



**PEMERINTAH KABUPATEN SUMENEP  
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN  
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA**

PUSKESMAS ARJASA  
JL. Raya Arjasa No. 02 Telp. (0327) 311 118

E – MAIL : [puskesmasarjasa@yahoo.com](mailto:puskesmasarjasa@yahoo.com)

**SUMENEP**

Kode Pos 69491



**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS ARJASA  
KABUPATEN SUMENEP**

**Nomor : 188/ 164 /435.102.129 /2024**

**T E N T A N G**

**STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS ARJASA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KEPALA PUSKESMAS ARJASA KABUPATEN SUMENEP**

- Menimbang : a. Bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Bahwa agar pelayanan Puskesmas sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat maka perlu adanya Jenis-Jenis pelayanan di Puskesmas;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan b perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Arjasa tentang Jenis-Jenis Pelayanan di Puskesmas Arjasa;
- Mengingat : 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 nomor 112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5063;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 ahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi

5. Peraturan Bupati Sumenep Nomor 02 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sumenep

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS ARJASA TENTANG JENIS-JENIS PELAYANAN PUSKESMAS ARJASA
- KESATU** : Membentuk Jenis-Jenis Pelayanan Puskesmas Arjasa sebagaimana Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari surat keputusan ini;
- KEDUA** : Jenis-jenis pelayanan seperti pada DIKTUM KESATU adalah pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas untuk melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat;
- KETIGA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila ada kekeliruan akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : ARJASA  
Tanggal : 01 April 2024

---

KEPALA PUSKESMAS ARJASA  
KABUPATEN SUMENEP

**dr. DINI MARTANTI, M.Kes**

Lampiran I : SURAT KEPUTUSAN KEPALA  
PUSKESMAS ARJASA  
Nomor : 440/ 164 /435.102.123/SK/2023  
Tanggal : 01 April 2024

**JENIS-JENIS PELAYANAN PUSKESMAS ARJASA**

<b>NO</b>	<b>JENIS-JENIS PELAYANAN</b>
1	Upaya Kesehatan Masyarakat
a	Upaya Kesehatan Masyarakat Esensial
	1) Pelayanan Promosi Kesehatan 2) Pelayanan Kesehatan Lingkungan 3) Pelayanan KIA-KB bersifat UKM 4) UKS 5) Pelayanan Gizi bersifat UKM 6) Pelayanan Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit.
b	Upaya Kesehatan Masyarakat Pengembangan
	1) Pelayanan Kesehatan Jiwa 2) Pelayanan Kesehatan Gigi Masyarakat 3) Pelayanan Kesehatan Olahraga 4) Pelayanan Kesehatan Lansia 5) Pelayanan kesehatan Kerja 6) Pelayanan Keperawatan Kesehatan Masyarakat
2	Upaya Kesehatan Perseorangan
	1) Pelayanan Pemeriksaan Umum 2) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut 3) Pelayanan KIA-KB yang bersifat UKP 4) Pelayanan Gawat Darurat 5) Pelayanan Gizi yang bersifat UKP 6) Pelayanan persalinan 7) Pelayanan Rawat Inap 8) Pelayanan Kefarmasian 9) Pelayanan Laboratorium

Ditetapkan di : ARJASA  
Tanggal : 01 April 2024  
KEPALA PUSKESMAS ARJASA  
KABUPATEN SUMENEP

**dr. DINI MARTANTI, M.Kes**

Lampiran I : SURAT KEPUTUSAN KEPALA  
PUSKESMAS ARJASA  
Nomor : 440/ 164 /435.102.123/SK/2023  
Tanggal : 01 April 2024

**KOMPONEN STANDAR PELAYANAN DARI  
SETIAP JENIS PELAYANAN DI PUSKESMAS  
ARJASA  
KABUPATEN SUMENEP**

**a. Pelayanan Pendaftaran Pasien dan Rekam Medis / Front Office**

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	<b>PUSKESMAS ARJASA</b>
JENIS PELAYANAN	:	<b>Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis / Front Office</b>
1. DASAR HUKUM	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>d. Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 6 Tahun 2018 tentang Retribusi Jasa Umum;</li> </ul>
2. PERSYARATAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menunjukkan Nomor Antrian ;</li> <li>b. Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP);</li> <li>c. Menunjukkan Kartu Pegenal Pasien jika sudah pernah terdaftar (Pasien Lama);</li> <li>d. Menunjukkan Kartu JKN KIS / BPJS bagi Peserta;</li> <li>e. Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2020 (bagi pasien berbayar non BPJS/KIS/umum)</li> </ul>
3. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. PENDAFTARAN PASIEN BARU <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas mempersilahkan pasien mengambil nomor antrian (warna putih untuk pasien tidak terjadi resiko, dan warna merah untuk pasien terjadi resiko);</li> <li>b. Petugas memanggil pasien sesuai dengan nomor antrian</li> <li>c. Petugas menanyakan Kartu Pengenal Pasien apakah pasien sudah pernah berkunjung ke Puskesmas, dan meminta identitas pasien (foto copy KK, dan KIS/ BPJS);</li> <li>d. Petugas mengecek di database dan mengambil nomor rekam medis yang belum di pakai;</li> <li>e. Petugas membuatkan dokumen rekam</li> </ul> </li> </ul>

	<p>medis dan Kartu Pengenal Pasien;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>f. Petugas memproses dengan menginput data pasien di aplikasi Hompimpa satu data kesehatan dan menanyakan keluhan atau Unit Pelayanan yang dituju;</li> <li>g. Petugas mencatat di buku register kunjungan pasien dengan pemisahan antara pasien umum dan pasien BPJS/Pemegang KIS;</li> <li>h. Petugas menyiapkan dokumen rekam medis, dan memberikan kartu pengenal pasien;</li> <li>i. Petugas memberikan arahan ruangan pelayanan yang dituju sesuai dengan tujuan pelayanan selanjutnya;</li> </ol> <p>2. PENDAFTARAN PASIEN BARU</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas mempersilahkan pasien mengambil nomor antrian (warna putih untuk pasien tidak terjadi resiko, dan warna merah untuk pasien terjadi resiko);</li> <li>b. Petugas memanggil pasien sesuai dengan nomor antrian</li> <li>c. Petugas menanyakan Kartu Pengenal Pasien apakah pasien sudah pernah berkunjung ke Puskesmas, dan meminta identitas pasien (foto copy KK, dan KIS/ BPJS);</li> <li>d. Petugas mengecek di database dan mengambil dokumen rekam medis yang telah tersedia sesuai identitas pasien;</li> <li>e. Petugas memproses dengan menginput data pasien di aplikasi Hompimpa satu data kesehatan dan menanyakan keluhan atau ruang/unit pelayanan yang dituju;</li> <li>f. Petugas mencatat di buku register kunjungan pasien dengan pemisahan antara pasien umum dan pasien BPJS/Pemegang KIS;</li> <li>g. Petugas menyiapkan dokumen rekam medis, dan memberikan kartu pengenal pasien;</li> <li>h. Petugas memberikan arahan ruangan/unit pelayanan yang dituju sesuai dengan tujuan pelayanan selanjutnya;</li> </ol>
<p>4. JANGKA WAKTU PELAYANAN</p>	<p>: Waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk setiap pasien 3 – 5 menit (rata-rata pasien baru 5 menit dan pasien lama 3 menit)</p>
<p>5. BIAYA/TARIF</p>	<p>: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Untuk pasien peserta BPJS/Pemegang KIS tidak dipungut biaya (Gratis);</li> <li>b. Untuk pasien yang tidak/belum terdaftar JKN, tetap diberikan pelayanan tanpa dipungut biaya (GRATIS) dengan didaftarkan dulu menjadi peserta BPJS/JKN melalui program UHC. Sesuai dengan peraturan Bupati Sumenep No. 89 tahun 2022;</li> <li>c. Jika Pasien tidak bersedia, akan diminta surat pernyataan;</li> </ol></p>

6. PRODUK PELAYANAN	: a. Dokumen Rekam Medis Pasien; b. Visual Screening; c. Kartu Pengenal Pasien; d. Informasi : - Alur Pelayanan - Tarif Pelayanan - Hak & Kewajiban Pasien - Ketersediaan/keberadaan Petugas
7. PENANGANAN PENGADUAN, SARANDAN MASUKAN	: a. Datang langsung menyampaikan kepada tim pelayanan pengaduan dan keluhan di Puskesmas (menghubungi Honainah, A.Md Keb dan Aziza Triningsih, A.Md.Keb); b. Melalui Social Media Instagram (puskesmas.arjasa ) dan Facebook (Puskesmas Arjasa ) c. Dapat melalui e-mail : puskesmasarjasa@yahoo.com
8. SARANA PRASARANA/ FASILITAS	: a. Antrian pasien berdasarkan warna kartu (merah untuk pasien beresiko dan putih untuk pasien tidak beresiko); b. Sistem Antrian aplikasi BPJS (P-care) dan Hompimpa; c. Database pengunjung / pasien; d. Komputer dan perangkatnya (termasuk printer); e. Koneksi internet untuk akses online BPJS dan Hompimpa; f. Dokumen rekam medis pasien; g. Register Kunjungan pasien; h. Papan/poster informasi pelayanan; i. Ruang tunggu dan kursi tunggu; j. Kursi roda siaga bagi pasien beresiko ; k. Audio-Video Visual (TV) untuk informasi;
9. KOMPETENSI PELAKSANA	: a. Minimal terdapat 1 orang tenaga berkompetensi pendidikan informasi kesehatan /Rekam Medis; b. Petugas pendaftaran minimal perbididikan SLTA atau sederajat; c. Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien; d. Mampu mengoperasikan komputer dan dan sistem aplikasi yang telah tersedia (P-care BPJS/Hompimpa, dll) dengan baik; e. Administrasi Keuangan untuk pembayaran pasien; f. Mampu mengelola rekam medis; g. Mampu memperbaiki kerusakan ringan - sedang pada sistem antrian ; h. Memahami dan memberikan pelayanan prima; i. Memiliki budaya kerja mutu;
10. PENGAWASAN INTERNAL	: Monitoring Evaluasi Sistem Manajemen Mutu dan Rapat Tinjauan Mutu;
11. JUMLAH PELAKSANA	: a. Petugas Pengelola Rekam medis 2 Orang; b. Petugas Pendaftaran 2 Orang;
12. JAMINAN PELAYANAN	: a. Petugas Pelayanan mempunyai kompetensi di bidangnya pelayanan Rekam Medik dan bekerja sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan; b. Maklumat Pelayanan

