



PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN

DINAS KESEHATAN

PUSKESMAS KLATEN TENGAH

Jalan Bali No. 6 Klaten Telp. (0272) 321909 Kode Pos 57413

Email : puskesmasklatentengah@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KLATEN TENGAH

NOMOR 2.a TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS KLATEN TENGAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSKESMAS KLATEN TENGAH,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik, maka perlu menyusun standar pelayanan publik ;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Kepala Puskesmas Klaten Tengah Tentang Standar Pelayanan Publik Puskesmas Klaten Tengah;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan
6. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
7. 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;
8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;

9. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
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 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
14. Pasien Peserta BPJS : Sesuai dengan Permenkes No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan
15. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas kesehatan Tingkat Pertama
16. Permenkes No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
17. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
18. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 10 Tahun 2009 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 30 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 10 Tahun 2009 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah;
19. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten ;
20. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 14 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

21. Peraturan Bupati Klaten Nomor 36 tahun 2016 tentang Kedudukan Dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Klaten;
22. Peraturan Bupati Klaten Nomor 28 Tahun 2019 tentang Pembentukan Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten;
23. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
24. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 26 tahun 2018 tentang Anggaran pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Klaten Tahun Anggaran 2019;
25. Peraturan bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KLATEN TENGAH NOMOR 05 TAHUN 2023 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS KLATEN TENGAH

KESATU Standar Pelayanan Publik ini dipergunakan sebagai pedoman bagi setiap pelaksana pelayanan publik di Puskesmas Klaten Tengah dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab;

KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU Keputusan ini meliputi :

1. Dasar hukum;
2. Persyaratan;
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. Jangka waktu penyelesaian;
5. Biaya/tarif;
6. Produk pelayanan;
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. Kompetensi pelaksana;
9. Pengawasan internal;

10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
11. Jumlah pelaksana;
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan;
14. Evaluasi kinerja pelaksana.

KETIGA : Uraian Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA Keputusan ini terlampir dan menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dalam Keputusan ini;

KEEMPAT : Terhitung mulai ditetapkannya keputusan ini mencabut surat keputusan Kepala Puskesmas Klaten Tengah Nomor 08 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Puskesmas Klaten Tengah


KEEMPAT : Semua biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan kepada anggaran operasional Puskesmas Klaten Tengah atau sumber pembiayaan lain yang ditetapkan oleh pemerintah;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Klaten Tengah

Pada tanggal 01 Februari 2024

KEPALA PUSKESMAS KLATEN TENGAH


drg. SITI RACHMAWATI KN

Pembina Tingkat I

NIP. 19710219 200012 2 001

**LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA
PUSKESMAS KLATEN
TENGAH**

NOMOR : 2.a TAHUN 2024

**TENTANG : STANDAR PELAYANAN
PUBLIK PUSKESMAS KLATEN
TENGAH**

I. PELAYANAN PENDAFTARAN

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan pendaftaran menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas kesehatan Tingkat Pertama;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/menkes/PER/III/2008 tentang Rekam Medis;
5. Peraturan Menteri Kesehatan 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 Puskesmas;
8. Peraturan Bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas Peraturan Bupati Klaten No. 34 Tahun 2020 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Unit Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten;

B. Persyaratan Pelayanan Kesehatan

- 1) Tersedianya kartu identitas nama, usia/alamat pasien (KTP/KK/Kartu Pelajar/Kartu BPJS/Kartu Periksa Pasien).

- 2) Jika pasien tidak membawa kartu identitas nama, usia/alamat, petugas tetap melayani melalui wawancara untuk keperluan pendaftaran pasien.

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dengan menerapkan protokol kesehatan :

1. Pasien datang
2. Pasien mengambil nomor antrian skrining
3. Petugas melakukan skrining visual rawat jalan kepada pasien
4. Berdasarkan hasil skrining :
 - a. Bagi pasien dengan kondisi gawat darurat, petugas mengarahkan pasien langsung ke ruang Tindakan. Pendaftaran pasien dilakukan oleh keluarga.
 - b. Bagi pasien dengan risiko jatuh, petugas dapat memfasilitasi dengan kursi roda dan pendaftaran dilakukan di loket prioritas
 - c. Bagi pasien pengguna layanan khusus (Difabel, Bumil/Busui, Bayi/Balita, Lansia, dan Korban Bencana) pendaftaran dilakukan di loket prioritas
 - d. Bagi pasien BPJS klaten tengah yang sudah melakukan pendaftaran online, oleh petugas skrining diarahkan langsung ke unit pelayanan.
5. Petugas mengambil nomor antrian dimesin Antrian Pasien Mandiri (APM) sesuai kriteria pasien :
 - a. Bagi pasien lama BPJS Klaten Tengah dapat melakukan pendaftaran langsung dengan melakukan *scan* kartu BPJS atau dengan memasukkan NIK pada mesin APM.
 - b. Bagi pasien baru BPJS Klaten tengah, pasien umum baru dan lama pendaftaran dilakukan di loket pendaftaran
6. Petugas pendaftaran memanggil sesuai nomor antrian APM. Pasien menunjukkan kartu identitas nama, usia/alamat (KTP/ KK/ kartu BPJS / Kartu Pelajar), dan atau menunjukkan kartu berobat Puskesmas Klaten Tengah bagi pasien yang sudah pernah berkunjung. Jika pasien tidak membawa kartu identitas nama, usia/alamat, petugas tetap melayani melalui wawancara untuk keperluan pendaftaran pasien.

