlukan.
11. Petugas mendokumentasikan dalam ePuskesmas semua hasil anamnesa, pemeriksaan, diagnosa, Tindakan, edukasi dan terapi / rujukan yang telah dilakukan.
12. Petugas mempersilahkan pasien ke kasir dan ke apotek jika diperlukan.

D. Jangka Waktu Penyelesaian

1. Waktu pemeriksaan (10-15 menit)
2. Waktu tindakan (15-30 menit)

E. Biaya / Tarif :

1. Pasien Peserta Umum

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.



<b>NO.</b>	<b>PELAYANAN</b>	<b>TARIF (Rp)</b>
<b>I</b>	<b>Pengobatan Umum/Konsultasi</b>	
1	Rawat jalan umum	Rp 10.000
<b>II</b>	<b>Pengobatan dan Tindakan Gigi</b>	
1	Konsultasi gigi	Rp 5.000
2	Pemeriksaan gigi dan mulut/kir kesehatan gigi (Capeng)	Rp 12.000
3	Pencabutan gigi susu dengan topikal anestesi (per gigi)	Rp 15.000
4	Pencabutan gigi susu dengan injeksi anestesi (per gigi)	Rp 33.000
5	Pencabutan gigi tetap dengan disposable syringe (per gigi)	Rp 36.000
6	Pencabutan gigi tetap dengan disposable syringe dengan komplikasi (per gigi)	Rp 40.000
7	Pencabutan gigi tetap dengan citoject (per gigi)	Rp 65.000
8	Pencabutan gigi tetap dengan injeksi syringe dengan komplikasi (per gigi)	Rp 43.000
9	Jahit pasca cabut gigi 1-3 jahitan	Rp 16.000
10	Up Hechting	Rp 18.000
11	Perawatan dry socket	Rp 25.000
12	Pembersihan karang gigi tiap rahang	Rp 75.000
13	Perawatan radang gusi	Rp 15.000
14	Fissure sealant	Rp 40.000
15	Pulp capping	Rp 56.000
16	Devitalisasi pulpa	Rp 26.000
17	Tambalan glass ionomer 1 bidang kecil	Rp 56.000
18	Tambalan glass ionomer 1 bidang sedang	Rp 60.000
19	Tambalan glass ionomer 1 bidang besar	Rp 90.000
20	Tambalan glass ionomer 2 bidang	Rp 90.000
21	Tambalan komposit 1 bidang kecil	Rp 60.000
22	Tambalan komposit 1 bidang sedang	Rp 100.000
23	Tambalan komposit 1 bidang besar	Rp 130.000
24	Tambalan komposit 2 bidang	Rp 125.000
25	Tambalan komposit lebih dari 2 bidang	Rp 180.000

26	Insisi abses/regio	Rp 60.000
27	Trepanasi	Rp 25.000
28	Pengobatan absces	Rp 15.000
29	Koreksi oklusi	Rp 20.000
30	Pertolongan kecil lainnya	Rp 35.000

2. Pasien Peserta BPJS

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.

F. Produk Layanan :

1. Pemeriksaan dan Konsultasi Dokter Gigi
2. Tindakan Medis
3. Surat Rujukan
4. Surat keterangan sakit
5. Peresepan obat.

G. Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas :

1. Komputer
2. Printer
3. Dokumen terkait pelayanan
4. Alat Tulis Kantor
5. Ruang pemeriksaan Gigi dan Mulut
6. Set Alat Pemeriksaan Gigi
7. Ruang tunggu pasien khusus Gigi dan Mulut
8. Jaringan Internet

H. Kompetensi Pelaksana :

DIII Keperawatan Gigi yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya

I. Pengawasan Internal :

1. Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh PJ UKP.
2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas (Tim Mutu dan Tim Audit Internal).

J. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui 2 Sistem :

1. Sistem Pengaduan Secara Elektronik melalui :

- a. Website Puskesmas Polanharjo :  
<https://polanharjo.dinkes.klaten.go.id/>
- b. Email : [puskesmaspolanharjo@rocketmail.com](mailto:puskesmaspolanharjo@rocketmail.com)
- c. Link SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) :  
<https://skm.klaten.go.id>
- d. Ulasan Google Map
- e. Instagram : @puskesmaspolanharjo
- f. Tik Tok : pusk.polanharjo
- g. SMS Center Puskesmas /WA : 08112766601 (Selama Jam Kerja)
- h. Nomor Telp. Puskesmas Polanharjo (0272) 551822

2. Sistem Pengaduan Secara tertulis melalui :

- a. Kotak Saran
- b. Formulir SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)
- c. Formulir Harbut (Harapan dan Kebutuhan)

K. Jumlah Pelaksana :

1. Dokter Gigi : Minimal 1 orang
2. Perawat Gigi : Minimal 1 orang

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Polanharjo "JIHAD" (Jujur Ikhlas Harmonis Aman Disiplin).

M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-raguan

1. Tidak ada pungutan biaya yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;
2. Disediakan ruang tunggu yang representatif;
3. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya;
4. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat



5. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa).
6. Tersedianya alat penangkal petir;
7. Tersedianya APAR jika terjadi kebakaran;
8. Tersedianya Genset jika terjadi pemadaman listrik;
9. Ada jalur evakuasi jika terjadi bencana;

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Pelaporan kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap 6 (enam) bulan;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat by elektronik secara periodik harian.
3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

#### **IV. PELAYANAN KIA-KB DAN IMUNISASI**

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan KIA-KB dan imunisasi menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 155 tahun 2010 tentang Penggunaan Kartu Menuju Sehat (KMS) bagi Balita;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.



B. Persyaratan

1. Sudah terdaftar dalam ePuskesmas
2. Membawa Buku KIA/KMS
3. Membawa Kartu KB
4. Membawa KK

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :

Dengan menerapkan protokol kesehatan :

1. Petugas memanggil pasien sesuai nomer urut di ePuskesmas
2. Petugas melakukan identifikasi pasien sesuai dengan identitas dalam ePuskesmas.
3. Petugas meminta pasien konfirmasi ulang ke ruang pendaftaran jika identitas pasien tidak sesuai.
4. Petugas melakukan anamnesa penyakit (keluhan utama)
5. Petugas melakukan pemeriksaan vital sign
6. Petugas melakukan pemeriksaan fisik pasien
7. Petugas melakukan rujukan internal ke unit layanan lainnya untuk pemeriksaan penunjang atau konsultasi bila ada indikasi.
8. Petugas menegakkan diagnosa berdasarkan hasil anamnesa, pemeriksaan vital sign dan pemeriksaan fisik.
9. Petugas kesehatan/paramedis melakukan konfirmasi kepada dokter bila melakukan pengulangan untuk mencegah pengulangan yang tidak perlu.
10. Petugas dapat memberikan rujukan ke pelayanan kesehatan yang lebih tinggi bila ada indikasi.
11. Petugas dapat mengkaji ulang anamnesa, vital sign dan pemeriksaan fisik pasien untuk mendiagnosa ulang penyakit pasien berdasarkan hasil pemeriksaan penunjang/hasil konsultasi sub unit lain/hasil tindakan yang telah diberikan, bila diperlukan.
12. Petugas memberikan terapi sesuai dengan diagnosa yang ditegakkan sesuai standar.
13. Petugas mendokumentasikan dalam ePuskesmas semua hasil anamnesa, pemeriksaan, diagnosa, Tindakan, edukasi dan terapi / rujukan yang telah dilakukan.
14. Petugas mempersilahkan pasien ke kasir dan ke apotek jika diperlukan.