13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ketelitian dalam melakukan verifikasi dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan serta petugas telah dilatih untuk pelayanan front office;</li> <li>b. Maklumat Pelayanan;</li> </ul>
14. EVALUASI KINERJA PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melalui Monev Rutin setiap bulan;</li> <li>b. Audit Internal Mutu Pelayanan;</li> <li>c. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan harian;</li> <li>d. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dan atau Tahunan;</li> </ul>

### **b. Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat**

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	<b>PUSKESMAS ARJASA</b>
JENIS PELAYANAN	:	<b>Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat</b>
1. DASAR HUKUM	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>e. Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 6 Tahun 2018 tentang Retribusi Jasa Umum;</li> </ul>
2. PERSYARATAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan pendaftaran pasien</li> <li>b. Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>c. Menunjukkan Kartu Pegenal Pasien jika sudah pernah terdaftar (Pasien Lama) jika membawa</li> <li>d. Menunjukkan Kartu JKN KIS / BPJS bagi Peserta</li> <li>e. Membawa surat/keterangan rujukan jika dirujuk dari jaringan Puskesmas</li> <li>f. Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2020 (bagi pasien berbayar non BPJS/KIS/umum atau keadaan yang tidak ditanggung oleh BPJS);</li> </ul>
3. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien datang Ke Ruang Pelayanan Gawat Darurat;</li> <li>b. Keluarga pasien diminta melakukan pendaftaran di loket pendaftaran yang telah ditentukan terhadap pasien dalam keadaan darurat jika belum mendaftar;</li> <li>c. Pasien ditangani Dokter/petugas jaga (Jika pasien dalam keadaan sadar Dokter/petugas menanyakan keluhan</li> </ul>

		<p>pasien, jika tidak sadar akan menanyakan kronologis/keluhan pasien pada keluarga yang mendampingi);</p> <p>d. Dokter/petugas melakukan pemeriksaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur kepada pasien;</p> <p>e. Dokter/petugas akan meminta persetujuan atas tindakan rujukan (jika diperlukan) atau tindakan medis yang diperlukan di Puskesmas untuk penanganan pasien kepada keluarga atau pihak yang bertanggung jawab atas pasien;</p> <p>f. Dokter/petugas melakukan tindakan penanganan seperlunya sesuai ketentuan dan Standar Operasional Prosedur menurut kewenangannya;</p> <p>g. Setelah dilakukan tindakan dan pasien ditentukan tetap dilayani di Puskesmas maka dilakukan observasi selama 6 jam atau sesuai keadaan klinis pasien;</p> <p>h. Pasien dapat boleh pulang atau melanjutkan perawatan inap sesuai hasil penilaian klinis oleh dokter/petugas;</p> <p>i. Terhadap pasien yang boleh pulang, Petugas memberikan resep obat dan informasi serta mengarahkan ke loket pembayaran sesuai tindakan yang diberikan menurut Perda yang berlaku bagi pasien umum non BPJS/KIS sebelum pasien ke pelayanan kefarmasian untuk mengambil obat atau pulang;</p>
4. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk setiap pasien maksimal 6 jam atau sesuai keadaan klinis pasien
5. BIAYA/TARIF	:	<p>a. Untuk pasien peserta BPJS/Pemegang KIS tidak dipungut biaya (Gratis);</p> <p>b. Untuk pasien yang tidak/belum terdaftar JKN, tetap diberikan pelayanan tanpa dipungut biaya (GRATIS) dengan didaftarkan dulu menjadi peserta BPJS/JKN melalui program UHC. Sesuai dengan peraturan Bupati Sumenep No. 89 tahun 2022;</p> <p>c. Jika Pasien tidak bersedia, akan diminta surat pernyataan;</p>
6. PRODUK PELAYANAN	:	Pasien mendapat tindakan pelayanan medis sesuai keluhan dan kewenangan pelayanan kedaruratan di Puskesmas;
7. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<p>a. Datang langsung menyampaikan kepada tim pelayanan pengaduan dan keluhan di Puskesmas (menghubungi Honainah, A.Md Keb dan Aziza Triningsih, A.Md.Keb);</p> <p>b. Melalui Social Media Instagram (puskesmas.arjasa ) dan Facebook (Puskesmas Arjasa )</p> <p>c. Dapat melalui e-mail : puskesmasarjasa@yahoo.com</p>
8. SARANA PRASARANA/ FASILITAS	:	a. Alat pengukur tensi darah, Dopler, EKG, Tabung oksigen(O2) siap pakai dan perangnya, Nebulizer,



		<p>dan perlatan medis gawat darurat set</p> <p>b. Obat-obatan emergency sesuai standar</p> <p>c. Bahan Medis Pakai Habis</p> <p>d. Tempat Sampah Medis dan Non Medis</p> <p>e. Formulir <i>Inform consent</i>, Formulir Resep Obat, Formulir Rujukan, dll.</p> <p>f. Dokumen Rekam Medis</p> <p>g. Buku register pelayanan</p> <p>h. Bed tindakan untuk pasien</p> <p>i. Kursi dan Meja Kerja</p> <p>j. Ruangan ber-AC</p>
9. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<p><b>Dokter Umum :</b></p> <p>a. Kompetensi dokter umum;</p> <p>b. Memiliki STR dan Izin Praktik;</p> <p>c. Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS / ACLS / PPGD;</p> <p>d. Mampu melakukan Tindakan pada kegawat daruratan;</p> <p>e. Mampu mengoperasikan aplikasi Hompimpa, p-careBPJS, dll.;</p> <p>f. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu;</p> <p>g. Memahami dan memberikan pelayanan prima;</p> <p><b>Perawat :</b></p> <p>a. Kompetensi Perawat;</p> <p>b. Memiliki STR dan Izin Praktik;</p> <p>c. bersertifikat/ pernah dilatih ATLS/ BCLS;</p> <p>d. Mampu melakukan pemeriksaan dan tindakan dalam kegawat daruratan;</p> <p>e. Mampu mengoperasikan aplikasi Hompimpa, p-careBPJS, dll.;</p> <p>f. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu;</p> <p>g. Memahami dan memberikan pelayanan prima;</p>
10. PENGAWASAN INTERNAL	:	Monitoring Evaluasi Sistem Manajemen Mutu dan Rapat Tinjauan Mutu;
11. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>a. Dokter umum Ahli Pertama 1 Orang</p> <p>b. Dokter Kontrak 1 Orang</p> <p>c. Perawat 16 Orang;</p>
12. JAMINAN PELAYANAN	:	<p>a. Dokter Umum / Perawat yang melayani mempunyai kompetensi di bidangnya dan memiliki izin praktik, bekerja sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan;</p> <p>b. Maklumat Pelayanan</p>
13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<p>a. Ketelitian dan ketepatan dalam melakukan anamnesa, pemeriksaan dan tindakan serta ketepatan waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Maklumat Pelayanan;</p>
14. EVALUASI KINERJA PELAYANAN	:	<p>a. Melalui Monev Rutin setiap bulan;</p> <p>b. Audit Internal Mutu Pelayanan;</p> <p>c. Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan harian;</p> <p>d. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan;</p>

**c. Pelayanan Rawat Jalan Pemeriksaan Umum Dan Usia Lanjut**

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	<b>PUSKESMAS ARJASA</b>
JENIS PELAYANAN	:	<b>Pelayanan Rawat Jalan Pemeriksaan Umum dan Usia Lanjut</b>
1. DASAR HUKUM	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>e. Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 6 Tahun 2018 tentang Retribusi Jasa Umum;</li> </ul>
2. PERSYARATAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien telah melakukan pendaftaran</li> <li>b. Telah tersedia dokumen Rekam Medis pasien</li> <li>c. Membawa surat/keterangan rujukan jika dirujuk dari jaringan atau antar ruang/unit pelayanan Puskesmas</li> <li>d. Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2020 (bagi pasien berbayar non BPJS/KIS/umum atau keadaan yang tidak ditanggung oleh BPJS);</li> </ul>
3. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR		<ul style="list-style-type: none"> <li>1. PASIEN DENGAN KEBUTUHAN PEMERIKSAAN DAN PENANGANAN KESEHATAN <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien datang ke Ruang Pelayanan Pemeriksaan Umum;</li> <li>b. Pasien masuk dipanggil sesuai antrian atau golongan prioritas</li> <li>c. Dokter/Perawat menanyakan keluhan sakit pasien dan melakukan pencatatan pada dokumen rekam medis;</li> </ul> </li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Dokter/Perawat melakukan pemeriksaan seperlunya kepada pasien sesuai kewenangan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan;</li> <li>e. Dari hasil pemeriksaan, Dokter/Perawat meminta persetujuan pasien untuk melakukan tindakan medis seperlunya bila diperlukan, atau melakukan rujukan jika diperlukan;</li> <li>f. Jika pasien dirujuk, petugas memberikan informasi dan mengarahkan untuk melanjutkan pelayanan sesuai tujuan rujukan;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>g. Terhadap pasien yang diperlukan pemeriksaan penunjang laboratorium klinik, pasien diberikan informasi dan diarahkan ke pelayanan laboratorium;</li> <li>h. Terhadap hasil pemeriksaan laboratorium pasien diarahkan kembali ke Pelayanan Pemeriksaan Umum untuk dilakukan analisis/diagnose dan tindakan medis seperlunya oleh Dokter/Perawat lebih lanjut;</li> <li>i. Pasien diberikan resep obat oleh Dokter/Perawat;</li> <li>j. Petugas memberikan informasi dan mengarahkan ke loket pembayaran sesuai tindakan yang diberikan menurut Perda yang berlaku bagi pasien umum non BPJS/KIS sebelum pasien ke pelayanan kefarmasian untuk mengambil obat atau pulang;</li> </ul> <p>2. PASIEN DENGAN KEBUTUHAN PEMERIKSAAN KESEHATAN UNTUK SURAT KETERANGAN DOKTER (SKD)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien datang ke Ruang Tunggu Pelayanan Pemeriksaan Umum;</li> <li>b. Pasien masuk dipanggil sesuai antrian atau golongan prioritas;</li> <li>c. Dokter/Perawat menanyakan riwayat kesehatan pasien dan melakukan pencatatan pada dokumen rekam medis; Dokter/Perawat melakukan pemeriksaan seperlunya kepada pasien sesuai kewenangan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan;</li> <li>e. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang laboratorium klinis, maka pasien diberi informasi dan diarahkan ke pelayanan laboratorium;</li> <li>f. Terhadap hasil pemeriksaan laboratorium pasien diarahkan kembali ke Pelayanan Pemeriksaan Umum untuk dilakukan analisis/diagnose sebagai dasar pengisian formulir surat keterangan sehat/sakit;</li> <li>g. Pasien diarahkan menyelesaikan pembayaran retribusi sesuai ketentuan Perda pada loket pembayaran;</li> <li>d. Pasien diberikan surat keterangan dokter (SKD) yang diperlukan;</li> </ul>
4. JANGKA WAKTU PELAYANAN	: Waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk setiap pasien maksimal 10 menit atau sesuai keadaan klinis pasien;
5. BIAYA/TARIF	: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Untuk pasien peserta BPJS/Pemegang KIS tidak dipungut biaya (Gratis);</li> <li>b. Untuk pasien yang tidak/belum terdaftar JKN, tetap diberikan pelayanan tanpa dipungut biaya (GRATIS) dengan didaftarkan dulu menjadi peserta BPJS/JKN melalui program UHC. Sesuai dengan peraturan Bupati Sumenep No. 89 tahun 2022;</li> <li>c. Jika Pasien tidak bersedia, akan diminta surat pernyataan;</li> </ul>