7. Petugas mengisi data identitas nama, usia/alamat Rekam Medis Elektronik (RME) pasien baru pada aplikasi pelayanan kesehatan dan membuat kartu berobat
8. Petugas mencari data pasien lama pada aplikasi kesehatan
9. Petugas memasukkan data dalam aplikasi kesehatan
10. Pengguna layanan khusus dilayani di loket pendaftaran 1 dan 2 sebagai loket prioritas
11. Petugas mempersilahkan pasien menunggu sesuai unit layanan yang dituju.

D. Jangka Waktu Penyelesaian :

Pasien baru : 5 menit

Pasien lama : 3 menit

E. Biaya/Tarif :

1. Pasien Umum

Sesuai Peraturan Bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten

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

2. Pasien Peserta BPJS

Sesuai dengan Perpres No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (Biaya Gratis).

F. Produk Layanan

1. Rekam Medis Elektronik (RME)
2. Kartu Periksa Pasien

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 Pasien Mandiri (APM)
 8. Sarana bermain anak
- H. Kompetensi Pelaksana
1. Pengadministrasi Umum minimal SMA
 2. Perekam Medis Minimal D3 perekam medis, administrasi perkantoran, Ahli Madya Kesehatan.
- 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 :
1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui Sistem Pengaduan Secara Elektronik dan Website Puskesmas Klaten Tengah.
 2. SMS Center Puskesmas/WA : 0856 0143 7476 (Selama Jam Kerja)
 3. Nomor Telp. Puskesmas Klaten Tengah (0272) 321909
 4. Email : puskesmasklatentengah@gmail.com
 5. Secara tertulis melalui :
 - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Klaten Tengah
 - b. Kotak Saran
- K. Jumlah Pelaksana :
- Minimal 2 orang petugas pendaftaran
- L. Jaminan Pelayanan
- Pelayanan dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik yang ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Klaten Tengah “SANTUN” (Salam Akuntabel Nyaman Tepat Unggul).

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
8. Tersedianya CCTV di ruang tunggu
9. Tersedia Petugas Keamanan
10. Titik Kumpul
11. Brangkas Dokumen

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap 6 (enam) bulan;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap semester (satu tahun dua kali);
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 Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan;
2. Undang Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas kesehatan Tingkat Pertama;
4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/514/2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama;

5. Permenkes No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
6. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;
7. Peraturan bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten;

B. Persyaratan :

Sudah terdaftar dalam aplikasi pelayanan kesehatan.

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :

Dengan menerapkan protokol kesehatan :

1. Petugas memanggil pasien sesuai nomer urut di aplikasi pelayanan kesehatan
2. Petugas melakukan identifikasi pasien sesuai dengan identitas nama, usia/alamat nama dan usia/alamat dalam aplikasi pelayanan kesehatan.
3. Petugas meminta pasien untuk konfirmasi ulang ke ruang pendaftaran jika identitas nama, usia/alamat 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 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 diagnosa yang ditegakkan sesuai standar
14. Petugas memberikan resep dan nota pembayaran untuk dibawa ke kasir dan ke apotek jika diperlukan.
15. Petugas mendokumentasikan dalam aplikasi pelayanan kesehatan semua hasil anamnesa, pemeriksaan, diagnosa, Tindakan, edukasi dan terapi/rujukan yang telah dilakukan.

D. Jangka Waktu Penyelesaian

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

E. Biaya / Tarif :

1. Peraturan bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten

NO.	PELAYANAN	TARIF (Rp)
I	Pengobatan Umum/Konsultasi	
1	Rawat jalan umum/Konsultasi	10.000
2	Konsultasi Gizi, sanitasi, laktasi	5.000
3	Pemeriksaan kesehatan pelajar	8.000
4	Pemeriksaan kesehatan umum	10.000
5	Pemeriksaan calon pengantin	15.000
6	Pemeriksaan kesehatan Haji	50.000
7	Rawat darurat	20.000
II	Tindakan THT	
1	Toilet hidung/pembersihan kotoran	30.000
2	Toilet Telinga/pembersihan kotoran	30.000

3	Tampon antiseptik/adrenalin	30.000
4	Medikasi post op minor & kecil	20.000
5	Spoeling dari suction telinga	30.000
6	Pengangkatan corpus telinga	30.000
7	Pengangkatan cerumen yang sulit	50.000
III	Tindakan Medis dan Terapi	
1	Debridemen luka	25.000
2	Jahit luka 1-3 jahitan	50.000
3	Jahit luka 4-10 jahitan	70.000
4	Jahit luka > 10 jahitan	100.000
5	Tindik daun telinga	20.000
6	Lepas jahitan 1-5 (per simpul)	5.000
7	Lepas jahitan 5-10 (per simpul)	5.000
8	Lepas jahitan > 10 jahitan (per simpul)	5.000
9	Insisi/Exsisi	50.000
10	Ekstaksi kuku	70.000
11	Ekstraksi corpusalienum	50.000
12	Perawatan luka gigitan binatang	25.000
13	Perawatan luka bakar <10%	30.000
14	Perawatan luka bakar > 10% tidak komplek	50.000
15	ATS (Anti Tetanus Serum)	130.000
16	Pengangkatan benda asing dengan sayatan ringan	70.000
17	Pasang kateter (tidak termasuk kateter)	25.000
18	Pasang infus pada dewasa	15.000
19	Pemasangan infus pada anak termasuk fiksasi	20.000
20	Pemakaian nebulizer	50.000
21	Injeksi	5.000
22	Skin test	10.000
23	Pemasangan spalk	30.000
24	Pemasangan O2 (belum termasuk O2)	20.000
25	Penggunaan O2 per jam	10.000