- D. Jangka Waktu Penyelesaian  
 Sesuai kasus (rata-rata 15-30 menit)

E. Biaya / Tarif :

1. Pasien Umum

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

<b>NO.</b>	<b>PELAYANAN</b>	<b>TARIF (Rp)</b>
<b>I</b>	<b>Pengobatan Umum/Konsultasi</b>	
1	Rawat jalan umum	Rp 10.000
2	Konsultasi gizi, sanitasi, laktasi	Rp 5.000
3	Pemeriksaan kesehatan pelajar	Rp 8.000
4	Pemeriksaan kesehatan umum	Rp 10.000
<b>II</b>	<b>Pertolongan dan Tindakan Mata</b>	
1	Pemeriksaan ketajaman penglihatan (visus)	Rp 15.000
2	Tes Buta Warna	Rp 10.000
<b>III</b>	<b>Tindakan Medis Terapi</b>	
1	Medikasi	Rp 15.000
2	Tindik daun telinga	Rp 20.000
3	Pemasangan IUD (tidak termasuk IUD)	Rp 100.000
4	Pelepasan IUD	Rp 100.000
5	Pemasangan implant	Rp 100.000
6	Pelepasan implant	Rp 100.000
7	Suntik KB	Rp 30.000
8	Pemeriksaan ginekologi/genital	Rp 25.000
9	Pengobatan erosi/mulut rahim	Rp 25.000
10	Toucher vaginal	Rp 15.000
11	Breastcare / perawatan payudara	Rp 30.000
12	Injeksi	Rp 5.000
<b>III</b>	<b>Penunjang Diagnostik</b>	
1	USG Kebidanan (tanpa print)	Rp 60.000

2	USG Kebidanan (dengan print)	Rp 70.000
3	IVA test	Rp 25.000

2. Pasien Peserta BPJS :

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.

F. Produk Layanan :

1. Konsultasi Dokter
2. Pemeriksaan Medis
3. Tindakan Medis
4. Surat Rujukan
5. Surat keterangan sakit
6. Peresepan obat
7. Konseling gizi

G. Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas :

1. Jaringan Internet
2. Ruang pemeriksaan pasien umum
3. Ruang pemeriksaan tindakan pasien
4. Set Alat Pemeriksaan Umum
5. Bahan Habis Pakai
6. Perlengkapan
7. Meubelair
8. Pencatatan dan pelaporan
9. Ruang tunggu pasien

H. Kompetensi Pelaksana :

1. Dokter umum yang memiliki surat izin praktek dokter
2. DIII/D4/S1 Kebidanan yang memiliki surat izin praktek kebidanan

I. Pengawasan Internal :

1. Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh PJ UKP.
2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas (Tim Mutu dan Tim Audit Internal).



J. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui 2 Sistem :

1. Sistem Pengaduan Secara Elektronik melalui :

- a. Website Puskesmas Polanharjo :  
<https://polanharjo.dinkes.klaten.go.id/>
- b. Email : [puskesmaspolanharjo@rocketmail.com](mailto:puskesmaspolanharjo@rocketmail.com)
- c. Link SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) :  
<https://skm.klaten.go.id>
- d. Ulasan Google Map
- e. Instagram : @puskesmaspolanharjo
- f. Tik Tok : pusk.polanharjo
- g. SMS Center Puskesmas /WA : 08112766601 (Selama Jam Kerja)
- h. Nomor Telp. Puskesmas Polanharjo (0272) 551822

2. Sistem Pengaduan Secara tertulis melalui :

- a. Kotak Saran
- b. Formulir SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)
- c. Formulir Harbut (Harapan dan Kebutuhan)

K. Jumlah Pelaksana :

1. Dokter Umum Minimal 1 orang
2. Bidan Minimal 1 orang

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik yang ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Polanharjo "JIHAD" (Jujur Ikhlas Harmonis Aman Disiplin).

M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan

Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-raguan

1. Tidak ada pungutan biaya yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;
2. Disediakan ruang tunggu yang representatif;
3. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya;
4. Ada jalur evakuasi jika terjadi bencana;
5. Tersedianya alat penangkal petir;
6. Tersedianya APAR jika terjadi kebakaran;

7. Tersedianya Genset jika terjadi pemadaman listrik;

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat by elektronik secara periodik harian.
3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

## **V. PELAYANAN GAWAT DARURAT**

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan gawat darurat di ruang tindakan menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

B. Persyaratan

Pasien dengan kondisi gawat darurat dapat langsung mendapatkan tindakan perawatan pada saat jam kerja.

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :

Dengan menerapkan protokol kesehatan :

1. Pasien datang langsung dibawa ke ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) / Ruang Tindakan
2. Keluarga atau penanggungjawab mendaftarkan pasien
3. Petugas melakukan anamnesis

4. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai
5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang jika diperlukan
6. Petugas dapat memberikan rujukan ke pelayanan kesehatan yang lebih tinggi bila ada indikasi
7. Petugas mendokumentasikan dalam ePuskesmas semua hasil pemeriksaan yang telah dilakukan
8. Petugas mempersilahkan pasien ke kasir dan ke apotek jika diperlukan

D. Jangka Waktu Penyelesaian

Sesuai kasus (rata-rata 15-30 menit)

E. Biaya / Tarif :

1. Pasien Umum

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

<b>NO.</b>	<b>PELAYANAN</b>	<b>TARIF (Rp)</b>
<b>I</b>	<b>Pengobatan Umum/Konsultasi</b>	
1	Rawat jalan umum	Rp 10.000
2	Rawat Darurat	Rp 20.000
<b>II</b>	<b>Tindakan THT</b>	
1	Toilet hidung/pembersihan kotoran	Rp 30.000
2	Toilet telinga/pembersihan kotoran	Rp 30.000
3	Toilet tenggorokan/pembersihan	Rp 30.000
4	Tampon antiseptik/adrenalin	Rp 30.000
5	Medikasi post op minor & kecil	Rp 20.000
6	Spooling dari suction telinga	Rp 30.000
7	Pengangkatan corpus alienum telinga	Rp 30.000
8	Pengangkatan serumen prop yang sulit	Rp 50.000
<b>III</b>	<b>Tindakan Medis Terapi</b>	
1	Medikasi	Rp 15.000
2	Debridemen luka	Rp 25.000
3	Jahit luka 1-4 jahitan	Rp 50.000



4	Jahit luka 5-10 jahitan	Rp 70.000
5	Jahit luka > 10 jahitan	Rp 100.000
6	Tindik daun telinga	Rp 20.000
7	Lepas jahitan 1-5 (per simpul)	Rp 5.000
8	Lepas jahitan 5-10 (per simpul)	Rp 5.000
9	Lepas jahitan > 10 jahitan	Rp 5.000
10	Mengangkat ateroma/lipoma	Rp 150.000
11	Insisi/eksisi	Rp 50.000
12	Ekstraksi kuku	Rp 70.000
13	Ekstraksi corpus alienum	Rp 50.000
14	Jahit telinga dawir	Rp 100.000
15	Perawatan luka gigitan binatang	Rp 25.000
16	Perawatan luka bakar <10%	Rp 30.000
17	Perawatan luka bakar > 10% tidak kompleks	Rp 50.000
18	ATS (Anti Tetanus Serum)	Rp 130.000
19	Pengangkatan benda asing dengan sayatan ringan	Rp 70.000
20	Pasang kateter (tidak termasuk kateter)	Rp 25.000
21	Pemasangan infus untuk orang dewasa	Rp 15.000
22	Pemakaian nebulizer	Rp 50.000
23	Injeksi	Rp 5.000
24	Skin test	Rp 10.000
25	Pemasangan spalk	Rp 30.000
26	Pemasangan O2 (belum termasuk O2)	Rp 20.000
27	Penggunaan O2 (per jam, per liter)	Rp 10.000
28	Mantoux test	Rp 20.000
29	Pemasangan Nasogastric Tube (NGT)	Rp 70.000
30	Pelepasan Nasogastric Tube (NGT)	Rp 15.000
31	Tindakan pra rujukan	Rp 125.000
32	Pemasangan kateter (dengan kateter)	Rp 60.000
33	Pelepasan kateter	Rp 15.000
34	Penanganan kejang (dengan stesolid)	Rp 70.000

35	Penanganan syok anafilaktik	Rp 75.000
36	Imunisasi Influenza	Rp 200.000
<b>IV</b>	<b>Penunjang Diagnostik</b>	
1	Spirometri	Rp 30.000
2	Elektrokardiogram (EKG)	Rp 40.000
3	Cryotherapy	Rp 150.000

2. Pasien Peserta BPJS :

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.

F. Produk Layanan :

1. Tindakan Medis
2. Peresepan Obat
3. Surat Rujukan
4. Surat Keterangan Sakit

G. Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas :

1. Dokumen terkait pelayanan
2. Alat tulis kantor
3. Ruang tindakan
4. Peralatan Medis
5. Jaringan Internet

H. Kompetensi Pelaksana :

1. Dokter umum yang memiliki surat izin praktek dokter
2. DIII/D4/S1 Keperawatan yang memiliki surat izin praktek perawat
3. DIII/D4/S1 Kebidanan yang memiliki surat izin praktek bidan

I. Pengawasan Internal :

1. Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh PJ UKP.
2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas (Tim Mutu dan Tim Audit Internal).

J. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui 2 Sistem :

1. Sistem Pengaduan Secara Elektronik melalui :

- a. Website Puskesmas Polanharjo :  
<https://polanharjo.dinkes.klaten.go.id/>
- b. Email : [puskesmaspolanharjo@rocketmail.com](mailto:puskesmaspolanharjo@rocketmail.com)
- c. Link SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) :  
<https://skm.klaten.go.id>
- d. Ulasan Google Map
- e. Instagram : @puskesmaspolanharjo
- f. Tik Tok : pus.kpolanharjo
- g. SMS Center Puskesmas /WA : 08112766601 (Selama Jam Kerja)
- h. Nomor Telp. Puskesmas Polanharjo (0272) 551822

2. Sistem Pengaduan Secara tertulis melalui :

- a. Kotak Saran
- b. Formulir SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)
- c. Formulir Harbut (Harapan dan Kebutuhan)

K. Jumlah Pelaksana :

1. Dokter Umum : Minimal 1 orang
2. Perawat/Bidan : Minimal 1 orang

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik yang ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Polanharjo "JIHAD" (Jujur Ikhlas Harmonis Aman Disiplin).

M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan

Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-raguan

1. Tidak ada pungutan biaya yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;
2. Disediakan ruang tunggu yang representatif;
3. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya;
4. Tersedianya alat penangkal petir;
5. Tersedianya Genset jika terjadi pemadaman listrik;
6. Ada jalur evakuasi jika terjadi bencana;



N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat by elektronik secara periodik harian.
3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

## VI. PELAYANAN GIZI

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan gizi menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Upaya Perbaikan Gizi Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

B. Persyaratan

1. Sudah terdaftar ePuskesmas
2. Sudah teregister ke layanan Gizi melalui ePuskesmas oleh unit layanan yang memberikan rujukan internal

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :

Dengan menerapkan protokol kesehatan :

1. Petugas menerima pasien berdasarkan rujukan internal dari BP umum dan KIA
2. Petugas memperkenalkan diri dan memvalidasi identitas pasien
3. Petugas melakukan assesment pasien meliputi :
  - a. Melakukan pemeriksaan antropometri (BB, TB, LILA, dsb)
  - b. Menggali data riwayat gizi
  - c. Mengkaji hasil pemeriksaan fisik/klinis
  - d. Mengkaji data pemeriksaan laboratorium
4. Petugas menentukan diagnosa gizi pasien pada aplikasi ePuskesmas berdasarkan hasil assesment
5. Petugas melaksanakan intervensi gizi yang meliputi :
  - a. Menentukan jenis diet sesuai dengan kebutuhan gizi individual pasien
  - b. Mengedukasi gizi untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan terkait perbaikan gizi dan kesehatan
  - c. Memberikan konseling gizi sesuai dengan kondisi dan atau hasil pemeriksaan laboratorium pasien
6. Petugas melakukan kesepakatan dengan pasien untuk pertemuan selanjutnya dalam rangka monitoring dan evaluasi asuhan gizi jika diperlukan
7. Petugas melakukan pencatatan hasil asuhan gizi pada aplikasi ePuskesmas dengan menggunakan format ADIME dan meminta tanda tangan pasien di buku register pasien konseling
8. Petugas mempersilahkan pasien kembali ke unit layanan yang memberikan rujukan internal

**D. Jangka Waktu Penyelesaian**

Sesuai kasus (rata-rata 15-20 menit)

**E. Biaya / Tarif :**

**1. Pasien Umum**

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

<b>NO.</b>	<b>PELAYANAN</b>	<b>TARIF (Rp)</b>
<b>I</b>	<b>Pengobatan Umum/Konsultasi</b>	
1	Rawat jalan umum	Rp 10.000
2	Konsultasi Gizi, sanitasi, laktasi	Rp 5.000

2. Pasien Peserta BPJS :

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.

F. Produk Layanan :

Konsultasi Gizi

G. Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas :

1. Komputer / Laptop
2. Dokumen terkait pelayanan (Buku KMS leaflet diet dan buku daftar konseling dan edukasi)
3. Alat tulis kantor
4. Ruang Gizi
5. Peralatan pendukung (timbangan digital, mikrotoise, pita LILA, leaflet, booklet, alat peraga makanan, alat ukur panjang bayi)
6. Jaringan internet

H. Kompetensi Pelaksana :

D-III/D-IV/S-1 Gizi yang memiliki surat tanda registrasi dan surat izin praktek gizi.

I. Pengawasan Internal :

1. Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh PJ UKP.
2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas (Tim Mutu dan Tim Audit Internal).

J. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui 2 Sistem :

1. Sistem Pengaduan Secara Elektronik melalui :

- a. Website Puskesmas Polanharjo :  
<https://polanharjo.dinkes.klaten.go.id/>
- b. Email : [puskesmaspolanharjo@rocketmail.com](mailto:puskesmaspolanharjo@rocketmail.com)
- c. Link SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) :  
<https://skm.klaten.go.id>
- d. Ulasan Google Map



- e. Instagram : @puskesmaspolanharjo
  - f. Tik Tok : puskesmaspolanharjo
  - g. SMS Center Puskesmas /WA : 08112766601 (Selama Jam Kerja)
  - h. Nomor Telp. Puskesmas Polanharjo (0272) 551822
2. Sistem Pengaduan Secara tertulis melalui :
- a. Kotak Saran
  - b. Formulir SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)
  - c. Formulir Harbut (Harapan dan Kebutuhan)

K. Jumlah Pelaksana :  
Dua Nutrisionis minimal D-III Gizi

L. Jaminan Pelayanan  
Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik yang ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Polanharjo "JIHAD" (Jujur Ikhlas Harmonis Aman Disiplin).

M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan  
Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-raguan

1. Tidak ada pungutan biaya yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;
2. Disediakan ruang tunggu yang representatif;
3. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya;
4. Tersedianya alat penangkal petir;
5. Tersedianya APAR jika terjadi kebakaran;
6. Tersedianya Genset jika terjadi pemadaman listrik;
7. Ada jalur evakuasi jika terjadi bencana;

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat by elektronik secara periodik harian.
3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

## **VII. PELAYANAN LANSIA**

### **A. Dasar Hukum :**

Dalam penyelenggaraan pelayanan lansia menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1936/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

### **B. Persyaratan**

Sudah terdaftar ePuskesmas

### **C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :**

Dengan menerapkan protokol kesehatan :

1. Petugas memanggil pasien dengan nomor urut di ePuskesmas
2. Petugas melakukan identifikasi pasien sesuai dengan identitas dalam ePuskesmas
3. Petugas akan membantu pasien untuk konfirmasi ulang ke ruang pendaftaran jika identitas pasien tidak sesuai
4. Petugas melakukan anamnesa penyakit (keluhan utama)
5. Petugas melakukan pemeriksaan vital sign
6. Petugas melakukan pemeriksaan fisik pasien sesuai kebutuhan

7. Petugas melakukan rujukan internal ke unit layanan lainnya untuk pemeriksaan penunjang atau konsultasi bila ada indikasi
8. Petugas menegakkan diagnosa berdasarkan hasil anamnesa, pemeriksaan vital sign, pemeriksaan fisik, dan pemeriksaan penunjang (jika dilakukan)
9. Petugas kesehatan/paramedis konfirmasi kepada dokter bila melakukan pengulangan untuk mencegah pengulangan yang tidak perlu
10. Petugas dapat meberikan tindakan medis kepada pasien, bila ada indikasi
11. Petugas dapat memberikan rujukan ke pelayanan kesehatan yang lebih tinggi bila ada indikasi
12. Petugas dapat mengkaji ulang anamnesa, vital sign dan pemeriksana fisik pasien untuk mendiagnosa ulang penyakit pasien berdasarkan hasil pemeriksaan penunjang/hasil konsultasi sub unit lain/hasil tindakan yang telah diberikan, bila diperlukan
13. Petugas memberikan terapi sesuai dengan diagnosa yang ditegakkan sesuai standar
14. Petugas mendokumentasikan dalam ePuskesmas semua hasil anamnesa, pemeriksaan, diagnosa, Tindakan, edukasi dan terapi / rujukan yang telah dilakukan
15. Petugas mempersilahkan pasien ke kasir dan ke apotek jika diperlukan