6. PRODUK PELAYANAN	: a. Pasien mendapat tindakan pelayanan medis sesuai keluhan dan kewenangan pelayanan klinis di puskesmas; b. Pasien mendapat Surat Keterangan Dokter (SKD) bagi pasien dengan keperluan SKD;
7. PENANGANAN PENGADUAN, SARANDAN MASUKAN	: a. Datang langsung menyampaikan kepada tim pelayanan pengaduan dan keluhan di Puskesmas (menghubungi Honainah, A.Md Keb dan Aziza Triningsih, A.Md.Keb); b. Melalui Social Media Instagram (puskesmas.arjasa ) dan Facebook (Puskesmas Arjasa ) c. Dapat melalui e-mail : puskesmasarjasa@yahoo.com
8. SARANA PRASARANA/ FASILITAS	a. Alat pengukur tensi darah, Antropometri set dan Pemeriksaan Umum set; b. Alat deteksi dini gangguan indera penglihatan set; c. Alat deteksi dini gangguan indera pendengaran set; d. Perbekalan kesehatan dan bahan medis pakai habis; e. Tempat Sampah Medis dan Non Medis; f. Formulir <i>Inform consent</i> , Formulir Resep Obat, Formulir Rujukan, dll. g. Dokumen Rekam Medis h. Bed pemeriksaan pasien i. Kursi dan Meja Kerja j. Formulir Surat Keterangan Sakit k. Formulir Surat Keterangan Sehat l. Buku register pelayanan m. Komputer/Laptop dan perangkatnya (termasuk printer)
9. KOMPETENSI PELAKSANA	: <b>Dokter Umum :</b> a. Kompetensi dokter umum; b. Memiliki STR dan Izin Praktik; c. Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS / ACLS / PPGD; d. Mampu melakukan pemeriksaan klinis dan atau tindakan medis ringan dengan tepat sesuai kewenangan; e. Mampu mengoperasikan aplikasi Hompimpa, p-care BPJS, dll.; f. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu;
	g. Memahami dan memberikan pelayanan prima; <b>Perawat :</b> a. Kompetensi Perawat; b. Memiliki STR dan Izin Praktik; c. bersertifikat/pernah dilatih ATLS/BCLS; d. Mampu melakukan pemeriksaan fisik dan klinis dengan tepat sesuai advis dokter; e. Mampu mengoperasikan aplikasi Hompimpa, p-care BPJS, dll; f. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu; g. Memahami dan memberikan pelayanan prima;
10. PENGAWASAN INTERNAL	: Monitoring Evaluasi Sistem Manajemen Mutu dan Rapat

		Tinjauan Mutu;
11. JUMLAH PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter umum Ahli Pertama 1 Orang</li> <li>b. Dokter Kontrak 1 Orang (bergiliran sesuai jadwal jaga);</li> <li>c. Perawat 7 Orang;</li> </ul>
12. JAMINAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter Umum/perawat yang melayani mempunyai kompetensi di bidangnya dan memiliki izin praktik, bekerja sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan;</li> <li>b. Maklumat Pelayanan</li> </ul>
13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ketelitian dan ketepatan dalam melakukan anamnesa, pemeriksaan dan tindakan serta pengobatan dengan waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Penggunaan Alat Pelindung Diri petugas yang tepat dan benar sesuai SOP;</li> <li>c. Maklumat Pelayanan;</li> </ul>
14. EVALUASI KINERJA PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melalui Monev Rutin setiap bulan;</li> <li>b. Audit Internal Mutu Pelayanan;</li> <li>c. Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan harian;</li> <li>d. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan;</li> </ul>

#### **b. Pelayanan Rawat Jalan Kesehatan Gigi dan Mulut**

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	<b>PUSKESMAS ARJASA</b>
JENIS PELAYANAN	:	<b>Pelayanan Rawat Jalan Kesehatan Gigi dan Mulut</b>
1. DASAR HUKUM	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi Dan Mulut;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>e. Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 6 Tahun 2018 tentang Retribusi Jasa Umum;</li> </ul>
2. PERSYARATAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien telah melakukan pendaftaran;</li> <li>b. Telah tersedia dokumen Rekam Medis pasien;</li> <li>c. Membawa surat/keterangan rujukan jika dirujuk dari jaringan atau antar ruang/unit pelayanan Puskesmas; Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3</li> </ul>

		Tahun 2020 (bagi pasien membayar non BPJS/KIS/umum atau keadaan yang tidak ditanggung oleh BPJS);
3. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien datang Ke Ruang Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut;</li> <li>b. Pasien masuk dipanggil sesuai antrian atau golongan prioritas;</li> <li>c. Dokter Gigi/Petugas menanyakan keluhan pasien dan melakukan pencatatan pada dokumen rekam medis;</li> <li>d. Dokter Gigi/Petugas melakukan pemeriksaan seperlunya kepada pasien sesuai kewenangan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan;</li> <li>e. Dari hasil pemeriksaan, Dokter Gigi/Petugas meminta persetujuan pasien untuk melakukan tindakan medis gigi dan mulut seperlunya bila diperlukan, atau melakukan rujukan jika diperlukan;</li> <li>f. Jika pasien dirujuk, petugas memberikan informasi dan mengarahkan untuk melanjutkan pelayanan sesuai tujuan rujukan;</li> <li>g. Terhadap pasien yang diperlukan pemeriksaan penunjang laboratorium klinik, pasien diberikan informasi dan diarahkan ke pelayanan laboratorium;</li> <li>h. Terhadap hasil pemeriksaan laboratorium pasien diarahkan kembali ke Pelayanan Kesehatan Gigi dan mulut untuk dilakukan analisis/diagnose dan tindakan medis gigi dan mulut seperlunya oleh Dokter Gigi/Petugas lebih lanjut;</li> <li>i. Pasien diberikan resep obat oleh Dokter Gigi/Petugas;</li> <li>j. Petugas memberikan informasi dan mengarahkan ke loket pembayaran sesuai tindakan yang diberikan menurut Perda yang berlaku bagi pasien umum non BPJS/KIS sebelum pasien ke pelayanan kefarmasian untuk mengambil obat atau pulang;</li> </ul>
4. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk setiap pasien maksimal 10 menit atau sesuai keadaan klinis pasien;
5. BIAYA/TARIF	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Untuk pasien peserta BPJS/Pemegang KIS tidak dipungut biaya (Gratis);</li> <li>b. Untuk pasien yang tidak/belum terdaftar JKN, tetap diberikan pelayanan tanpa dipungut biaya (GRATIS) dengan didaftarkan dulu menjadi peserta BPJS/JKN melalui program UHC. Sesuai dengan peraturan Bupati Sumenep No. 89 tahun 2022;</li> <li>c. Jika Pasien tidak bersedia, akan diminta surat pernyataan;</li> </ul>
6. PRODUK PELAYANAN	:	Pasien mendapat pemeriksaan dan atau tindakan pelayanan medis gigi dan mulut sesuai keluhan dan kewenangan pelayanan klinis Gigi dan Mulut di puskesmas;

7. PENANGANAN PENGADUAN, SARANDAN MASUKAN	: a. Datang langsung menyampaikan kepada tim pelayanan pengaduan dan keluhan di Puskesmas (menghubungi Honainah, A.Md Keb dan Aziza Triningsih, A.Md.Keb); b. Melalui Social Media Instagram (puskesmas.arjasa ) dan Facebook (Puskesmas Arjasa ) c. Dapat melalui e-mail : puskesmasarjasa@yahoo.com
8. SARANA PRASARANA/ FASILITAS	: a. Alat Kesehatan Gigi dan Mulut set; b. Tang pencabut gigi dewasa dan anak-anak set; c. Perbekalan kesehatan dan bahan medis gigi dan mulut pakai habis; d. Tempat Sampah Medis dan Non Medis; e. Formulir <i>Inform consent</i> , Formulir Resep Obat, Formulir Rujukan, dll; f. Dokumen Rekam Medis; g. Kursi gigi elektrik set; h. Kursi dan Meja Kerja, lemari peralatan ; i. Formulir Surat Keterangan Sakit; j. Buku register pelayanan ; k. Komputer / laptop dan printer;
9. KOMPETENSI PELAKSANA	: <b>Dokter Gigi :</b> a. Kompetensi dokter gigi; b. Memiliki STR dan Izin Praktik; c. Mampu melakukan pemeriksaan dan tindakan klinis gigi dan mulut dengan tepat sesuai kewenangan; d. Mampu mengoperasikan aplikasi Hompimpa, p-care BPJS, dll;
	: e. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu; f. Memahami dan memberikan pelayanan prima; <b>Terapis Gigi dan Mulut :</b> a. Kompetensi Terapis Gigi dan Mulut; b. Memiliki STR dan Izin Praktik; c. Mampu melakukan pemeriksaan dan tindakan pelayanan gigi dan mulut sesuai kewenangan; d. Mampu mengoperasikan aplikasi Hompimpa, p-care BPJS, dll; e. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu; f. Memahami dan memberikan pelayanan prima;
10. PENGAWASAN INTERNAL	: Monitoring Evaluasi Sistem Manajemen Mutu dan Rapat Tinjauan Mutu;
11. JUMLAH PELAKSANA	: a. Dokter Gigi Ahli Pertama 1 Orang; b. Dokter Kontrak 1 Orang c. Terapis Gigi dan Mulut 4 Orang;
12. JAMINAN PELAYANAN	: a. Dokter Gigi/Terapis Gigi dan Mulut yang melayani mempunyai kompetensi di bidangnya dan memiliki izin praktik, bekerja sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telag ditentukan; b. Maklumat Pelayanan;