	Home care (D3 Akper)	
26	Partial	40.000
27	Intermediate	85.000
28	Total Care	120.000
	Home care (Profesional/Nurse)	
29	Partial	50.000
30	Intermediate	90.000
31	Total Care	130.000
32	Pemasangan Nasagosric Tube (NGT)	70.000
33	Pelepasan NGT	15.000
34	Tindakan pra rujukan	125.000
35	Pemasangan kateter (dengan kateter)	60.000
36	Pelepasan kateter	15.000
37	Penanganan kejang	70.000
38	Penanganan syok anafilaksi	75.000
IV	Penunjang Diagnostik	
1	Spirometer	30.000
2	EKG	40.000

2. Pasien Peserta BPJS

Sesuai dengan Perpres No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (Biaya Gratis).

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 :

1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui Sistem Pengadaan Secara Elektronik dan Website Puskesmas Klaten Tengah.
2. SMS Center Puskesmas/WA : 0856 0143 7476 (Selama Jam Kerja)
3. Nomor Telp. Puskesmas Klaten Tengah (0272) 321909
4. Email : puskesmasklatentengah@gmail.com
5. Secara tertulis melalui :
 - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Klaten Tengah
 - b. Kotak Saran

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 Klaten Tengah “SANTUN” (Salam Akuntabel Nyaman Tepat Unggul).

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;
8. Tersedianya CCTV di ruang tunggu
9. Tersedia Petugas Keamanan
10. Titik Kumpul

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap 6 (enam) bulan;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap semester (satu tahun dua kali).
3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

III. PELAYANAN GIGI & MULUT

A. Dasar Hukum

Dalam penyelenggaraan pelayanan Pemeriksaan Gigi & Mulut menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas kesehatan Tingkat Pertama
3. Permenkes No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
4. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
5. Peraturan bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif

badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten

B. Persyaratan

Sudah terdaftar dalam aplikasi pelayanan kesehatan

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :

Dengan menerapkan protokol kesehatan :

1. Petugas memanggil pasien sesuai nomer urut di aplikasi pelayanan kesehatan
2. Petugas melakukan identifikasi pasien sesuai dengan identitas nama, usia/alamat nama dan usia/alamat dalam aplikasi pelayanan kesehatan .
3. Petugas meminta pasien untuk konfirmasi ulang ke ruang pendaftaran jika identitas nama, usia/alamat 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 meminta pasien (bagi yang tidak memiliki jaminan kesehatan) ke kasir untuk membayar biaya tindakan, bila pasien mendapatkan tindakan medis.
12. Pemeriksa memberikan terapi sesuai dengan diagnosa yang ditegakkan sesuai standar.
13. Pemeriksa memberikan resep kepada pasien untuk mengambil obat di ruang obat.

14. Petugas mendokumentasikan dalam rekam medis semua hasil pemeriksaan, diagnosa, tindakan dan terapi/rujukan yang telah dilakukan .

15. Petugas mendokumentasikan hasil pemeriksaan , diagnosa dan terapi yang sudah tercatat dalam rekam medis ke data aplikasi pelayanan kesehatan

D. Jangka Waktu Penyelesaian

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

E. Biaya / Tarif :

1. Peraturan bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas Peraturan Bupati Klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten

NO.	PELAYANAN	TARIF (Rp)
I	Pengobatan Umum/Konsultasi	
1	Rawat jalan umum/Konsultasi	10.000
II	Pengobatan dan Tindakan Gigi	
1	Konsultasi gigi	5.000
2	Pemeriksaan gigi dan mulut/kir kesehatan gigi (Capeng)	12.000
3	Pencabutan gigi susu	15.000
4	Pencabutan gigi susu dengan komplikasi	33.000
5	Pencabutan gigi tetap (tiap gigi)	36.000
6	Pencabutan dengan (komplikasi)	40.000
7	Pembersihan karang gigi tiap rahang	75.000
8	Pengisian kamar pulpa	55.000
9	Perawatan radang gusi	15.000
10	Tumpatan sementara	26.000
11	Devitalisasi pulpa	26.000
12	Koreksi oklusi	20.000
13	Protosa gigi lepasan (1 gigi pertama)	370.000

14	Protesa gigi lepasan (gigi ke 2 dan seterusnya)	120.000
15	Jacket porcelain fused to metal (per unit)	615.000
16	Trepanasi	25.000
17	Pulp capping	56.000
18	Tambalan glass ionomer 1 bidang kecil	56.000
19	Tambalan glass ionomer 1 bidang sedang	60.000
20	Tambalan glass ionomer 1 bidang besar	90.000
21	Tambalan glass ionomer 2 bidang	90.000
22	Tambalan komposit 1 bidang kecil	90.000
23	Tambalan komposit 1 bidang sedang	100.000
24	Tambalan komposit 1 bidang besar	130.000
25	Tambalan komposit 2 bidang	125.000
26	Tambalan komposit lebih dari 2 bidang	180.000
27	Reparasi gigi tiruan akrilik (tiap rahang)	250.000
28	Pembedahan gigi tertanam	72.000
29	Pengobatan absces	15.000
30	Pertolongan kecil lainnya	35.000