D. Jangka Waktu Penyelesaian

1. Waktu pemeriksaan umum (10-15 menit)
2. Waktu tindakan (15-30 menit)

E. Biaya / Tarif :

1. Pasien Umum

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

<b>NO.</b>	<b>PELAYANAN</b>	<b>TARIF (Rp)</b>
<b>I</b>	<b>Pengobatan Umum/Konsultasi</b>	
1	Rawat jalan umum	Rp 10.000
2	Pemeriksaan kesehatan umum	Rp 10.000
3	Pemeriksaan kesehatan haji	Rp 50.000



<b>II</b>	<b>Pertolongan dan Tindakan Mata</b>	
1	Pemeriksaan ketajaman penglihatan (visus)	Rp 15.000
2	Tes Buta Warna	Rp 10.000
<b>III</b>	<b>Tindakan THT</b>	
1	Toilet hidung/pembersihan kotoran	Rp 30.000
2	Toilet telinga/pembersihan kotoran	Rp 30.000
3	Toilet tenggorokan/pembersihan	Rp 30.000
4	Tampon antiseptik/adrenalin	Rp 30.000
5	Medikasi post op minor & kecil	Rp 20.000
6	Spooling dari suction telinga	Rp 30.000
7	Pengangkatan corpus alienum telinga	Rp 30.000
8	Pengangkatan serumen prop yang sulit	Rp 50.000
<b>IV</b>	<b>Tindakan Medis Terapi</b>	
1	Medikasi	Rp 15.000
2	Debridemen luka	Rp 25.000
3	Jahit luka 1-4 jahitan	Rp 50.000
4	Jahit luka 5-10 jahitan	Rp 70.000
5	Jahit luka > 10 jahitan	Rp 100.000
6	Tindik daun telinga	Rp 20.000
7	Lepas jahitan 1-5 (per simpul)	Rp 5.000
8	Lepas jahitan 5-10 (per simpul)	Rp 5.000
9	Lepas jahitan > 10 jahitan	Rp 5.000
10	Mengangkat ateroma/lipoma	Rp 150.000
11	Insisi/eksisi	Rp 50.000
12	Ekstraksi kuku	Rp 70.000
13	Ekstraksi corpus alienum	Rp 50.000
14	Jahit telinga dawir	Rp 100.000
15	Perawatan luka gigitan binatang	Rp 25.000
16	Perawatan luka bakar <10%	Rp 30.000
17	Perawatan luka bakar > 10% tidak kompleks	Rp 50.000

18	ATS (Anti Tetanus Serum)	Rp 130.000
19	Pengangkatan benda asing dengan sayatan ringan	Rp 70.000
20	Pasang kateter (tidak termasuk kateter)	Rp 25.000
21	Pemasangan infus untuk orang dewasa	Rp 15.000
22	Pemakaian nebulizer	Rp 50.000
23	Injeksi	Rp 5.000
24	Skin test	Rp 10.000
25	Pemasangan spalk	Rp 30.000
26	Pemasangan O2 (belum termasuk O2)	Rp 20.000
28	Penggunaan O2 (per jam, per liter)	Rp 10.000
29	Mantoux test	Rp 20.000
	Home Care (D3 Akper)	
30	Partial	Rp 40.000
31	Intermediate	Rp 85.000
32	Total care	Rp 120.000
	Home Care (Profesional/Nurse)	
33	Partial	Rp 50.000
34	Intermediate	Rp 90.000
35	Total care	Rp 130.000
36	Pemasangan Nasogastric Tube (NGT)	Rp 70.000
37	Pelepasan Nasogastric Tube (NGT)	Rp 15.000
38	Tindakan pra rujukan	Rp 125.000
39	Pemasangan kateter (dengan kateter)	Rp 60.000
40	Pelepasan kateter	Rp 15.000
41	Penanganan kejang (dengan stesolid)	Rp 70.000
42	Penanganan syok anafilaktik	Rp 75.000
43	Imunisasi Influenza	Rp 200.000
<b>V</b>	<b>Penunjang Diagnostik</b>	
1	Spirometri	Rp 30.000
2	Elektrokardiogram (EKG)	Rp 40.000

3	Cryotherapy	Rp 150.000
---	-------------	------------

2. Pasien Peserta BPJS :

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.

F. Produk Layanan :

1. Konsultasi Dokter
2. Pemeriksaan Medis
3. Tindakan Medis
4. Surat Rujukan
5. Surat keterangan kesehatan
6. Surat keterangan buta warna
7. Surat keterangan sakit
8. Peresepan obat

G. Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas :

1. Jaringan internet
2. Ruang pemeriksaan pasien umum
3. Ruang pemeriksaan tindakan pasien
4. Set Alat Pemeriksaan Umum
5. Bahan Habis Pakai
6. Perlengkapan
7. Meubelair
8. Pencatatan dan pelaporan
9. Ruang tunggu pasien

H. Kompetensi Pelaksana :

1. Dokter umum yang memiliki surat izin praktek dokter
2. DIII/D4/S1 Keperawatan yang memiliki surat izin praktek perawat

I. Pengawasan Internal :

1. Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh PJ UKP.
2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas (Tim Mutu dan Tim Audit Internal).



J. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui 2 Sistem :

1. Sistem Pengaduan Secara Elektronik melalui :

- a. Website Puskesmas Polanharjo :  
<https://polanharjo.dinkes.klaten.go.id/>
- b. Email : [puskesmaspolanharjo@rocketmail.com](mailto:puskesmaspolanharjo@rocketmail.com)
- c. Link SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) :  
<https://skm.klaten.go.id>
- d. Ulasan Google Map
- e. Instagram : @puskesmaspolanharjo
- f. Tik Tok : pusk.polanharjo
- g. SMS Center Puskesmas /WA : 08112766601 (Selama Jam Kerja)
- h. Nomor Telp. Puskesmas Polanharjo (0272) 551822

2. Sistem Pengaduan Secara tertulis melalui :

- a. Kotak Saran
- b. Formulir SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)
- c. Formulir Harbut (Harapan dan Kebutuhan)

K. Jumlah Pelaksana :

1. Dokter Umum : Minimal 1 orang
2. Perawat : Minimal 1 orang

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik yang ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Polanharjo "JIHAD" (Jujur Ikhlas Harmonis Aman Disiplin).

M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan

Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-raguan

1. Tidak ada pungutan biaya yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;
2. Disediakan ruang tunggu yang representatif;
3. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya;
4. Ada jalur evakuasi jika terjadi bencana;
5. Tersedianya alat penangkal petir;
6. Tersedianya APAR jika terjadi kebakaran;
7. Tersedianya Genset jika terjadi pemadaman listrik;

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap 6 (enam) bulan;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat by elektronik secara periodik harian.
3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

## VIII. PELAYANAN FARMASI

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan farmasi menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

B. Persyaratan

1. Sudah terdaftar dalam ePuskesmas (Resep Elektronik Pasien).
2. Pasien menyerahkan Invoice Pembayaran yang sudah distempel lunas dari kasir.

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :

Dengan menerapkan protokol kesehatan :

1. Petugas menerima invoice pembayaran dari bagian kasir.
2. Petugas farmasi menerima resep elektronik dalam ePuskesmas

3. Petugas farmasi melakukan skrining resep
4. Petugas farmasi mencetak lembar resep elektronik dari ePuskesmas
5. Petugas farmasi menyiapkan obat sesuai resep
6. Petugas farmasi memberikan etiket untuk masing – masing obat
7. Petugas farmasi memanggil pasien dan melakukan identifikasi pasien
8. Petugas farmasi menyerahkan obat disertai dengan pemberian informasi penggunaan obat
9. Petugas farmasi meminta tanda tangan pasien sebagai bukti tanda terima penyerahan obat.

D. Jangka Waktu Penyelesaian

1. Penyiapan resep racikan (15-30 menit/lembar resep)
2. Penyiapan resep non racikan (5-10 menit/lembar resep)
3. Penyerahan dan PIO (Pemberian Informasi Obat : Maksimal 15 menit/pasien).

E. Biaya / Tarif :

1. Pasien Peserta Umum :  
Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Sesuai dengan
2. Pasien Peserta BPJS :  
Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.