13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ketelitian dan ketepatan dalam melakukan anamnesa, pemeriksaan dan tindakan serta pengobatan dengan waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Penggunaan Alat Pelindung Diri petugas yang tepat dan benar sesuai SOP;</li> <li>c. Maklumat Pelayanan;</li> </ul>
14. EVALUASI KINERJA PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melalui Monev Rutin setiap bulan;</li> <li>b. Audit Internal Mutu Pelayanan;</li> <li>c. Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan harian;</li> <li>d. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan;</li> </ul>

**b. Pelayanan Rawat Jalan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) dan Keluarga Berencana (KB)**

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	<b>PUSKESMAS ARJASA</b>
JENIS PELAYANAN	:	<b>Pelayanan Rawat Jalan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) dan Keluarga Berencana (KB)</b>
1. DASAR HUKUM	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, Dan Masa Sesudah Melahirkan,</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Pelayanan Kontrasepsi, Dan Pelayanan Kesehatan Seksual;</li> <li>e. Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 6 Tahun 2018 tentang Retribusi Jasa Umum;</li> </ul>
2. PERSYARATAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien telah melakukan pendaftaran</li> <li>b. Telah tersedia dokumen Rekam Medis pasien</li> <li>c. Membawa surat/keterangan rujukan jika dirujuk dari jaringan atau antar ruang/unit pelayanan Puskesmas</li> <li>d. Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2020 (bagi pasien berbayar non BPJS/KIS/umum atau keadaan yang tidak ditanggung oleh BPJS);</li> </ul>



<p>3. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien datang Ke Ruang Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) dan Keluarga Berencana (KB);</li> <li>b. Pasien masuk dipanggil sesuai antrian atau golongan prioritas;</li> <li>c. Dokter/Bidan menanyakan keluhan pasien dan melakukan pencatatan pada dokumen rekam medis;</li> <li>d. Dokter/Bidan melakukan pemeriksaan seperlunya kepada pasien sesuai kewenangan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan;</li> <li>e. Dari hasil pemeriksaan, Dokter/Bidan meminta persetujuan pasien untuk melakukan tindakan medis seperlunya bila diperlukan, atau melakukan rujukan jika diperlukan;</li> <li>f. Dokter/Bidan melakukan tindakan medis atau tindakan kebidanan seperlunya terhadap pasien yang dapat dilayani di puskesmas;</li> <li>g. Jika pasien dirujuk, petugas memberikan informasi dan mengarahkan untuk melanjutkan pelayanan sesuai tujuan rujukan;</li> <li>h. Terhadap pasien yang diperlukan pemeriksaan penunjang laboratorium klinik, pasien diberikan informasi dan diarahkan ke pelayanan laboratorium;</li> <li>i. Terhadap hasil pemeriksaan laboratorium pasien diarahkan kembali ke Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) dan Keluarga Berencana (KB) untuk dilakukan analisis/diagnose dan tindakan seperlunya jika diperlukan atau konseling, informasi dan edukasi (KIE) oleh Dokter/Bidan lebih lanjut;</li> <li>j. Pasien diberikan resep obat oleh Dokter/Bidan jika diperlukan;</li> <li>k. Petugas memberikan informasi dan mengarahkan ke loket pembayaran sesuai tindakan yang diberikan menurut Perda yang berlaku bagi pasien umum non BPJS/KIS sebelum pasien ke pelayanan kefarmasian untuk mengambil obat atau pulang;</li> </ul>
<p>4. JANGKA WAKTU PELAYANAN</p>	<p>: Waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk setiap pasien maksimal 10 menit atau sesuai keadaan klinis pasien;</p>
<p>5. BIAYA/TARIF</p>	<p>: a. Untuk pasien peserta BPJS/Pemegang KIS tidak dipungut biaya (Gratis);  b. Untuk pasien yang tidak/belum terdaftar JKN, tetap diberikan pelayanan tanpa dipungut biaya (GRATIS) dengan didaftarkan dulu menjadi peserta BPJS/JKN melalui program UHC. Sesuai dengan peraturan Bupati Sumenep No. 89 tahun 2022;  c. Jika Pasien tidak bersedia, akan diminta surat pernyataan;</p>

6. PRODUK PELAYANAN	: a. Pasien mendapat pemeriksaan atau tindakan pelayanan medis ringan/ pemeriksaan atau tindakan kebidanan sesuai keluhan dan kewenangan pelayanan KIA dan Kontrasepsi KB di puskesmas; b. Pasien mendapat konseling, informasi dan edukasi sesuai kebutuhan pasien;
7. PENANGANAN PENGADUAN, SARANDAN MASUKAN	: a. Datang langsung menyampaikan kepada tim pelayanan pengaduan dan keluhan di Puskesmas (menghubungi Honainah, A.Md Keb dan Aziza Triningsih, A.Md.Keb); b. Melalui Social Media Instagram (puskesmas.arjasa ) dan Facebook (Puskesmas Arjasa ) Dapat melalui e-mail : <a href="mailto:puskesmasarjasa@yahoo.com">puskesmasarjasa@yahoo.com</a> c. Menyampaikan melalui Kotak saran yang tersedia di PUSKESMAS ARJASA; d. Melalui WA/SMS cepat ke Nomor 081770411215 – 087777000529 e. Dapat melalui surat yang ditujukan kepada Kepala PUSKESMAS ARJASA dengan mencantumkan identitas pengirim dan keluhan/kronologis yang jelas; Dapat melalui e-mail : <a href="mailto:subbagtu.manding@gmail.com">subbagtu.manding@gmail.com</a>
8. SARANA PRASARANA/ FASILITAS	: a. Alat Pemeriksaan Kesehatan Ibu set; b. Alat Pemeriksaan Kesehatan Anak set; c. Peralatan Deteksi Tumbuh Kembang set; d. Antrometri set; e. Implant set; f. AKDR set; g. Perbekalan kesehatan dan bahan medis pakai habis; h. Tempat Sampah Medis dan Non Medis; i. Formulir <i>Inform consent</i> , Formulir Resep Obat, Formulir Rujukan, formulir pra skrining, formulir deteksi tumbuh kembang, dll; j. Dokumen Rekam Medis; k. Kursi dan Meja Kerja, lemari peralatan ; l. Formulir Surat Keterangan Sakit; m. Buku KIA; n. Kartu catin sehat; o. Buku Buku register pelayanan, Kohort ibu dan anak, dll; p. Komputer/laptop dan printer
9. KOMPETESI PELAKSANA	: <b>Dokter Umum :</b> a. Kompetensi umum; b. Memiliki STR dan Izin Praktik; c. Mampu melakukan pemeriksaan dan tindakan klinis dengan tepat sesuai kewenangan; d. Mampu mengoperasikan aplikasi Hompimpa, p-care BPJS, dll.; e. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu; f. Memahami dan memberikan pelayanan prima; <b>Bidan :</b> a. Kompetensi bidan; b. Memiliki STR dan Izin Praktik; c. Mampu melakukan pemeriksaan dan tindakan pelayanan kebidanan dan kontrasepsi KB sesuai standar profesi

		<p>bidan;</p> <p>d. Mampu melakukan deteksi dini tumbuh kembang balita, anak pra sekolah;</p> <p>e. Mampu melakukan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) kepada sasaran/pasien KIA-KB</p> <p>f. Mampu mengoperasikan aplikasi Himpimpa, p-care BPJS, dll;</p> <p>g. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu;</p> <p>h. Memahami dan memberikan pelayanan prima;</p>
10. PENGAWASAN INTERNAL	:	Monitoring Evaluasi Sistem Manajemen Mutu dan Rapat Tinjauan Mutu;
11. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>a. Dokter umum Ahli Pertama 1 Orang</p> <p>b. Dokter Kontrak 1 Orang (bergiliran sesuai jadwal jaga)</p> <p>c. Bidan 8 Orang;</p>
12. JAMINAN PELAYANAN	:	<p>a. Dokter umum/Bidan yang melayani mempunyai kompetensi di bidangnya dan memiliki izin praktik, bekerja sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan;</p> <p>b. Penggunaan Alat Pelindung Diri petugas yang tepat dan benar sesuai SOP;</p> <p>c. Maklumat Pelayanan</p>
13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<p>a. Ketelitian dan ketepatan dalam melakukan anamnesa, pemeriksaan dan tindakan serta pengobatan dengan waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Maklumat Pelayanan;</p>
14. EVALUASI KINERJA PELAYANAN	:	<p>a. Melalui Monev Rutin setiap bulan;</p> <p>b. Audit Internal Mutu Pelayanan;</p> <p>c. Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan harian;</p> <p>d. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);</p>

#### **b. Pelayanan Rawat Jalan Penyakit Menular**

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	<b>PUSKESMAS ARJASA</b>
JENIS PELAYANAN	:	<b>Pelayanan Rawat Jalan Penyakit Menular</b>
1. DASAR HUKUM	:	<p>a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>d. Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 6 Tahun 2018</p>

		tentang Retribusi Jasa Umum;
2. PERSYARATAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien telah melakukan pendaftaran</li> <li>b. Telah tersedia dokumen Rekam Medis pasien</li> <li>c. Membawa surat/keterangan rujukan jika dirujuk dari jaringan atau antar ruang/unit pelayanan Puskesmas</li> <li>d. Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2020 (bagi pasien berbayar non BPJS/KIS/umum)</li> </ul>
3. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien datang Ke Ruang Pelayanan Pemeriksaan Penyakit Menular;</li> <li>b. Pasien masuk dipanggil sesuai antrian atau golongan prioritas;</li> <li>c. Petugas menanyakan keluhan pasien dan melakukan pencatatan pada dokumen rekam medis;</li> <li>d. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai kewenangan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan;</li> <li>e. Dari hasil pemeriksaan, Petugas meminta petunjuk/konsultasi kepada dokter untuk tindakan dan penanganan lebih lanjut;</li> <li>f. Dari hasil konsultasi/advis dokter, petugas meminta persetujuan pasien untuk melakukan tindakan penanganan atau pengobatan seperlunya bila diperlukan, atau melakukan rujukan jika diperlukan;</li> <li>g. Petugas melakukan tindakan penanganan seperlunya terhadap pasien yang dapat dilayani di puskesmas sesuai petunjuk dan advis dokter;</li> <li>h. Jika pasien dirujuk, petugas memberikan informasi dan mengarahkan untuk melanjutkan pelayanan sesuai tujuan rujukan;</li> <li>i. Terhadap pasien yang diperlukan pemeriksaan penunjang laboratorium klinik, pasien diberikan informasi dan diarahkan ke pelayanan laboratorium;</li> <li>j. Terhadap hasil pemeriksaan laboratorium pasien diarahkan kembali ke Pelayanan/Ruang Penyakit Menular untuk dilakukan analisis/diagnose dan tindakan seperlunya jika diperlukan atau konseling, informasi dan edukasi (KIE) oleh petugas lebih lanjut;</li> <li>k. Pasien diberikan resep obat oleh petugas jika diperlukan; Terhadap pasien program yang terjaring sasaran program dan mendapat pengobatan gratis, pasien dapat langsung pulang setelah mendapat obat rutin;</li> <li>l. Bagi pasien non program Petugas memberikan informasi dan mengarahkan ke loket pembayaran sesuai tindakan yang diberikan menurut Perda yang berlaku bagi pasien umum non BPJS/KIS sebelum pasien ke pelayanan kefarmasian untuk mengambil obat atau pulang;</li> </ul>