2. Pasien Peserta BPJS : Sesuai dengan Perpres No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (Biaya Gratis).

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
- H. Kompetensi Pelaksana :
1. Dokter gigi yang memiliki surat izin praktek
 2. Minimal 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 :
1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui Sistem Pengadaan Secara Elektronik dan Website Puskesmas Klaten Tengah.
 2. SMS Center Puskesmas /WA : 0856 0143 7476 (Selama Jam Kerja)
 3. Nomor Telp. Puskesmas Klaten Tengah (0272) 321909
 4. [Email : puskesmasklatentengah@gmail.com](mailto:puskesmasklatentengah@gmail.com)
 5. Secara tertulis melalui :
 - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Klaten Tengah
 - b. Kotak Saran
- 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 yang ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Klaten Tengah “SANTUN” (Salam Akuntabel Nyaman Tepat Unggul).
- 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 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;
10. Tersedianya CCTV di ruang tunggu
11. Tersedia Petugas Keamanan
12. Titik Kumpul

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap 6 bulan sekali (satu tahun dua kali).
3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

IV. PELAYANAN PEMERIKSAAN MATA

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan Pemeriksaan Mata menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas kesehatan Tingkat Pertama
3. Permenkes No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
4. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
5. Peraturan bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif

badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten

B. Persyaratan :

Sudah terdaftar dalam aplikasi pelayanan kesehatan

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :

Dengan menerapkan protokol kesehatan :

1. Petugas memanggil pasien sesuai nomer urut di aplikasi pelayanan kesehatan
2. Petugas melakukan identifikasi pasien sesuai dengan identitas nama, usia/alamat dalam aplikasi pelayanan kesehatan.
3. Petugas meminta pasien konfirmasi ulang ke ruang pendaftaran jika identitas nama, usia/alamat pasien tidak sesuai.
4. Petugas melakukan anamnesa penyakit (keluhan utama)
5. Petugas melakukan pemeriksaan vital sign (Bila perlu)
6. Petugas melakukan pemeriksaan fisik pasien (mata)
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 melakukan 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 memberikan resep dan nota pembayaran untuk dibawa ke kasir dan ke apotek jika diperlukan.
15. Petugas mendokumentasikan dalam e-rekam medis semua hasil anamnesa, pemeriksaan, diagnosa, Tindakan, edukasi dan terapi/rujukan yang telah dilakukan.

D. Jangka Waktu Penyelesaian

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

E. Biaya / Tarif :

1. Peraturan bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten

NO.	PELAYANAN	TARIF (Rp)
I	Pengobatan Umum/Konsultasi	
1	Rawat jalan umum/Konsultasi	10.000
II	Pengobatan dan Tindakan mata	
1	Ketajaman penglihatan (visus)	15.000
2	Koreksi dan resep kaca mata	15.000
3	Buta warna	10.000
4	Epilasi pada tricheasis	15.000
5	Bebat mata	20.000
6	Insisi hordeolum	100.000
III	Tindakan Medis dan Terapi	
1	Ekstraksi corpusalienum	50.000

2. Pasien Peserta BPJS

Sesuai dengan Perpres No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (Biaya Gratis).

F. Produk Layanan :

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

G. Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas :

1. Jaringan Internet
2. Ruang pemeriksaan pasien Mata
3. Set Alat Pemeriksaan Mata
4. Bahan Habis Pakai
5. Perlengkapan
6. Meubelair
7. Pencatatan dan pelaporan
8. 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, sertifikat pelatihan Kesehatan mata

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 :

1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui Sistem Pengaduan Secara Elektronik dan Website Puskesmas Klaten Tengah.
2. SMS Center Puskesmas /WA : 0856 0143 7476 (Selama Jam Kerja)
3. Nomor Telp. Puskesmas Klaten Tengah (0272) 321909
4. Email : puskesmasklatentengah@gmail.com
5. Secara tertulis melalui :
 - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Klaten Tengah

b. Kotak Saran

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 Klaten Tengah “SANTUN” (Salam Akuntabel Nyaman Tepat Unggul).

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;
8. Tersedianya CCTV di ruang tunggu
9. Tersedia Petugas Keamanan
10. Titik Kumpul
11. Brangkas Dokumen

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap 6 (enam) bulan;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap semester (satu tahun dua kali).
3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

V. PELAYANAN KIA-KB

A. Dasar Hukum

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

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas kesehatan Tingkat Pertama.
3. Permenkes No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
4. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 155 tahun 2010 tentang penggunaan Kartu Menuju Sehat (KMS) bagi Balita
5. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
6. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
7. Peraturan bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten

B. Persyaratan :

1. Sudah terdaftar dalam aplikasi pelayanan kesehatan
2. Membawa Buku KIA/KMS
3. Membawa Kartu KB

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dengan menerapkan protokol kesehatan

1. Petugas memanggil pasien sesuai nomer urut di aplikasi pelayanan kesehatan
2. Petugas melakukan identifikasi pasien sesuai dengan identitas nama, usia/alamat dalam aplikasi pelayanan kesehatan.
3. Petugas meminta pasien konfirmasi ulang ke ruang pendaftaran jika identitas nama, usia/alamat 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 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 diagnose yang ditegakkan sesuai standar.
13. Petugas memberikan resep dan nota pembayaran untuk dibawa ke kasir dan ke apotek jika diperlukan.
14. Petugas mendokumentasikan dalam aplikasi pelayanan kesehatan semua hasil anamnesa, pemeriksaan, diagnosa, Tindakan, edukasi dan terapi/rujukan yang telah dilakukan.