F. Produk Layanan :

1. Obat racikan/non racikan
2. PIO (Pemberian Informasi Obat)

G. Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas :

1. Komputer
2. Printer
3. Dokumen terkait pelayanan
4. Alat tulis kantor
5. Sarana dan prasarana peracikan obat
6. Ruang Penerimaan resep dan Penyerahan obat
7. Ruang Pelayanan resep dan peracikan obat



8. Ruang Penyimpanan Obat Perbekalan farmasi lainnya

H. Kompetensi Pelaksana :

1. Apoteker yang memiliki izin praktek
2. Tenaga Teknik kefarmasian yang memiliki izin praktek

I. Pengawasan Internal :

1. Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh PJ UKP.
2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas (Tim Mutu dan Tim Audit Internal).

J. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui 2 Sistem :

1. Sistem Pengaduan Secara Elektronik melalui :

- a. Website Puskesmas Polanharjo :  
<https://polanharjo.dinkes.klaten.go.id/>
- b. Email : [puskesmaspolanharjo@rocketmail.com](mailto:puskesmaspolanharjo@rocketmail.com)
- c. Link SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) :  
<https://skm.klaten.go.id>
- d. Ulasan Google Map
- e. Instagram : @puskesmaspolanharjo
- f. Tik Tok : pusk.polanharjo
- g. SMS Center Puskesmas /WA : 08112766601 (Selama Jam Kerja)
- h. Nomor Telp. Puskesmas Polanharjo (0272) 551822

2. Sistem Pengaduan Secara tertulis melalui :

- a. Kotak Saran
- b. Formulir SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)
- c. Formulir Harbut (Harapan dan Kebutuhan)

K. Jumlah Pelaksana :

1. Apoteker : Minimal 1 orang
2. Asisten Apoteker : Minimal 1 orang

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik yang ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Polanharjo "JIHAD" (Jujur Ikhlas Harmonis Aman Disiplin).

M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan

Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-raguan

1. Tidak ada pungutan biaya yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;
2. Disediakan ruang tunggu yang representatif;
3. Informasi tentang rekam medis dan resep pasien dijamin kerahasiaannya
4. Peralatan peracikan obat dijamin kebersihannya
5. Obat dan perbekalan farmasi yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa).
6. Tersedianya alat penangkal petir;
7. Tersedianya APAR jika terjadi kebakaran;
8. Tersedianya Genset jika terjadi pemadaman listrik;
9. Ada jalur evakuasi jika terjadi bencana;

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat by elektronik secara periodik harian.
3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

## **IX. PELAYANAN LABORATORIUM**

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan laboratorium di Puskesmas Polanharjo menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2004 tentang Kesehatan
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;

4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2013 tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik Yang Baik;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

B. Persyaratan

1. Sudah terdaftar dalam ePuskesmas
2. Sudah teregister jenis pemeriksaan yang diperlukan melalui ePuskesmas Laboratorium oleh unit layanan yang memberikan rujukan internal

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :

Dengan menerapkan protokol kesehatan :

1. Petugas memanggil pasien sesuai nomer urut di ePuskesmas
2. Petugas melakukan identifikasi pasien sesuai dengan identitas dalam ePuskesmas yang teregister ke layanan laboratorium dari layanan lain.
3. Petugas memberi penjelasan tentang jenis dan tata cara pemeriksaan dan informasi tarif bagi pasien
4. Petugas mengambil sampel pasien sesuai dengan permintaan dan memproses sampel
5. Petugas mempersilahkan pasien menunggu diluar ruangan
6. Petugas memberikan hasil pemeriksaan untuk dibawa ke unit layanan pengirim

D. Jangka Waktu Penyelesaian

1. Pemeriksaan Darah Rutin, Kimia Darah, Urin, Serologi : <120 menit
2. BTA : 1 hari kerja



E. Biaya / Tarif :

1. Pasien Umum

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

<b>NO.</b>	<b>PELAYANAN</b>	<b>TARIF (Rp)</b>
<b>A</b>	<b>Pemeriksaan Darah</b>	
1	Haemoglobin	Rp 8.500
2	Haemogram	Rp 7.000
3	Antal Leukosit	Rp 7.000
4	Antal Eritrosit	Rp 7.000
5	Antal Trombosit	Rp 7.000
6	Waktu pendarahan	Rp 7.000
7	Waktu pembekuan/perjendalan	Rp 7.000
8	Hematokrit	Rp 7.000
9	Malaria preparat	Rp 7.000
10	Cholesterol	Rp 22.000
11	Trigliserida	Rp 22.000
12	Asam urat	Rp 15.000
13	Gula darah puasa	Rp 14.000
14	Gula darah 2 jam PP	Rp 14.000
15	Gula darah sewaktu	Rp 14.000
16	Widal	Rp 35.000
17	HBsAg	Rp 25.000
18	Glukosa (Stik)	Rp 15.000
19	Colesterol (Stik)	Rp 22.000
20	Asam Urat (Stik)	Rp 15.000
21	BBS/LED	Rp 10.000
22	Golongan darah	Rp 8.500
<b>B</b>	<b>Pemeriksaan Urine</b>	
1	Urine Rutin	Rp 15.000
2	Urine Reduksi	Rp 4.000
3	Urine Protein	Rp 4.000
4	Bilirubin	Rp 4.000
5	Urine Urobilinogen	Rp 4.000

6	Urine Nitrit	Rp 4.000
7	PH	Rp 4.000
8	Keton	Rp 12.000
9	Tes Kehamilan	Rp 15.000
10	Sedimen	Rp 5.000
<b>C</b>	<b>Pemeriksaan Feces</b>	
1	Feces rutin	Rp 5.000
2	Telur cacing	Rp 5.000
<b>D</b>	<b>Preparat Apus</b>	
1	Basil Tahan Asam (BTA)	Rp 7.000

2. Pasien Peserta BPJS :

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.

F. Produk Layanan :

Hasil pemeriksaan sampel

G. Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas :

1. Komputer
2. Printer
3. Dokumen terkait pelayanan
4. Ruang laboratorium
5. Alat medis pendukung

H. Kompetensi Pelaksana :

Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki izin praktek sesuai kompetensi dan kewenangan

I. Pengawasan Internal :

1. Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh PJ UKP.
2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas (Tim Mutu dan Tim Audit Internal).

J. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui 2 Sistem :

1. Sistem Pengaduan Secara Elektronik melalui :

- a. Website Puskesmas Polanharjo :  
<https://polanharjo.dinkes.klaten.go.id/>
- b. Email : [puskesmaspolanharjo@rocketmail.com](mailto:puskesmaspolanharjo@rocketmail.com)
- c. Link SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) :  
<https://skm.klaten.go.id>
- d. Ulasan Google Map
- e. Instagram : @puskesmaspolanharjo
- f. Tik Tok : puskesmaspolanharjo
- g. SMS Center Puskesmas /WA : 08112766601 (Selama Jam Kerja)
- h. Nomor Telp. Puskesmas Polanharjo (0272) 551822

2. Sistem Pengaduan Secara tertulis melalui :

- a. Kotak Saran
- b. Formulir SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)
- c. Formulir Harbut (Harapan dan Kebutuhan)

K. Jumlah Pelaksana :

Minimal 1 orang Tenaga ATLM

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik yang ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Polanharjo "JIHAD" (Jujur Ikhlas Harmonis Aman Disiplin).

M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan

Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-raguan

1. Tidak ada pungutan biaya yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;
2. Disediakan ruang tunggu;
3. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya;
4. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat

5. Obat, dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa).
6. Tersedianya alat penangkal petir;
7. Tersedianya APAR jika terjadi kebakaran;
8. Tersedianya Genset jika terjadi pemadaman listrik;
9. Ada jalur evakuasi jika terjadi bencana;

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat by elektronik secara periodik harian.
3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

## **X. PELAYANAN LAKTASI**

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan laktasi menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 2012 tentang pemberian ASI Eksklusif;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2013 tentang Susu Formula Bayi dan Produk bayi lainnya;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.



B. Persyaratan

1. Sudah terdaftar dalam ePuskesmas
2. Sudah teregister ke layanan KIA melalui ePuskesmas

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :

Dengan menerapkan protokol kesehatan :

1. Petugas memanggil pasien sesuai rujukan internal dari layanan KIA
2. Petugas melakukan anamnesa pasien
3. Petugas melakukan pengukuran antropometri pada bayi kemudian diplotkan pada buku KIA
4. Petugas memberikan konseling laktasi/edukasi kepada pasien sesuai dengan masalah yang dihadapi menggunakan kartu konseling, konseling KIT, leaflet, poster dan media elektronik lainnya
5. Petugas menulis hasil konseling pasien pada buku bantu.
6. Petugas mempersilahkan pasien Kembali ke layanan KIA

D. Jangka Waktu Penyelesaian

Waktu Pelayananan Konseling 30 menit

E. Biaya / Tarif :

1. Pasien Umum

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

<b>NO.</b>	<b>PELAYANAN</b>	<b>TARIF (Rp)</b>
<b>I</b>	<b>Pengobatan Umum/Konsultasi</b>	
1	Rawat jalan umum	Rp 10.000
2	Konsultasi Gizi, sanitasi, laktasi	Rp 5.000

2. Pasien Peserta BPJS :

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.