4. JANGKA WAKTU PELAYANAN	: Waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk setiap pasien maksimal 10 menit atau sesuai keadaan klinis pasien;
5. BIAYA/TARIF	: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Untuk pasien peserta BPJS/Pemegang KIS tidak dipungut biaya (Gratis);</li> <li>b. Untuk pasien yang tidak/belum terdaftar JKN, tetap diberikan pelayanan tanpa dipungut biaya (GRATIS) dengan didaftarkan dulu menjadi peserta BPJS/JKN melalui program UHC. Sesuai dengan peraturan Bupati Sumenep No. 89 tahun 2022;</li> <li>c. Jika Pasien tidak bersedia, akan diminta surat pernyataan;</li> </ul>
6. PRODUK PELAYANAN	: Pasien mendapat pemeriksaan atau tindakan pelayanan pemeriksaan atau tindakan pengobatan sesuai keluhan di puskesmas;
7. PENANGANAN PENGADUAN, SARANDAN MASUKAN	: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung menyampaikan kepada tim pelayanan pengaduan dan keluhan di Puskesmas (menghubungi Honainah, A.Md Keb dan Aziza Triningsih, A.Md.Keb);</li> <li>b. Melalui Social Media Instagram (puskesmas.arjasa ) dan Facebook (Puskesmas Arjasa )</li> <li>c. Dapat melalui e-mail : puskesmasarjasa@yahoo.com</li> </ul>
8. SARANA PRASARANA/ FASILITAS	: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tensi tekanan darah;</li> <li>b. Antropometri set;</li> <li>c. Alat kesehatan pendukung lainnya;</li> <li>d. Perbekalan kesehatan dan bahan medis pakai habis;</li> <li>e. Tempat Sampah Medis dan Non Medis;</li> <li>f. Formulir <i>Inform consent</i>, Formulir Resep Obat, Formulir Rujukan, dll;</li> <li>g. Dokumen Rekam Medis;</li> <li>h. Kursi dan Meja Kerja, lemari peralatan ;</li> <li>i. Formulir Surat Keterangan Sakit;</li> <li>j. Buku Buku register pelayanan, register terkait lainnya;</li> <li>k. Komputer/laptop dan printer</li> </ul>
9. KOMPETENSI PELAKSANA	<p><b>Dokter Umum :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kompetensi umum;</li> <li>b. Memiliki STR dan Izin Praktik;</li> <li>c. Mampu melakukan pemeriksaan dan tindakan klinis dengan tepat sesuai kewenangan;</li> <li>d. Mampu mengoperasikan aplikasi Himpimpa, p-care BPJS, dll.;</li> <li>e. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu;</li> <li>f. Memahami dan memberikan pelayanan prima;</li> </ul> <p><b>Perawat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kompetensi perawat;</li> <li>b. Memiliki STR dan Izin Praktik;</li> <li>c. Mampu melakukan pemeriksaan dan tindakan pelayanan penanggulangan penyakit menular;</li> <li>d. Mampu melakukan manajemen pengobatan penyakit menular;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Mampu mengoperasikan aplikasi Hompimpa, p-care BPJS, dll;</li> <li>f. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu; Memahami dan memberikan pelayanan prima;</li> </ul>
10. PENGAWASAN INTERNAL	:	Monitoring Evaluasi Sistem Manajemen Mutu dan Rapat Tinjauan Mutu;
11. JUMLAH PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter umum Ahli Pertama 1 Orang;</li> <li>b. Dokter Kontrak 2 Orang;</li> <li>c. Perawat 3 Orang;</li> </ul>
12. JAMINAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter umum/Perawat yang melayani mempunyai kompetensi di bidangnya dan memiliki izin praktik, bekerja sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan;</li> <li>b. Maklumat Pelayanan;</li> </ul>
13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ketelitian dan ketepatan dalam melakukan anamnesa, pemeriksaan dan tindakan serta pengobatan dengan waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Penggunaan Alat Pelindung Diri petugas yang tepat dan benar sesuai SOP;</li> <li>c. Maklumat Pelayanan;</li> </ul>
14. EVALUASI KINERJA PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melalui Monev Rutin setiap bulan;</li> <li>b. Audit Internal Mutu Pelayanan;</li> <li>c. Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan harian;</li> <li>d. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan;</li> </ul>

**c. Pelayanan Rawat Jalan Penyakit Tidak Menular (PTM) dan Konseling Gizi**

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	<b>PUSKESMAS ARJASA</b>
JENIS PELAYANAN	:	<b>Pelayanan Rawat Jalan Penyakit Tidak Menular (PTM) dan Gizi</b>
1. DASAR HUKUM		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Upaya Perbaikan Gizi;</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2015 tentang Penanggulangan Penyakit Tidak Menular;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>e. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang</li> </ul>

		<p>Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>f. Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 6 Tahun 2018 tentang Retribusi Jasa Umum;</p>
2. PERSYARATAN	:	<p>a. Pasien telah melakukan pendaftaran</p> <p>b. Telah tersedia dokumen Rekam Medis pasien</p> <p>c. Membawa surat/keterangan rujukan jika dirujuk dari jaringan atau antar ruang/unit pelayanan Puskesmas</p> <p>d. Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2020 (bagi pasien berbayar non BPJS/KIS/umum)</p>
3. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<p>a. Pasien datang Ke Ruang Pelayanan Penyakit Tidak Menular (PTM);</p> <p>b. Pasien masuk dipanggil sesuai antrian atau golongan prioritas;</p> <p>c. Petugas menanyakan keluhan pasien dan melakukan pencatatan pada dokumen rekam medis;</p> <p>d. Petugas melakukan pemeriksaan seperlunya sesuai kewenangan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan;</p> <p>e. Dari hasil pemeriksaan, Petugas meminta petunjuk/konsultasi kepada dokter untuk tindakan dan penanganan lebih lanjut;</p> <p>f. Dari hasil konsultasi/advis dokter, petugas meminta persetujuan pasien untuk melakukan tindakan penanganan atau pengobatan seperlunya bila diperlukan, atau melakukan rujukan jika diperlukan;</p> <p>g. Jika pasien dirujuk, petugas memberikan informasi dan mengarahkan untuk melanjutkan pelayanan sesuai tujuan rujukan;</p> <p>h. Terhadap pasien yang diperlukan pemeriksaan penunjang laboratorium klinik, pasien diberikan informasi dan diarahkan ke pelayanan laboratorium;</p> <p>i. Terhadap hasil pemeriksaan laboratorium pasien diarahkan kembali ke Pelayanan/Ruang Penyakit Tidak Menular untuk dilakukan analisis/diagnose dan tindakan seperlunya jika diperlukan atau informasi, Konseling dan edukasi (KIE) oleh petugas lebih lanjut;</p> <p>j. Pasien diberikan resep obat oleh petugas jika diperlukan dan atau atas petunjuk dokter;</p> <p>k. Terhadap pasien program yang terjaring sasaran program dan mendapat pengobatan gratis, pasien dapat langsung pulang setelah mendapat obat rutin;</p> <p>l. Bagi pasien non program menyelesaikan pembayaran retribusi ke loket pembayaran sesuai tindakan yang diberikan menurut Perda yang berlaku bagi pasien</p> <p>m. umum non BPJS/KIS sebelum pasien ke pelayanan kefarmasian untuk mengambil</p>