D. Jangka Waktu Penyelesaian

Sesuai kasus (rata-rata 15-30 menit)

E. Biaya / Tarif

1. Pasien Umum

Sesuai Peraturan Bupati Klaten No. 34 Tahun 2020 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten

NO.	PELAYANAN	TARIF (Rp)
I	Pengobatan Umum/Konsultasi	
1	Rawat jalan umum/Konsultasi	10.000
2	Pemeriksaan calon pengantin	15.000
3	Rawat darurat	20.000

II	Tindakan Medis dan Terapi	
1	Debridemen luka	25.000
2	Tindik daun telinga	20.000
3	Lepas jahitan 1-5 (per simpul)	5.000
4	Lepas jahitan 5-10 (per simpul)	5.000
5	Lepas jahitan > 10 jahitan (per simpul)	5.000
6	Pemasangan IUD (tidak termasuk IUD)	100.000
7	Pelepasan IUD	100.000
8	Pemasangan implant	100.000
9	Pelepasan Implant	100.000
10	Suntik KB	30.000
11	Pemeriksaan genaekologi/genital	25.000
12	Pengobatan erosi/mulut rahim	25.000
13	Toucher vaginal	15.000
14	Toucher Rectal	15.000
15	Breastcare / perawatan payudara	30.000
16	Persalinan normal oleh Bidan	800.000
17	Persalinan normal oleh Dokter	1.000.000
18	Persalinan dengan penyulit	1.250.000
21	Pasang kateter (tidak termasuk kateter)	25.000
22	Lavement	25.000
23	Pengambilan sekret pap smear	50.000
24	Pemasangan infus pada anak termasuk fiksasi	20.000
25	Suction usap lendir	15.000
26	Resusitasi bayi baru lahir	50.000
27	Resusitasi bayi baru lahir dengan aspirasi	100.000
28	Pemakaian nebulizer	50.000
29	Injeksi	5.000
30	Pemasangan O2 (belum termasuk O2)	20.000
31	Penggunaan O2 per jam	20.000
III	Penunjang Diagnostik	
1	USG Kebidanan tanpa print	60.000
2	Spirometer	30.000

3	EKG	40.000
4	IVA test	25.000

2. Pasien Peserta BPJS

Pasien Peserta BPJS : Sesuai dengan Perpres No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (Biaya Gratis).

F. Produk Layanan

1. Konsultasi Dokter
2. Pemeriksaan Medis
3. Tindakan Medis
4. Surat Rujukan
5. Surat keterangan sakit
6. 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

I. Pengawasan Internal

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

J. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan

1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui Sistem Pengaduan Secara Elektronik dan Website Puskesmas Klaten Tengah.
2. Link Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *barcode* yang tersedia
3. SMS Center Puskesmas /WA : 0856 0143 7476 (Selama Jam Kerja)
4. Nomor Telp. Puskesmas Klaten Tengah (0272) 321909
5. Email : puskesmasklatentengah@gmail.com
6. Secara tertulis melalui :
 - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Klaten Tengah
 - b. Kotak Saran

K. Jumlah Pelaksana

1. Bidan Minimal 2 orang

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik yang ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Klaten Tengah “SANTUN” (Salam Akuntabel Nyaman Tepat Unggul).

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. Vaksin yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
5. Ada jalur evakuasi jika terjadi bencana;
6. Tersedianya alat penangkal petir;
7. Tersedianya APAR jika terjadi kebakaran;
8. Tersedianya Genset jika terjadi pemadaman listrik;
9. Tersedianya CCTV di ruang tunggu
10. Tersedia Petugas Keamanan
11. Titik Kumpul
12. Brangkas Dokumen

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana

1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap 6 bulan sekali (satu tahun dua kali).
3. Evaluasi berdasar kan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

VI. PELAYANAN GAWAT DARURAT (RUANG TINDAKAN)

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 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas kesehatan Tingkat Pertama
3. Permenkes No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
4. Peraturan Menteri Kesehatan No. 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawat Daruratan
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.
6. Peraturan bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten

B. Persyaratan

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

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dengan menerapkan protokol kesehatan

1. Setelah skreening oleh petugas, pasien gawat darurat langsung dibawa ke ruang tindakan
2. Keluarga atau penanggungjawab mendaftarkan pasien

3. Petugas melakukan kajian
4. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai
5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang jika diperlukan
6. Petugas mengentry hasil pemeriksaan pada aplikasi pelayanan kesehatan
7. Petugas memberikan nota/resep untuk ke kasir dan apotik
8. Pasien pulang
9. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi/lanjutan jika diperlukan

D. Jangka Waktu Penyelesaian

Sesuai kasus (rata-rata 30 menit)

E. Biaya / Tarif

1. Pasien Umum

Sesuai Peraturan Bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten.