- F. Produk Layanan :  
Konsultasi Laktasi
- G. Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas :
1. Dokumen terkait pelayanan
  2. Alat tulis kantor
  3. Ruang Laktasi
  4. Peralatan pendukung (timbangan digital, mikrotoise, pita LILA, leaflet, booklet, alat peraga makanan)
- H. Kompetensi Pelaksana :  
Konselor laktasi yang memiliki surat izin praktek
- I. Pengawasan Internal :
1. Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh PJ UKP.
  2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas (Tim Mutu dan Tim Audit Internal).
- J. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :
- Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui 2 Sistem :
1. Sistem Pengaduan Secara Elektronik melalui :
    - a. Website Puskesmas Polanharjo :  
<https://polanharjo.dinkes.klaten.go.id/>
    - b. Email : [puskesmaspolanharjo@rocketmail.com](mailto:puskesmaspolanharjo@rocketmail.com)
    - c. Link SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) :  
<https://skm.klaten.go.id>
    - d. Ulasan Google Map
    - e. Instagram : @puskesmaspolanharjo
    - f. Tik Tok : pusk.polanharjo
    - g. SMS Center Puskesmas /WA : 08112766601 (Selama Jam Kerja)
    - h. Nomor Telp. Puskesmas Polanharjo (0272) 551822
  2. Sistem Pengaduan Secara tertulis melalui :
    - a. Kotak Saran
    - b. Formulir SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)
    - c. Formulir Harbut (Harapan dan Kebutuhan)

K. Jumlah Pelaksana :

Dua Nutritionis minimal Pendidikan D-III Gizi

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik yang ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Polanharjo "JIHAD" (Jujur Ikhlas Harmonis Amanah Disiplin).

M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan

Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-raguan

1. Tidak ada pungutan biaya yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;
2. Disediakan ruang tunggu yang representatif;
3. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya;
4. Tersedianya alat penangkal petir;
5. Tersedianya Genset jika terjadi pemadaman listrik;
6. Ada jalur evakuasi jika terjadi bencana;

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat by elektronik secara periodik harian.
3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

## **XI. PELAYANAN CALON PENGANTIN**

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan calon pengantin menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

B. Persyaratan

1. Sudah terdaftar dalam ePuskesmas
2. Membawa KTP

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :

Dengan menerapkan protokol kesehatan :

1. Petugas memanggil pasien sesuai nomer urut di ePuskesmas
2. Petugas melakukan identifikasi pasien sesuai dengan identitas dalam ePuskesmas.
3. Petugas meminta pasien konfirmasi ulang ke ruang pendaftaran jika identitas pasien tidak sesuai.
4. Petugas melakukan anamnesa penyakit (keluhan utama)
5. Petugas melakukan pemeriksaan vital sign
6. Petugas melakukan pemeriksaan fisik pasien
7. Petugas melakukan rujukan internal ke unit layanan laboratorium untuk melakukan pemeriksaan kesehatan minimal pemeriksaan darah rutin, HIV, urin kehamilan dan PP tes bagi calon pengantin perempuan;
8. Dokter menegakkan diagnosa berdasarkan hasil anamnesa, pemeriksaan vital sign dan pemeriksaan fisik, hasil laboratorium.
9. Petugas kesehatan/paramedis melakukan konfirmasi kepada dokter bila melakukan pengulangan untuk mencegah pengulangan yang tidak perlu.
10. Dokter dapat memberikan rujukan ke pelayanan kesehatan yang lebih tinggi bila ada indikasi.
11. Petugas dapat mengkaji ulang anamnesa, vital sign dan pemeriksaan fisik pasien untuk mendiagnosa ulang penyakit pasien berdasarkan hasil pemeriksaan penunjang/hasil



konsultasi sub unit lain/hasil tindakan yang telah diberikan, bila diperlukan.

12. Dokter memberikan terapi sesuai dengan diagnosa yang ditegakkan sesuai standar dan petugas memberikan imunisasi tetanus bagi calon pengantin perempuan.
13. Petugas mendokumentasikan dalam ePuskesmas semua hasil anamnesa, pemeriksaan, diagnosa, Tindakan, edukasi dan terapi / rujukan yang telah dilakukan.
14. Petugas mempersilahkan klien ke kasir dan ke apotek jika diperlukan

D. Jangka Waktu Penyelesaian

Sesuai kasus (rata-rata 30-60 menit)

E. Biaya / Tarif :

1. Pasien Umum

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

<b>NO.</b>	<b>PELAYANAN</b>	<b>TARIF (Rp)</b>
<b>I</b>	<b>Pengobatan Umum/Konsultasi</b>	
1	Rawat jalan umum	Rp 10.000
2	Pemeriksaan calon pengantin	Rp 15.000
3	Injeksi	Rp 5.000
4	Hemoglobin	Rp 7.000
5	Haemogram	Rp 7.000
6	Antal Leukosit	Rp 7.000
7	Antal Eritrosit	Rp 7.000
8	Antal Trombosit	Rp 7000
9	Hematokrit	Rp 7.000
10	HbsAg	Rp 25.000
11	Tes Kehamilan	Rp 15.000

2. Pasien Peserta BPJS :

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.

- F. Produk Layanan :
1. Konsultasi Dokter
  2. Pemeriksaan Medis
  3. Tindakan Medis
  4. Peresepan obat
- G. Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas :
1. Jaringan Internet
  2. Ruang pemeriksaan pasien umum
  3. Ruang pemeriksaan tindakan pasien
  4. Set Alat Pemeriksaan Umum
  5. Bahan Habis Pakai
  6. Perlengkapan
  7. Meubelair
  8. Pencatatan dan pelaporan
  9. Ruang tunggu pasien
- H. Kompetensi Pelaksana :
1. Dokter umum yang memiliki surat izin praktek dokter
  2. DIII/D4/S1 Kebidanan yang memiliki surat izin praktek kebidanan
  3. DIII/D4/S1 Keperawatan yang memiliki surat izin praktek keperawatan
- I. Pengawasan Internal :
1. Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh PJ UKP.
  2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas (Tim Mutu dan Tim Audit Internal).
- J. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :
- Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui 2 Sistem :
1. Sistem Pengaduan Secara Elektronik melalui :
    - a. Website Puskesmas Polanharjo :  
<https://polanharjo.dinkes.klaten.go.id/>
    - b. Email : [puskesmaspolanharjo@rocketmail.com](mailto:puskesmaspolanharjo@rocketmail.com)
    - c. Link SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) :  
<https://skm.klaten.go.id>

- d. Ulasan Google Map
  - e. Instagram : @puskesmaspolanharjo
  - f. Tik Tok : puskesmaspolanharjo
  - g. SMS Center Puskesmas /WA : 08112766601 (Selama Jam Kerja)
  - h. Nomor Telp. Puskesmas Polanharjo (0272) 551822
2. Sistem Pengaduan Secara tertulis melalui :
- a. Kotak Saran
  - b. Formulir SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)
  - c. Formulir Harbut (Harapan dan Kebutuhan)
- K. Jumlah Pelaksana :
- 1. Dokter Umum Minimal 1 orang
  - 2. Bidan Minimal 1 orang
  - 3. Perawat Minimal 1 orang
- L. Jaminan Pelayanan
- Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik yang ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Polanharjo "JIHAD" (Jujur Ikhlas Harmonis Aman Disiplin).
- M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan
- Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-raguan
- 1. Tidak ada pungutan biaya yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;
  - 2. Disediakan ruang tunggu yang representatif;
  - 3. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya;
  - 4. Ada jalur evakuasi jika terjadi bencana;
  - 5. Tersedianya alat penangkal petir;
  - 6. Tersedianya APAR jika terjadi kebakaran;
  - 7. Tersedianya Genset jika terjadi pemadaman listrik;
- N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.
- 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen;
  - 2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat by elektronik secara periodik harian.