		obat atau pulang;
4. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk setiap pasien maksimal 10 menit atau sesuai keadaan klinis pasien;
5. BIAYA/TARIF	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Untuk pasien peserta BPJS/Pemegang KIS tidak dipungut biaya (Gratis);</li> <li>b. Untuk pasien peserta program penyakit menular tertentu yang dijamin pengobatan program tidak dipungut (Gratis)</li> <li>c. Untuk pasien yang tidak/belum terdaftar JKN, tetap diberikan pelayanan tanpa dipungut biaya (GRATIS) dengan didaftarkan dulu menjadi peserta BPJS/JKN melalui program UHC. Sesuai dengan peraturan Bupati Sumenep No. 89 tahun 2022;</li> <li>d. Jika Pasien tidak bersedia, akan diminta surat pernyataan;;</li> </ul>
6. PRODUK PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien mendapat pemeriksaan atau tindakan pelayanan pengobatan dan atau konseling, informasi dan edukasi (KIE) sesuai keluhan di puskesmas;</li> <li>b. Prioritas pelayanan PTM pada Diabetes Mellitus (DM), Hipertensi, Kesehatan jiwa, Deteksi dini kanker mulut rahim (IVA test), Napza, Kesehatan Indera;</li> <li>c. Pelayanan Konsultasi Gizi, Penilaian status gizi, Intervensi gizi atau dietetik</li> </ul>
7. PENANGANAN PENGADUAN, SARANDAN MASUKAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>f. Datang langsung menyampaikan kepada Datang langsung menyampaikan kepada tim pelayanan pengaduan dan keluhan di Puskesmas (menghubungi Honainah, A.Md Keb dan Aziza Triningsih, A.Md.Keb);</li> <li>g. Melalui Social Media Instagram (puskesmas.arjasa ) dan Facebook (Puskesmas Arjasa )</li> <li>a. Dapat melalui e-mail : puskesmasarjasa@yahoo.com</li> </ul>
8. SARANA PRASARANA/ FASILITAS	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tensi tekanan darah;</li> <li>b. Antropometri set;</li> <li>c. PTM kit;</li> <li>d. Gizi kit;</li> <li>e. Alat peraga gizi, lembar balik, food model</li> <li>f. Bahan Gizi</li> <li>g. Set alat kesehatan pendukung lainnya;</li> <li>h. Perbekalan kesehatan dan bahan medis pakai habis;</li> <li>i. Tempat Sampah Medis dan Non Medis;</li> <li>j. Formulir <i>Inform consent</i>, Formulir Resep Obat, Formulir Rujukan, dll;</li> <li>k. Dokumen Rekam Medis;</li> <li>l. Kursi dan Meja Kerja, lemari peralatan ;</li> <li>m. Formulir Surat Keterangan Sakit;</li> <li>n. Buku Buku register pelayanan, register terkait lainnya;</li> <li>o. Komputer/laptop dan printer</li> </ul>
9. KOMPETENSI PELAKSANA		<p><b>Dokter Umum</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kompetensi umum;</li> <li>b. Memiliki STR dan Izin Praktik;</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Mampu melakukan pemeriksaan dan tindakan klinis dengan tepat sesuai kewenangan;</li> <li>d. Mampu mengoperasikan aplikasi Hompimpa, p-care BPJS, dll.;</li> <li>e. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu;</li> <li>f. Memahami dan memberikan pelayanan prima;</li> </ul> <p><b>Perawat dan Bidan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kompetensi perawat atau bidan;</li> <li>b. Memiliki STR dan Izin Praktik;</li> <li>c. Mampu melakukan pemeriksaan dan tindakan pelayanan penanganan jenis penyalit tidak menular (PTM);</li> <li>d. Mampu melakukan deteksi dini kanker payudara dan kanker mulut rahim dengan pemeriksaan IVA test;</li> <li>e. Mampu melakukan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) kepada sasaran/pasien;</li> <li>f. Memahami kesehatan jiwa</li> <li>g. Mampu mengoperasikan aplikasi Hompimpa, p-care BPJS, dll;</li> <li>h. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu;</li> <li>i. Memahami dan memberikan pelayanan prima;</li> </ul> <p><b>Nutrisisionis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kompetensi Nutrisisionis;</li> <li>b. Memiliki STR dan Izin Praktik;</li> <li>c. Mampu melakukan pemeriksaan dan tindakan pelayanan gizi;</li> <li>d. Mampu melakukan deteksi dini kelainan tumbuh kembang dan malnutrisi/stunting;</li> <li>e. Mampu menilai status gizi perseorangan dan atau kelompok;</li> <li>f. Mampu melakukan anamnesa gizi dan recall konsumsi perseorangan dan atau kelompok;</li> <li>g. Mampu menafsir / menginterpretasi kebutuhan zat gizi perseorangan dan atau kelompok;</li> <li>h. Mampu mengkonversi atau memperkirakan kebutuhan zat gizi dalam satuan ukuran makanan/bahan makanan;</li> <li>i. Mampu melakukan konseling, informasi dan edukasi (KIE) kepada sasaran/pasien;</li> <li>j. Mampu mengoperasikan aplikasi Hompimpa, p-care BPJS, dll;</li> <li>k. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu; Memahami dan memberikan pelayanan prima;</li> </ul>
10. PENGAWASAN INTERNAL	: Monitoring Evaluasi Sistem Manajemen Mutu dan Rapat Tinjauan Mutu;
11. JUMLAH PELAKSANA	: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter umum Ahli Muda 1 Orang;</li> <li>b. Dokter umum Ahli Pertama 2 Orang;</li> <li>c. (on call / on konsultasi);</li> <li>d. Nutrisisionis 4 Orang;</li> </ul>

12. JAMINAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter umum/Perawat/Bidan/Nutrisonis yang melayani mempunyai kompetensi di bidangnya dan memiliki izin praktik, bekerja sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan;</li> <li>b. Maklumat Pelayanan;</li> </ul>
13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ketelitian dan ketepatan dalam melakukan anamnesa, pemeriksaan dan tindakan serta pengobatan dengan waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Maklumat Pelayanan;</li> </ul>
14. EVALUASI KINERJA PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melalui Monev Rutin setiap bulan;</li> <li>b. Audit Internal Mutu Pelayanan;</li> <li>c. Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan harian;</li> <li>d. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan;</li> </ul>

#### **d. Pelayanan Laboratorium Medik**

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	<b>PUSKESMAS ARJASA</b>
JENIS PELAYANAN	:	<b>Pelayanan Laboratorium Medik</b>
1. DASAR HUKUM	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>e. Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 6 Tahun 2018 tentang Retribusi Jasa Umum;</li> </ul>
2. PERSYARATAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien telah melakukan pendaftaran;</li> <li>b. Membawa surat/keterangan/rujukan dari ruang/unit pelayanan lainnya;</li> <li>c. Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2020 (bagi pasien berbayar non BPJS/KIS/umum)</li> </ul>
3. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien datang Ke Ruang Pelayanan laboratorium medik puskesmas;</li> <li>b. Pasien masuk dipanggil sesuai antrian atau golongan prioritas;</li> <li>c. Petugas melakukan komunikasi dan meminta izin untuk melakukan pengampilan sampel kepada pasien sesuai permintaan dan kebutuhan pemeriksaan;</li> <li>d. Petugas melakukan pengambilan sampel</li> </ul>

		<p>seperlunya sesuai kebutuhan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan;</p> <p>e. Petugas melakukan pengolahan atau pemeriksaan laboratorium medik terhadap sampel yang sudah diambil menurut kebutuhan pemeriksaan;</p> <p>f. Hasil pemeriksaan disampaikan kepada pasien untuk selanjutnya dibawa ke ruang/unit pelayanan sebelumnya;</p> <p>g. Bagi pasien umum non BPJS/KIS atau jenis pemeriksaan tidak ditanggung oleh BPJS menyelesaikan pembayaran retribusi sesuai Perda pada loket yang telah ditentukan;</p>
4. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk setiap pasien maksimal 5-10 menit atau sesuai lamanya jenis pemeriksaan;
5. BIAYA/TARIF	:	<p>a. Untuk pasien peserta BPJS/Pemegang KIS tidak dipungut biaya (Gratis);</p> <p>b. Untuk pasien yang tidak/belum terdaftar JKN, tetap diberikan pelayanan tanpa dipungut biaya (GRATIS) dengan didaftarkan dulu menjadi peserta BPJS/JKN melalui program UHC. Sesuai dengan peraturan Bupati Sumenep No. 89 tahun 2022;</p> <p>c. Jika Pasien tidak bersedia, akan diminta surat pernyataan;</p>
6. PRODUK PELAYANAN	:	Hasil pemeriksaan laboratorium medik di puskesmas;
7. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<p>a. Datang langsung menyampaikan kepada tim pelayanan pengaduan dan keluhan di Puskesmas (menghubungi Honainah, A.Md Keb dan Aziza Triningsih, A.Md.Keb);</p> <p>b. Melalui Social Media Instagram (puskesmas.arjasa ) dan Facebook (Puskesmas Arjasa )</p> <p>c. Dapat melalui e-mail : puskesmasarjasa@yahoo.com</p>
8. SARANA PRASARANA/ FASILITAS	:	<p>a. Peralatan Laboratorium set;</p> <p>b. Alat test cepat molekuler;</p> <p>c. Blood cell counter;</p> <p>d. Fotometer;</p> <p>e. Hematoplogy analyzer;</p> <p>f. Kulkas penyimpanan reagen dan obat;</p> <p>g. Mikroskop</p> <p>h. Rotator plate</p> <p>i. Sentrafuse set;</p> <p>j. Urine analyzer</p> <p>k. Perbekalan bahan laboratorium pakai habis dan reagen, dll;</p> <p>l. Dokumen rekam medis;</p> <p>m. Register pelayanan;</p> <p>n. Formulir pemeriksaan;</p> <p>o. Formulir <i>inform consent</i>;</p> <p>p. Formulir dan surat keterangan lain yang dibutuhkan;</p> <p>q. Komputer/laptop dan printer;</p>

9. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<b>Ahli Teknologi Laboratprium Medik (ATLM) / Pranata Laboratorium Kesehatan</b> a. Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium; b. Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/menerima specimen; c. Mampu membuat / mempersiapkan sediaan; d. Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium; e. Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan; f. Mampu mengoperasikan aplikasi hompimpa, p-care BPJS, dll terkait; g. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu; h. Memahami dan memberikan pelayanan prima;
10. PENGAWASAN INTERNAL	:	Monitoring Evaluasi Sistem Manajemen Mutu dan Rapat Tinjauan Mutu;
11. JUMLAH PELAKSANA	:	Ahli Teknologi Laboratprium Medik (ATLM) / Pranata Laboratorium Kesehatan 8 Orang
12. JAMINAN PELAYANAN	:	a. ATLM yang melayani mempunyai kompetensi di bidangnya dan memiliki izin praktik, bekerja sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan; b. Maklumat Pelayanan;
13. JAMINAN KEAMANAN	:	a. Ketelitian dan ketepatan dalam melakukan
DAN KESELAMATAN PELAYANAN		pengambilan sampel, pemeriksaan dan analisa/nilai/interpretasi hasil pemeriksaan laboratorium dengan waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Penggunaan Alat Pelindung Diri petugas yang tepat dan benar sesuai SOP; c. Maklumat Pelayanan;
14. EVALUASI KINERJA PELAYANAN	:	a. Melalui Monev Rutin setiap bulan; b. Audit Internal Mutu Pelayanan; c. Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan harian; d. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan;

#### e. Pelayanan Imunisasi

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	<b>PUSKESMAS ARJASA</b>
JENIS PELAYANAN	:	<b>Pelayanan Imunisasi</b>
1. DASAR HUKUM	:	a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit

		<p>Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>d. Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 6 Tahun 2018 tentang Retribusi Jasa Umum;</p>
2. PERSYARATAN	:	<p>a. Pasien telah melakukan pendaftaran;</p> <p>b. Membawa surat/keterangan/rujukan dari ruang/unit pelayanan lainnya;</p> <p>c. Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2020 (bagi pasien berbayar non BPJS/KIS/umum)</p>
3. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<p>a. Pasien datang Ke Ruang Pelayanan Imunisasi;</p> <p>b. Pasien masuk dipanggil sesuai antrian atau golongan prioritas;</p> <p>c. Petugas melakukan anamnesa/penggalian informasi terhadap pasien tentang waktu terakhir sakit, riwayat penyakit dan riwayat alergi untuk menentukan lanjut imunisasi atau tunda;</p> <p>d. Petugas memberikan edukasi terhadap manfaat dan atau dampak ikutan /efek samping pasca imunisasi serta cara mandiri menaggulangnya;</p> <p>e. Petugas melakukan pemeriksaan suhu tubuh, tensi darah, denyut nadi, pernafasan sesuai klasifikasi golongan sasaran;</p> <p>f. Petugas meminta izin untuk melakukan pemberian imunisasi / memasukkan vaccine yang diperlukan;</p> <p>g. Petugas melakukan pemberian/penyuntikan/tetes oral vaccine sesuai kebutuhan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan;</p> <p>h. Petugas melakukan pengisian rekam medis, atau buku KIA atau formulir pencatatan sesuai ketentuan;</p>
4. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk setiap pasien maksimal 5-8 menit atau sesuai lamanya jenis Imunisasi;
5. BIAYA/TARIF	:	Vaccine / imunisasi program pemerintah tidak dipungut biaya (Gratis);
6. PRODUK PELAYANAN	:	Imunisasi / vaksinasi;
7. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<p>a. Datang langsung menyampaikan kepada tim pelayanan pengaduan dan keluhan di Puskesmas (menghubungi Honainah, A.Md Keb dan Aziza Triningsih, A.Md.Keb);</p> <p>b. Melalui Social Media Instagram (puskesmas.arjasa ) dan Facebook (Puskesmas Arjasa )</p> <p>c. Dapat melalui e-mail : puskesmasarjasa@yahoo.com</p>

8. SARANA PRASARANA/ FASILITAS	: a. Vaccine carrier/coolbox; b. Vaccine refrigerator; c. Coolpack; d. Pemantau suhu / thermometer; e. Indikator pembeku; f. Ruang ber-AC; g. Perbekalan bahan pakai habis vaksinasi/imunisasi; h. Tempat sampah medis i. Dokumen rekam medis; j. Register pelayanan; k. Formulir <i>inform consent</i> ; l. Formulir dan surat keterangan lain yang dibutuhkan; m. Komputer/laptop dan printer
9. KOMPETENSI PELAKSANA	: <b>Bidan</b> a. Memahami penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi (PD3I); b. Mampu melakukan pengelolaan rantai dingin vaksin dan vaksin; c. Mampu melakukan penyuntikan yang aman; d. Mampu menyusun perencanaan logistik imunisasi; e. Mampu melakukan pelayanan imunisasi; f. Melakukan pemantauan program; g. Melakukan dukungan masyarakat pada program imunisasi; h. Memahami dan mampu melakukan surveilans kejadian ikutan pasca imunisasi (kipi).
10.PENGAWASAN INTERNAL	: Monitoring Evaluasi Sistem Manajemen Mutu dan Rapat Tinjauan Mutu;
11.JUMLAH PELAKSANA	: Bidan sebagai Pelaksana Imunisasi 4 Orang
12.JAMINAN PELAYANAN	: a. Bidan sebagai pelaksana imunisasi yang melayani mempunyai kompetensi di bidangnya dan memiliki izin praktik, bekerja sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan; b. Maklumat Pelayanan;
13.JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	: a. Ketelitian dan ketepatan dalam melakukan penyuntikan vaksin, pengelolaan vaksin dan waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Penggunaan Alat Pelindung Diri petugas yang tepat dan benar sesuai SOP; c. Maklumat Pelayanan;
14.EVALUASI KINERJA PELAYANAN	: a. Melalui Monev Rutin setiap bulan; b. Audit Internal Mutu Pelayanan; c. Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan harian; d. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan;

## f. Pelayanan Farmasi

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	<b>PUSKESMAS ARJASA</b>
JENIS PELAYANAN	:	<b>Pelayanan Farmasi</b>
1. DASAR HUKUM	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>d. Peratuturan Meneteri Keshetan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas</li> <li>e. Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 6 Tahun 2018 tentang Retribusi Jasa Umum;</li> </ul>
2. PERSYARATAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien telah melakukan pendaftaran;</li> <li>b. Pasien telah melalui pelayanan pemeriksaan dan atau tindakan dari ruangan/unit pelayanan sebelumnya;</li> <li>c. Membawa resep obat dari pelayanan sebelumnya;</li> <li>d. Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2020 (bagi pasien berbayar non BPJS/KIS/umum)</li> </ul>
3. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien datang ke Ruang Pelayanan Farmasi;</li> <li>b. Pasien menyerahkan resep obat sesuai urutan antrian;</li> <li>c. Petugas melakukan penerimaa resep;</li> <li>d. Petugas melakukan proses peracikan obat sesuai resep;</li> <li>e. Petugas melakukan penyerahan obat kepada pasien sesuai resep;</li> <li>f. Petugas memberikan informasi, edukasi seperlunya untuk penggunaan obat yang diberikan;</li> <li>g. Petugas meminta tanda tangan sebagai tanda terima obat kepada pasien/penerima obat;</li> <li>h. Petugas melakukan pengisian pencatatan obat keluar sesuai ketentuan;</li> </ul>
4. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk setiap pasien maksimal 5-8 menit;
5. BIAYA/TARIF	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Untuk pasien peserta BPJS/Pemegang KIS tidak dipungut biaya (Gratis);</li> <li>b. Untuk pasien yang tidak/belum terdaftar JKN, tetap diberikan pelayanan tanpa dipungut biaya (GRATIS) dengan didaftarkan dulu menjadi peserta</li> </ul>

		BPJS/JKN melalui program UHC. Sesuai dengan peraturan Bupati Sumenep No. 89 tahun 2022; Jika Pasien tidak bersedia, akan diminta surat pernyataan;
6. PRODUK PELAYANAN	:	a. Layanan Farmasi/Obat & sediaan bahan medis pakai habis; b. Layanan informasi obat
7. PENANGANAN PENGADUAN, SARANDAN MASUKAN	:	a. Datang langsung menyampaikan kepada tim pelayanan pengaduan dan keluhan di Puskesmas (menghubungi Honainah, A.Md Keb dan Aziza Triningsih, A.Md.Keb); b. Melalui Social Media Instagram (puskesmas.arjasa ) dan Facebook (Puskesmas Arjasa ) c. Dapat melalui e-mail : puskesmasarjasa@yahoo.com
8. SARANA PRASARANA/ FASILITAS	:	a. Set peralatan Farmasi; b. Set perlengkapan Farmasi; c. Tempat penerimaan resep; d. Tempat pelayanan resep dan peracikan obat;
		e. Tempat penyerahan obat; f. Ruang/tempat penyimpanan sediaan obat dan bahan medis pakai habis; g. Kulkas refrigerator/freezer untuk penyimpanan obat; h. Pengontrol suhu ruangan; i. Tempat arisp resep; j. Register obat; k. Formulir LPLPO; l. Kartu stock obat; m. Formulir Inform consent; n. Formulir informasi pelayanan obat; o. Komputer/laptop dan printer
9. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<b>Apoteker &amp; Tenaga Teknis Kefarmasian</b> a. Berpendidikan kefarmasian sesuai tingkatannya; b. Mampu menyusun rencana kebutuhan obat; c. Mampu melakukan pelayanan obat; d. Mampu membaca resep; e. Mampu memberi etiket pada obat; f. Mampu melakukan pengelolaan obat sesuai ketentuan; g. Mampu menyusun pelaporan; h. Mampu mengoperasikan aplikasi hompimpa, ahlo, p-care BPJS, dll; i. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu; j. Memahami dan memberikan pelayanan prima;
10. PENGAWASAN INTERNAL	:	Monitoring Evaluasi Sistem Manajemen Mutu dan Rapat Tinjauan Mutu;
11. JUMLAH PELAKSANA	:	Apoteker Ahli pertama 1 orang Asisten Apoteker 1 Orang
12. JAMINAN PELAYANAN	:	a. Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian sebagai dalam melayani mempunyai kompetensi di bidangnya dan memiliki izin praktik, bekerja sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telag ditentukan; b. Maklumat Pelayanan;



13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ketelitian dan ketepatan dalam membaca resep, meracik obat dan keterangan penggunaan serta waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>b. Penggunaan Alat Pelindung Diri petugas yang tepat dan benar sesuai SOP;</li> <li>c. Maklumat Pelayanan;</li> </ul>
14. EVALUASI KINERJA PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melalui Monev Rutin setiap bulan;</li> <li>b. Audit Internal Mutu Pelayanan;</li> <li>c. Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan harian;</li> <li>d. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan;</li> </ul>

#### f. Pelayanan Rawat Inap

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	<b>PUSKESMAS ARJASA</b>
JENIS PELAYANAN	:	<b>Pelayanan Rawat Inap</b>
1. DASAR HUKUM	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>d. Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 6 Tahun 2018 tentang Retribusi Jasa Umum;</li> </ul>
2. PERSYARATAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien telah melakukan pendaftaran;</li> <li>b. Pasien telah melalui pelayanan Ruang Gawat Darurat dan telah ditentukan menjalani perawatan inap;</li> <li>c. Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2020 (bagi pasien berbayar non BPJS/KIS/umum)</li> </ul>
3. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien Telah Mendapat Penentuan Perawatan Inap dari Dokter /Ruang Gawat Darurat Dan Telah Mendapat Tindakan Pra Rawat Inap;</li> <li>b. Pasien Telah Mendapat Penentuan Tempat Di Ruang Rawat Inap;</li> <li>c. Pasien dibawa Ke Ruang Rawat Inap dan Menjalani Perawatan Inap;</li> <li>d. Selama Menjalani Rawat Inap, Pasien Mendapat Visite Pemeriksaan Dokter Secara Terjadwal dan Mendapat Tindakan Keperawatan Serta Pengobatan Sesuai Petunjuk Dokter;</li> <li>e. Selama Menjalani Rawat Inap, Pasien Mendapat Pemeriksaan Penunjang;</li> <li>f. Pasien Mendapat Pemeriksaan Laboratorium Medis Serta Pelayanan</li> </ul>