NO.	PELAYANAN	TARIF (Rp)
I	Pengobatan Umum/Konsultasi	
1	Rawat jalan umum/Konsultasi	10.000
2	Rawat darurat	20.000
II	Tindakan THT	
1	Toilet hidung/pembersihan kotoran	30.000
2	Tampon antiseptik/adrenalin	30.000
III	Tindakan Medis dan Terapi	
1	Debridemen luka	25.000
2	Jahit luka 1-4 jahitan	50.000
3	Jahit luka 5-10 jahitan	70.000
4	Jahit luka > 10 jahitan	100.000
5	Ekstaksi kuku	70.000

6	Ekstraksi corpusalienum	50.000
7	Perawatan luka gigitan binatang	25.000
8	Perawatan luka bakar <10%	30.000
9	Perawatan luka bakar > 10% tidak kompleks	50.000
10	ATS (Anti Tetanus Serum)	130.000
11	Pengangkatan benda asing dengan sayatan ringan	70.000
12	Pasang kateter (tidak termasuk kateter)	25.000
13	Pasang infus pada dewasa	15.000
14	Pemasangan infus pada anak termasuk fiksasi	20.000
15	Pemakaian nebulizer	50.000
16	Injeksi	5.000
17	Skin test	10.000
18	Pemasangan spalk	30.000
19	Pemasangan O2 (belum termasuk O2)	20.000
20	Penggunaan O2 per jam	10.000
21	Pemasangan Nasagosric Tube (NGT)	70.000
22	Pelepasan NGT	15.000
23	Tindakan pra rujukan	125.000
24	Pemasangan kateter (dengan kateter)	15.000
25	Penanganan kejang	70.000
26	Penanganan syok anafilaksi	75.000
IV	Penunjang Diagnostik	
1	Spirometer	30.000
2	EKG	40.000

2. Pasien Peserta BPJS

Pasien Peserta BPJS : Sesuai dengan Perpres No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (Biaya Gratis).

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
- 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
1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui Sistem Pengaduan Secara Elektronik dan Website Puskesmas Klaten Tengah.
 2. Link Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *barcode* yang tersedia
 3. SMS Center Puskesmas /WA : 0856 0143 7476 (Selama Jam Kerja)
 4. Nomor Telp. Puskesmas Klaten Tengah (0272) 321909
 5. Email : puskesmasklatentengah@gmail.com
 6. Secara tertulis melalui :
 - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Klaten Tengah
 - b. Kotak Saran
- 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 Klaten Tengah “SANTUN” (Salam Akuntabel Nyaman Tepat Unggul).

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;
7. Tersedianya CCTV di ruang tunggu
8. Tersedia Petugas Keamanan
9. Titik Kumpul

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana

1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap 6 bulan sekali (satu tahun dua kali).
3. Evaluasi berdasar kan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

VII. 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 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas kesehatan Tingkat Pertama
3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 23 Tahun 2014 tentang Upaya Perbaikan Gizi Masyarakat.

4. Permenkes No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
6. Peraturan bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten

A. Persyaratan :

1. Sudah terdaftar dalam aplikasi pelayanan kesehatan
2. Sudah teregister ke layanan Gizi melalui aplikasi pelayanan kesehatan oleh unit layanan yang memberikan rujukan internal

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dengan menerapkan protokol kesehatan

1. Petugas memanggil pasien berdasarkan rujukan internal dari layanan umum, gigi, mata, dan KIA
2. Petugas melakukan anamnesa pada pasien
3. Petugas melakukan pengukuran antropometri
4. Petugas melakukan penentuan status gizi sesuai dengan pengukuran antropometri dan penghitungan kebutuhan gizi pasien
5. Petugas memberikan edukasi gizi kepada pasien sesuai dengan permasalahan pasien
6. Petugas menulis hasil edukasi pasien pada buku bantu.
7. Petugas mempersilahkan pasien Kembali ke unit layanan yang memberikan rujukan internal

C. Jangka Waktu Penyelesaian

Sesuai kasus (rata-rata 15-30 menit)

D. Biaya / Tarif

1. Pasien Umum

Sesuai Peraturan Bupati Klaten No. 34 Tahun 2020 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat

Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten

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

2. Pasien Peserta BPJS

Pasien Peserta BPJS : Sesuai dengan Perpres No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (Biaya Gratis).

E. Produk Layanan

Konsultasi Gizi

F. Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas

1. Komputer
2. Printer
3. Dokumen terkait pelayanan
4. Alat tulis kantor
5. Ruang Gizi
6. Peralatan pendukung (timbangan digital, mikrotoise, pita LILA, leaflet, booklet, alat peraga makanan)

G. Kompetensi Pelaksana

D-III/ D-IV/ S-1 Gizi yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya

H. Pengawasan Internal

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

I. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan

1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui Sistem Pengaduan Secara Elektronik dan Website Puskesmas Klaten Tengah.
2. Link Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *barcode* yang tersedia
3. SMS Center Puskesmas /WA : 0856 0143 7476 (Selama Jam Kerja)
4. Nomor Telp. Puskesmas Klaten Tengah (0272) 321909
5. Email : puskesmasklatentengah@gmail.com
6. Secara tertulis melalui :
 - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Klaten Tengah
 - b. Kotak Saran

J. Jumlah Pelaksana

Minimal 1 orang Nutrisionis minimal Pendidikan D-III Gizi

K. Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik yang ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Klaten Tengah “SANTUN” (Salam Akuntabel Nyaman Tepat Unggul).

L. 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;
8. Tersedianya CCTV di ruang tunggu
9. Tersedia Petugas Keamanan
10. Titik Kumpul

M. Evaluasi Kinerja Pelaksana

1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap 6 bulan sekali (satu tahun dua kali).
3. Evaluasi berdasar kan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

VIII. PELAYANAN KESEHATAN LANSIA

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan Kesehatan Lansia menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan;
2. Undang Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas kesehatan Tingkat Pertama;
4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/514/2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama;
5. Permenkes No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
6. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;
7. Peraturan bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten;

B. Persyaratan :

Sudah terdaftar dalam aplikasi pelayanan kesehatan.