3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

## **XII. PELAYANAN KLINIK SANITASI**

### **A. Dasar Hukum :**

Dalam penyelenggaraan pelayanan klinik sanitasi menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 tentang Kesehatan Lingkungan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Kesehatan Lingkungan di Puskesmas;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

### **B. Persyaratan**

1. Sudah terdaftar dalam ePuskesmas
2. Sudah teregister ke layanan Umum melalui ePuskesmas

### **C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :**

Dengan menerapkan protokol kesehatan :

1. Petugas Sanitasi menerima rujukan dari poli layanan umum/ KIA
2. Petugas Sanitasi melakukan wawancara menggunakan form yang tersedia berdasarkan hasil diagnosa pasien yang menderita penyakit berbasis lingkungan.
3. Petugas Sanitasi menyiapkan 1 formulir kunjungan lapangan, media penyuluhan dan alat sesuai dengan jenis penyakitnya.



4. Petugas Sanitasi menginformasikan kedatangan kepada perangkat desa, RW / RT, Bidan Desa
5. Petugas sanitasi melakukan pemeriksaan dan pengamatan lingkungan dengan mengacu pada Pedoman teknis Klinik Sanitasi
6. Petugas sanitasi memberikan saran dan tindak lanjut kepada sasaran (keluarga penderita dan keluarga sekitar)
7. Apabila permasalahan yang ditemukan menyangkut sekelompok keluarga atau kampung, menginformasikan kepada petugas desa, perangkat, RW/RT, Pembina desa, Kader kesehatan, serta lintas sektoral TK Kecamatan untuk ditindak lanjuti bersama
8. Pembuatan laporan diketahui Kepala Puskesmas

D. Jangka Waktu Penyelesaian  
Waktu Pelayanan Konseling 30 menit

E. Biaya / Tarif :

1. Pasien Umum

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

NO.	PELAYANAN	TARIF (Rp)
<b>I</b>	<b>Pengobatan Umum/Konsultasi</b>	
1	Rawat jalan umum	Rp 10.000
2	Konsultasi Gizi, sanitasi, laktasi	Rp 5.000

2. Pasien Peserta BPJS :

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.

F. Produk Layanan :  
Konsultasi Sanitasi

G. Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas :

1. Komputer
2. Printer
3. Dokumen terkait pelayanan
4. Alat tulis kantor

5. Ruang Konseling
6. Peralatan pendukung (Lembar Balik Edukasi, leaflet, booklet)
7. Jaringan Internet

H. Kompetensi Pelaksana :

Sanitarian dengan Pendidikan D-III/D-IV/S-1 Kesehatan Lingkungan/Kesehatan Masyarakat yang memiliki surat izin praktek

I. Pengawasan Internal :

1. Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh PJ UKP.
2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas (Tim Mutu dan Tim Audit Internal).

J. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui 2 Sistem :

1. Sistem Pengaduan Secara Elektronik melalui :

- a. Website Puskesmas Polanharjo :  
<https://polanharjo.dinkes.klaten.go.id/>
- b. Email : [puskesmaspolanharjo@rocketmail.com](mailto:puskesmaspolanharjo@rocketmail.com)
- c. Link SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) :  
<https://skm.klaten.go.id>
- d. Ulasan Google Map
- e. Instagram : @puskesmaspolanharjo
- f. Tik Tok : pusk.polanharjo
- g. SMS Center Puskesmas /WA : 08112766601 (Selama Jam Kerja)
- h. Nomor Telp. Puskesmas Polanharjo (0272) 551822

2. Sistem Pengaduan Secara tertulis melalui :

- a. Kotak Saran
- b. Formulir SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)
- c. Formulir Harbut (Harapan dan Kebutuhan)

K. Jumlah Pelaksana :

Minimal 1 orang dengan Pendidikan D-III Kesehatan Lingkungan atau S1 Kesehatan Masyarakat

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik yang ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Polanharjo "JIHAD" (Jujur Ikhlas Harmonis Aman Disiplin).

M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan

Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-raguan

1. Tidak ada pungutan biaya yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;
2. Disediakan ruang tunggu yang representatif;
3. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya;
4. Tersedianya alat penangkal petir;
5. Tersedianya APAR jika terjadi kebakaran;
6. Tersedianya Genset jika terjadi pemadaman listrik;
7. Ada jalur evakuasi jika terjadi bencana;

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat by elektronik secara periodik harian.
3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

### **XIII. PELAYANAN FISIOTERAPI**

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan fisioterapi menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Fisioterapi;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik,

- Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
  6. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

**B. Persyaratan**

1. Sudah terdaftar dalam ePuskesmas
2. Sudah teregister ke layanan Fisioterapi melalui ePuskesmas oleh unit layanan yang memberikan rujukan internal

**C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :**

Dengan menerapkan protokol kesehatan :

1. Petugas memanggil pasien sesuai nomer urut di ePuskesmas pada unit layanan Fisioterapi
2. Petugas melakukan anamnesa pada pasien
3. Petugas melakukan pemeriksaan vital sign dan pemeriksaan fisik
4. Petugas melakukan perencanaan Tindakan Fisioterapi
5. Petugas memberikan Tindakan Fisioterapi sesuai hasil dari pemeriksaan
6. Petugas memberikan edukasi kepada pasien
7. Petugas memasukkan data hasil pemeriksaan dan Tindakan Fisioterapi pada ePuskesmas
8. Petugas mempersilahkan pasien untuk melakukan pembayaran di kasir

**D. Jangka Waktu Penyelesaian**

Waktu pelayanan Fisioterapi rata-rata 20-30 menit

**E. Biaya / Tarif :**

1. Pasien Umum

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

<b>NO.</b>	<b>PELAYANAN FISIOTERAPI</b>	<b>TARIF (Rp)</b>
1	Infra red	Rp 10.000



2	Infra phil	Rp 10.000
3	Local exercise terapi	Rp 15.000
4	Tens	Rp 20.000
5	Chest Physiotherapy	Rp 15.000
6	Pijat Bayi	Rp 15.000
7	Terapi Tumbuh Kembang	Rp 20.000
8	Latihan transfer, ambulasi, latihan jalan	Rp 15.000

2. Pasien Peserta BPJS :

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.

F. Produk Layanan :

1. Elektro terapi
2. IR
3. Terapi Latihan
4. Massage

G. Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas :

1. Komputer
2. Printer
3. Dokumen terkait pelayanan
4. Alat tulis kantor
5. Ruang Fisioterapi
6. Peralatan medis pendukung
7. Jaringan Internet

H. Kompetensi Pelaksana :

D-III/D-IV/S-1 Fisioterapi yang memiliki surat izin praktek

I. Pengawasan Internal :

1. Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh PJ UKP.
2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas (Tim Mutu dan Tim Audit Internal).

J. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui 2 Sistem :

1. Sistem Pengaduan Secara Elektronik melalui :

- a. Website Puskesmas Polanharjo :  
<https://polanharjo.dinkes.klaten.go.id/>
- b. Email : [puskesmaspolanharjo@rocketmail.com](mailto:puskesmaspolanharjo@rocketmail.com)
- c. Link SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) :  
<https://skm.klaten.go.id>
- d. Ulasan Google Map
- e. Instagram : @puskesmaspolanharjo
- f. Tik Tok : pusk.polanharjo
- g. SMS Center Puskesmas /WA : 08112766601 (Selama Jam Kerja)
- h. Nomor Telp. Puskesmas Polanharjo (0272) 551822

2. Sistem Pengaduan Secara tertulis melalui :

- a. Kotak Saran
- b. Formulir SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)
- c. Formulir Harbut (Harapan dan Kebutuhan)

K. Jumlah Pelaksana :

Satu Fisioterapist minimal Pendidikan D-III Fisioterapi

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik yang ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Polanharjo "JIHAD" (Jujur Ikhlas Harmonis Aman Disiplin).