		<p>Farmasi Untuk Pemantauan Perkembangan Pasien;</p> <p>g. Jika Kondisi Terus Membaik dan Pulih Pasien Dapat Dipulangkan Atas Persetujuan/Izin Dokter, dan Jika Diperlukan Penanganan Lanjutan diberikan Rujukan</p> <p>h. Ke Rumah Sakit;</p>
4. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk setiap pasien maksimal 3-6 hari perawatan atau sesuai kondisi pasien;
5. BIAYA/TARIF	:	<p>a. Untuk pasien peserta BPJS/Pemegang KIS tidak dipungut biaya (Gratis);</p> <p>b. Untuk pasien yang tidak/belum terdaftar JKN, tetap diberikan pelayanan tanpa dipungut biaya (GRATIS) dengan didaftarkan dulu menjadi peserta BPJS/JKN melalui program UHC. Sesuai dengan peraturan Bupati Sumenep No. 89 tahun 2022;</p> <p>c. Jika Pasien tidak bersedia, akan diminta surat pernyataan;</p>
6. PRODUK PELAYANAN	:	Perawatan inap
7. PENANGANAN PENGADUAN, SARANDAN MASUKAN	:	<p>a. Datang langsung menyampaikan kepada tim pelayanan pengaduan dan keluhan di Puskesmas (menghubungi Honainah, A.Md Keb dan Aziza Triningsih, A.Md.Keb);</p> <p>b. Melalui Social Media Instagram (puskesmas.arjasa ) dan Facebook (Puskesmas Arjasa )</p> <p>c. Dapat melalui e-mail : puskesmasarjasa@yahoo.com</p>
8. SARANA PRASARANA/ FASILITAS	:	<p>a. Peralatan medis rawat inap set;</p> <p>b. Perbekalan alat kesehatan lainnya;</p> <p>c. Perbekalan bahan medis pakai habis;</p> <p>d. Perbekalan obat;</p> <p>e. Stetoskop;</p> <p>f. Tensimeter;</p> <p>g. Termometer;</p> <p>h. Bed pasien dan perlengkapannya;</p> <p>i. Kursi roda;</p> <p>j. Oksigen;</p> <p>k. Senter;</p> <p>l. Tempat tidur/bed pasien;</p> <p>m. Rekam medis;</p> <p>n. Register pelayanan rawat inap;</p> <p>o. Formulir resep;</p> <p>p. Formulir lain yang diperlukan; Formulir <i>inform consent</i>;</p> <p>q. Formulir dan surat keterangan lain yang dibutuhkan;</p> <p>r. Komputer/laptop dan printer;</p>
9. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<p><b>Dokter Umum :</b></p> <p>a. Kompetensi dokter umum;</p> <p>b. Memiliki STR dan Izin Praktik;</p> <p>c. Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS / ACLS / PPGD;</p> <p>d. Mampu melakukan Tindakan pada kegawat daruratan;</p> <p>e. Mampu mengoperasikan aplikasi</p>

		<p>Hompimpa, p-care BPJS, dll.;</p> <p>f. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu;</p> <p>g. Memahami dan memberikan pelayanan prima;</p> <p><b>Perawat :</b></p> <p>a. Kompetensi Perawat;</p> <p>b. Memiliki STR dan Izin Praktik;</p> <p>c. bersertifikat/ pernah dilatih ATLS/BCLS;</p> <p>d. mampu melakukan asuhan keperawatan sesuai karakteristik penyakit pasien;</p> <p>e. Mampu melakukan pemeriksaan dan tindakan dalam kegawat darurat;</p> <p>f. Mampu mengoperasikan aplikasi Hompimpa, p-care BPJS, dll.;</p> <p>g. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu; Memahami dan memberikan pelayanan prima;</p>
10.PENGAWASAN INTERNAL	:	Monitoring Evaluasi Sistem Manajemen Mutu dan Rapat Tinjauan Mutu;
11.JUMLAH PELAKSANA	:	<p>a. Dokter umum Ahli Madya 1 Orang;</p> <p>b. Dokter umum Ahli Pertama 1 Orang</p> <p>c. Dokter Kontrak 1 Orang (bergiliran sesuai jadwal jaga)</p> <p>d. Perawat 14 Orang;</p>
12.JAMINAN PELAYANAN	:	<p>a. Dokter umum dan bidan dalam melayani mempunyai kompetensi di bidangnya dan memiliki izin praktik, bekerja sesuai ketentuan peraturan perundang- undangan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan;</p> <p>b. Maklumat Pelayanan;</p>
13.JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<p>a. Ketelitian dan ketepatan dalam melakukan tindakan, terapi atau pengobatan serta waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>b. Penggunaan Alat Pelindung Diri petugas yang tepat dan benar sesuai SOP;</p> <p>c. Maklumat Pelayanan;</p>
14.EVALUASI KINERJA PELAYANAN	:	<p>a. Melalui Monev Rutin setiap bulan;</p> <p>b. Audit Internal Mutu Pelayanan;</p> <p>c. Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan harian;</p> <p>d. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan;</p>

#### g. Pelayanan Perasalinan

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	<b>PUSKESMAS ARJASA</b>
JENIS PELAYANAN	:	<b>Pelayanan Rawat Inap</b>
1. DASAR HUKUM	:	<p>a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, Dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, Dan Pelayanan Kesehatan Seksual;</li> <li>e. Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 6 Tahun 2018 tentang Retribusi Jasa Umum;</li> </ul>
2. PERSYARATAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien telah melalui pelayanan Ruang Gawat Darurat;</li> <li>b. Pasien membawa perlengkapan pribadi;</li> <li>c. Membawa buku KIA;</li> <li>d. Membawa identitas diri;</li> <li>e. Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2020 (bagi pasien berbayar non BPJS/KIS/umum)</li> </ul>
3. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien dibawa ke ruang bersalin;</li> <li>b. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien;</li> <li>c. Petugas melakukan pemeriksaan dan observasi perkembangan pembukaan bekala;</li> <li>d. Petugas melakukan persiapan pra persalinan;</li> <li>e. Petugas melakukan pemantauan post-partum, apabila ada kedaruratan maka dirujuk ke fasilitas kesehatan lanjutan;</li> <li>f. Petugas memberikan edukasi kepada ibu post-partum dan keluarganya</li> <li>g. Jika Kondisi Terus Membaik Dan Pulih Pasien dapat dipulangkan atas persetujuan/izin dokter, dan Jika diperlukan Penanganan Lanjutan Diberikan Rujukan Ke Rumah Sakit;</li> </ul>
4. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk setiap pasien maksimal 24 jam atau sesuai kondisi pasien;
5. BIAYA/TARIF	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Untuk pasien peserta BPJS/Pemegang KIS tidak dipungut biaya (Gratis);</li> <li>b. Untuk pasien yang tidak/belum terdaftar JKN, tetap diberikan pelayanan tanpa dipungut biaya (GRATIS) dengan didaftarkan dulu menjadi peserta BPJS/JKN melalui program UHC. Sesuai dengan peraturan Bupati Sumenep No. 89 tahun 2022;</li> <li>c. Jika Pasien tidak bersedia, akan diminta surat pernyataan;Umum;</li> </ul>
6. PRODUK PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan bersalin dan Post Partum</li> <li>b. Pelayanan neonatal</li> </ul>

<p>7. PENANGANAN PENGADUAN, SARANDAN MASUKAN</p>	<p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung menyampaikan kepada tim pelayanan pengaduan dan keluhan di Puskesmas (menghubungi Honainah, A.Md Keb dan Aziza Triningsih, A.Md.Keb);</li> <li>b. Melalui Social Media Instagram (puskesmas.arjasa ) dan Facebook (Puskesmas Arjasa )</li> <li>c. Dapat melalui e-mail : puskesmasarjasa@yahoo.com</li> </ul>
<p>8. SARANA PRASARANA/ FASILITAS</p>	<p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Set Ginekologi dan Obstetri</li> <li>b. Set AKDR Pasca Plasenta;</li> <li>c. Set Bayi baru lahir</li> <li>d. Set Kedaruratan maternal dan neonatal</li> <li>e. Perbekalan bahan medis pakai habis</li> <li>f. Bak instrumen obgyn (besar, kecil dan sedang)</li> <li>g. Lemari alat;</li> <li>h. Stetoskop;</li> <li>i. Tensimeter;</li> <li>j. Termometer;</li> <li>k. Oksigen;</li> <li>l. Tempat tidur/bed pasien ginekologi;</li> <li>m. Rekam medis;</li> <li>n. Register pelayanan persalinan;</li> <li>o. Formulir resep;</li> <li>p. Formulir lain yang diperlukan;</li> <li>q. Formulir <i>inform consent</i>;</li> <li>r. Formulir dan surat keterangan lain yang dibutuhkan;</li> </ul>
<p>9. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p> <p><b>Dokter Umum :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kompetensi dokter umum;</li> <li>b. Memiliki STR dan Izin Praktik;</li> <li>c. Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS / ACLS / PPGD;</li> <li>d. Mampu melakukan Tindakan pada kegawat darurat;</li> <li>e. Mampu mengoperasikan aplikasi Hompimpa, p-care BPJS, dll.;</li> <li>f. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu;</li> <li>g. Memahami dan memberikan pelayanan prima;</li> </ul> <p><b>Bidan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kompetensi bidan;</li> <li>b. Memiliki STR dan Izin Praktik;</li> <li>c. Mampu melakukan Asuhan Persalinan Aman;</li> <li>d. Mampu melakukan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) kepada sasaran/pasien ibu bersalinan</li> <li>e. Mampu mengoperasikan aplikasi Hompimpa, p-care BPJS, dll.;</li> <li>f. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu; Memahami dan memberikan pelayanan prima;</li> </ul>
<p>10. PENGAWASAN INTERNAL</p>	<p>:</p> <p>Monitoring Evaluasi Sistem Manajemen Mutu dan Rapat Tinjauan Mutu;</p>

11. JUMLAH PELAKSANA	:	a. Dokter umum Ahli Madya 1 Orang; b. Dokter umum Ahli Pertama 1 Orang; c. Dokter Kontrak 1 Orang d. (bergiliran sesuai jadwal jaga); e. Bidan 14 Orang (sesuai jadwal jaga);
12. JAMINAN PELAYANAN	:	a. Dokter umum dan bidan dalam melayani mempunyai kompetensi di bidangnya dan memiliki izin praktik, bekerja sesuai ketentuan peraturan perundang- undangan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan; b. Maklumat Pelayanan;
13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	a. Ketelitian dan ketepatan dalam melakukan tindakan, terapi atau pengobatan serta waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Penggunaan Alat Pelindung Diri petugas yang tepat dan benar sesuai SOP; c. Maklumat Pelayanan;
14. EVALUASI KINERJA PELAYANAN	:	a. Melalui Monev Rutin setiap bulan; b. Audit Internal Mutu Pelayanan; c. Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan harian; d. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan;

Ditetapkan di : ARJASA

Tanggal : 01 April 2024

KEPALA PUSKESMAS ARJASA  
KABUPATEN SUMENEP

**dr. DINI MARTANTI, M.Kes**