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :

Dengan menerapkan protokol kesehatan :

1. Petugas memanggil pasien sesuai nomer urut di aplikasi pelayanan kesehatan

2. Petugas melakukan identifikasi pasien sesuai dengan identitas nama, usia/alamat dalam aplikasi pelayanan kesehatan.
3. Petugas akan membantu pasien untuk konfirmasi ulang ke ruang pendaftaran jika identitas nama, usia/alamat 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 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 memberikan resep dan nota pembayaran untuk dibawa ke kasir dan ke apotek jika diperlukan.
15. Petugas mendokumentasikan dalam aplikasi pelayanan kesehatan semua hasil anamnesa, pemeriksaan, diagnosa, Tindakan, edukasi dan terapi/rujukan yang telah dilakukan.

D. Jangka Waktu Penyelesaian

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

E. Biaya / Tarif :

1. Peraturan bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten

NO.	PELAYANAN	TARIF (Rp)
I	Pengobatan Umum/Konsultasi	
1	Rawat jalan umum/Konsultasi	10.000
2	Konsultasi Gizi, sanitasi, laktasi	5.000
3	Pemeriksaan kesehatan Haji	50.000
4	Rawat darurat	20.000
II	Tindakan THT	
1	Toilet hidung/pembersihan kotoran	30.000
2	Toilet Telinga/pembersihan kotoran	30.000
3	Tampon antiseptik/adrenalin	30.000
4	Medikasi post op minor & kecil	20.000
5	Spoeling dari suction telinga	30.000
6	Pengangkatan corpus telinga	30.000
7	Pengangkatan cerumen yang sulit	50.000
III	Tindakan Medis dan Terapi	
1	Debridemen luka	25.000
2	Jahit luka 1-4 jahitan	50.000
3	Jahit luka 5-10 jahitan	70.000
4	Jahit luka > 10 jahitan	100.000
5	Tindik daun telinga	20.000
6	Lepas jahitan 1-5 (per simpul)	5.000
7	Lepas jahitan 5-10	5.000
8	Lepas jahitan > 10 jahitan (per simpul)	5.000
9	Insisi/Exsisi	50.000
10	Ekstaksi kuku	70.000
11	Ekstraksi corpusalienum	50.000
12	Perawatan luka gigitan binatang	25.000
13	Perawatan luka bakar <10%	30.000

14	Perawatan luka bakar > 10% tidak kompleks	50.000
15	ATS (Anti Tetanus Serum)	130.000
16	Pengangkatan benda asing dengan sayatan ringan	70.000
17	Pasang kateter (tidak termasuk kateter)	25.000
18	Pasang infus pada dewasa	15.000
19	Pemasangan infus pada anak termasuk fiksasi	20.000
20	Pemakaian nebulizer	50.000
21	Injeksi	5.000
22	Skin test	10.000
23	Pemasangan spalk	30.000
24	Pemasangan O2 (belum termasuk O2)	20.000
25	Penggunaan O2 per jam	10.000
	Home care (D3 Akper)	
26	Partial	40.000
27	Intermediate	85.000
28	Total Care	120.000
	Home care (Profesional/Nurse)	
29	Partial	50.000
30	Intermediate	90.000
31	Total Care	130.000
32	Pemasangan Nasagosric Tube (NGT)	70.000
33	Pelepasan NGT	15.000
34	Tindakan pra rujukan	125.000
35	Pemasangan kateter (dengan kateter)	60.000
36	Pelepasan kateter	15.000
37	Penanganan kejang	70.000
38	Penanganan syok anafilaksi	75.000
IV	Penunjang Diagnostik	
1	Spirometer	30.000
2	EKG	40.000

2. Pasien Peserta BPJS
Sesuai dengan Perpres No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (Biaya Gratis).

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 :

1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui Sistem Pengadaan Secara Elektronik dan Website Puskesmas Klaten Tengah.
2. SMS Center Puskesmas/WA : 0856 0143 7476 (Selama Jam Kerja)
3. Nomor Telp. Puskesmas Klaten Tengah (0272) 321909
4. Email : puskesmasklatentengah@gmail.com
5. Secara tertulis melalui :
 - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Klaten Tengah
 - b. Kotak Saran

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 Klaten Tengah “SANTUN” (Salam Akuntabel Nyaman Tepat Unggul).

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;
8. Tersedianya CCTV di ruang tunggu
9. Tersedia Petugas Keamanan
10. Titik Kumpul

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap 6 (enam) bulan;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap semester (satu tahun dua kali).
3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

IX. 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 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas kesehatan Tingkat Pertama
3. Permenkes No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
4. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
5. Peraturan bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten

B. Persyaratan

1. Sudah terdaftar dalam aplikasi pelayanan kesehatan (Rekam Medis Elektronik Pasien).
2. Pasien menyerahkan lembar resep yang sudah distempel lunas dari kasir

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :

Dengan menerapkan protokol kesehatan :

1. Petugas farmasi menerima resep dari pasien.
2. Petugas farmasi memberikan nomor antrian pengambilan obat.
3. Petugas farmasi memeriksa kelengkapan administrasi resep
 - a. Tanggal pembuatan resep

- b. Nama obat, jumlah, aturan pakai obat
 - c. Nama, umur, alamat, jenis kelamin, berat badan agar sesuai dengan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) pasien anak.
4. Bila tidak jelas petugas farmasi mengklarifikasikan dengan petugas yang menulis resep.
 5. Bila jelas petugas farmasi menyiapkan obat.
 6. Bila diperlukan petugas farmasi melakukan peracikan obat.
 7. Petugas farmasi memberikan etiket.
 8. Petugas farmasi melakukan pemeriksaan ulang terhadap resep.
 9. Petugas farmasi memanggil pasien dan memastikan identitas nama, usia/alamat pasien sesuai dengan identitas nama, usia/alamat di resep.
 10. Petugas farmasi menjelaskan tentang aturan penggunaan obat dan cara penyimpanan yang benar.
 11. Petugas farmasi memberikan obat pada pasien.
 12. Petugas menyimpan resep dan mencocokkan resep dengan aplikasi pelayanan kesehatan.