M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan

Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-raguan

1. Tidak ada pungutan biaya yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;
2. Proses pemilihan dilaksanakan dengan prinsip efisien, efektif, transparan, terbuka, bersaing adil, dan akuntabel
3. Tersedianya alat penangkal petir;
4. Tersedianya APAR jika terjadi kebakaran;
5. Tersedianya Genset jika terjadi pemadaman listrik;
6. Ada jalur evakuasi jika terjadi bencana;

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat by elektronik secara periodik harian.
3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

#### **XIV. PELAYANAN KASIR**

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan kasir menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

B. Persyaratan

Tersedianya lembar Tiket Kunjungan Poli dari Pasien

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :

Dengan menerapkan protokol kesehatan :

1. Petugas kasir menerima Tiket Kunjungan Poli dari pasien
2. Petugas mencari nama pasien di data pembayaran ePuskesmas
3. Petugas mencetak lembar invoice pasien
4. Petugas memanggil pasien, kemudian mengkonfirmasi nama dan alamat pasien
5. Petugas menyerahkan invoice kepada pasien dan menyampaikan jumlah biaya yang harus dibayar

6. Petugas mengarahkan pasien ke ruang farmasi untuk pengambilan obat.

D. Jangka Waktu Penyelesaian

Rata-rata 3 menit

E. Biaya / Tarif :

1. Pasien Umum

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Tarif sesuai dengan tindakan pemeriksaan terhadap pasien.

2. Pasien Peserta BPJS :

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.

F. Produk Layanan :

Invoice pembayaran

G. Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas :

1. Komputer
2. Printer
3. Dokumen terkait pelayanan
4. Stampel tanda lunas
5. Tiket Kunjungan Poli
6. Alat tulis kantor
7. Ruang kasir
8. Jaringan Internet

H. Kompetensi Pelaksana :

1. Minimal SMA terlatih
2. D-III Akuntansi / Administrasi Perkantoran

I. Pengawasan Internal :

1. Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh PJ UKP.
2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas (Tim Mutu dan Tim Audit Internal).



J. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui 2 Sistem :

1. Sistem Pengaduan Secara Elektronik melalui :

- a. Website Puskesmas Polanharjo :  
<https://polanharjo.dinkes.klaten.go.id/>
- b. Email : [puskesmaspolanharjo@rocketmail.com](mailto:puskesmaspolanharjo@rocketmail.com)
- c. Link SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) :  
<https://skm.klaten.go.id>
- d. Ulasan Google Map
- e. Instagram : @puskesmaspolanharjo
- f. Tik Tok : pusk.polanharjo
- g. SMS Center Puskesmas /WA : 08112766601 (Selama Jam Kerja)
- h. Nomor Telp. Puskesmas Polanharjo (0272) 551822

2. Sistem Pengaduan Secara tertulis melalui :

- a. Kotak Saran
- b. Formulir SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)
- c. Formulir Harbut (Harapan dan Kebutuhan)

K. Jumlah Pelaksana :

Satu orang petugas kasir

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik yang ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Polanharjo "JIHAD" (Jujur Ikhlas Harmonis Amanah Disiplin).

M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan

Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-raguan

1. Tidak ada pungutan biaya yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;
2. Tersedianya alat penangkal petir;
3. Tersedianya APAR jika terjadi kebakaran;
4. Tersedianya Genset jika terjadi pemadaman listrik;
5. Ada jalur evakuasi jika terjadi bencana;

- N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.
1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen;
  2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat by elektronik secara periodik harian.
  3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

## **XV. PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN**

### A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi.

### B. Persyaratan

1. Tersedianya akun media elektronik
2. Tersedianya lembar formulir keluhan pelanggan
3. Tersedianya kotak saran

### C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :

1. Melalui Media Elektronik :
  - a. Petugas menerima keluhan pelanggan melalui telepon, media sosial dan surat elektronik
  - b. Petugas merekap keluhan pelanggan di buku keluhan pelanggan
  - c. Petugas mengidentifikasi keluhan pelanggan
  - d. Petugas menganalisa hasil keluhan
  - e. Petugas melaporkan kepada tim mutu untuk ditindak lanjuti

- f. Petugas menyampaikan informasi hasil analisa dan rencana tindak lanjut yang dikeluarkan oleh tim mutu kepada unit terkait dan pengguna layanan melalui media yang sudah ditetapkan
2. Melalui Kotak Saran :
    - a. Petugas mengumpulkan lembar formulir keluhan pelanggan dari kotak saran setiap hari
    - b. Petugas merekap keluhan pelanggan di buku keluhan pelanggan
    - c. Petugas mengidentifikasi keluhan pelanggan
    - d. Petugas menganalisa hasil keluhan pelanggan
    - e. Petugas melaporkan kepada tim mutu untuk ditindak lanjuti
    - f. Petugas menyampaikan informasi hasil analisa dan rencana tindak lanjut yang dikeluarkan oleh tim mutu kepada unit terkait dan pengguna layanan melalui media yang sudah ditetapkan
  3. Dalam bentuk survei :
    - a. Petugas menyiapkan koesioner yang telah digunakan sesuai dengan jumlah sampel yang akan dipilih
    - b. Petugas menentukan sasaran/sampel/responden
    - c. Petugas mengolah data
    - d. Petugas menganalisa dan mengevaluasi hasil survei
    - e. Petugas merekap hasil survei
    - f. Petugas melaporkan kepada tim mutu untuk ditindak lanjuti
    - g. Petugas menyampaikan informasi hasil analisa dan rencana tindak lanjut yang dikeluarkan oleh tim mutu kepada unit terkait dan pengguna layanan melalui media yang sudah ditetapkan

D. Jangka Waktu Penyelesaian

1. Kotak saran dibuka setiap hari
2. Media elektronik 1x24 jam dibaca dan merespon dihari berikutnya maksimal dalam waktu 3x24 jam

E. Biaya / Tarif :

Tidak dikenakan biaya

F. Produk Layanan :

Penanganan keluhan pelanggan dan rencana tindak lanjut

G. Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas :

1. Komputer
2. Printer
3. Jaringan internet
4. Handphone
5. Pulsa
6. SMS Center Puskesmas /WA : 08112766601
7. Kotak Saran
8. Nomor Telp (0271) 551822
9. Email : [puskesmaspolanharjo@rocketmail.com](mailto:puskesmaspolanharjo@rocketmail.com)
10. Website Puskesmas Polanharjo :  
<https://polanharjo.dinkes.klaten.go.id/>
11. Link SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) :  
<https://skm.klaten.go.id>
12. Google Map
13. Instagram : @puskesmaspolanharjo
14. Tik Tok : pusk.polanharjo
15. Kotak Saran
16. Formulir SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)
17. Formulir Harbut (Harapan dan Kebutuhan)

H. Kompetensi Pelaksana :

1. Dokter yang memiliki surat izin praktek
2. DIII/DIV rekam medik yang memiliki surat izin praktek
3. DIII/DIV kebidanan yang memiliki surat izin praktek
4. DIII/DIV perawat yang memiliki surat izin praktek
5. SMA/ Sederajat yang terlatih

I. Pengawasan Internal :

1. Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh PJ UKP.
2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas (Tim Mutu dan Tim Audit Internal).



J. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui 2 Sistem :

1. Sistem Pengaduan Secara Elektronik melalui :

- a. Website Puskesmas Polanharjo :  
<https://polanharjo.dinkes.klaten.go.id/>
- b. Email : [puskesmaspolanharjo@rocketmail.com](mailto:puskesmaspolanharjo@rocketmail.com)
- c. Link SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) :  
<https://skm.klaten.go.id>
- d. Ulasan Google Map
- e. Instagram : @puskesmaspolanharjo
- f. Tik Tok : pusk.polanharjo
- g. SMS Center Puskesmas /WA : 08112766601 (Selama Jam Kerja)
- h. Nomor Telp. Puskesmas Polanharjo (0272) 551822

2. Sistem Pengaduan Secara tertulis melalui :

- a. Kotak Saran
- b. Formulir SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)
- c. Formulir Harbut (Harapan dan Kebutuhan)

K. Jumlah Pelaksana :

1. Dokter : 1 orang per hari
2. Rekam medik : minimal 1 orang
3. Bidan : minimal 1 orang
4. Perawat : minimal 1 orang
5. Staff Administrasi : minimal 1 orang

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik yang ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Polanharjo "JIHAD" (Jujur Ikhlas Harmonis Amanah Disiplin).

M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan

Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-raguan

1. Tidak ada pungutan biaya yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;
2. Jaringan internet dan listrik dapat diakses 24 jam
3. Informasi tentang aduan masyarakat dijamin identitasnya;

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat by elektronik secara periodik harian.
3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

KEPALA PUSKESMAS POLANHARJO  
DINAS KESEHATAN KABUPATEN KLATEN,  
  
AMBAR RETNONINGSIH