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. Peraturan bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas Peraturan Bupati Klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten.
2. Pasien Peserta BPJS : Sesuai dengan Perpres No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (Biaya Gratis).

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 :

1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui Sistem Pengaduan Secara Elektronik dan Website Puskesmas Klaten Tengah.
2. Link Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *barcode* yang tersedia
3. SMS Center Puskesmas /WA : 0856 0143 7476 (Selama Jam Kerja)
4. Nomor Telp. Puskesmas Klaten Tengah (0272) 321909
5. Email : puskesmasklatentengah@gmail.com
6. Secara tertulis melalui :
 - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Klaten Tengah
 - b. Kotak Saran

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 Klaten Tengah “SANTUN” (Salam Akuntabel Nyaman Tepat Unggul).

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;
10. Tersedianya CCTV di ruang tunggu
11. Tersedia Petugas Keamanan
12. Titik Kumpul
13. Lemari Obat Khusus

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap 6 bulan sekali (satu tahun dua kali).
3. Evaluasi berdasar kan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

X. PELAYANAN LABORATORIUM

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan Laboratorium di Puskesmas Klaten Tengah menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran
2. Undang- Undang Nomor 34 Tahun 2004 tentang Kesehatan
3. Undang-Undang No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat.
5. Peraturan Menteri Kesehatan Repubik Indonesia Nomor 43 Tahun 2013 tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik Yang Baik.
6. Permenkes No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
8. Peraturan bupati Klaten No. 34 Tahun 2020 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten.

B. Persyaratan :

1. Sudah terdaftar dalam aplikasi pelayanan kesehatan
2. Sudah teregister jenis pemeriksaan yang diperlukan melalui aplikasi pelayanan kesehatan 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 aplikasi pelayanan kesehatan
2. Petugas melakukan identifikasi pasien sesuai dengan identitas nama, usia/alamat dalam aplikasi pelayanan kesehatan yang tergister 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
3. TCM sesuai antrian Laboratorium Rujukan

E. Biaya / Tarif :

1. Peraturan bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten

NO.	PELAYANAN	TARIF (Rp)
A	Pemeriksaan Darah	
1	Haemoglobin	8.500
2	Haemogram	7.000
3	Antal Leukosit	7.000
4	Antal Eritrosit	7.000
5	Antal Trombosit	7.000
6	Hematokrit	7.000
7	HBSAg	25.000
8	Glukosa (Stik)	15.000
9	Colesterol (Stik)	22.000
10	Asam Urat (Stik)	15.000
11	VDRL	12.000
12	Golongan Darah	8.500
B	Pemeriksaan Urine	
1	Urine Rutin	15.000
2	Urine Reduksi	4.000
3	Urine Protein	4.000
4	Bilirubin	4.000
5	Urine Urobilinogen	4.000

6	<u>Urine Nitrit</u>	4.000
7	PH	4.000
8	Keton	12.000
9	Tes Kehamilan	15.000
C	Preparat Apus	
1	BTA	7.000

2. Pasien Peserta BPJS : Sesuai dengan Perpres No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (Biaya Gratis).

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 audior internal Puskesmas (Tim Mutu dan Tim Audit Internal).

J. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui Sistem Pengaduan Secara Elektronik dan Website Puskesmas Klaten Tengah.
2. Link Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *barcode* yang tersedia

3. SMS Center Puskesmas /WA : 0856 0143 7476 (Selama Jam Kerja)
4. Nomor Telp. Puskesmas Klaten Tengah (0272) 321909
5. Email : puskesmasklatentengah@gmail.com
6. Secara tertulis melalui :
 - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Klaten Tengah
 - b. Kotak Saran

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 Klaten Tengah “SANTUN” (Salam Akuntabel Nyaman Tepat Unggul).

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;
10. Tersedianya CCTV di ruang tunggu
11. Tersedia Petugas Keamanan
12. Titik Kumpul

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana

1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap 6 bulan sekali (satu tahun dua kali).
3. Evaluasi berdasar kan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

XI. 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 Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas kesehatan Tingkat Pertama
3. Peraturan Pemerintah No.33 Tahun 2012 tentang pemberian ASI Eksklusif
4. Permenkes No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
5. Peraturan Kenteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Nomor 39 Tahun 2013 tentang Susu Formula Bayi dan Produk bayi lainnya.
6. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.
7. Peraturan bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten

B. Persyaratan :

1. Sudah terdaftar dalam aplikasi pelayanan kesehatan
2. Sudah teregister ke layanan KIA melalui aplikasi pelayanan kesehatan

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dengan menerapkan protokol kesehatan

1. Petugas memanggil pasien sesuai rujukan internal dari layanan KIA
2. Petugas melakukan anamnesa pada ibu/keluarga pasien
3. Petugas melakukan pengukuran antropometri pada bayi kemudian diplotkan pada buku KIA
4. Petugas memberikan konseling laktasi/edukasi kepada ibu/keluarga 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 Pelayanan Konseling 30 menit

E. Biaya / Tarif

1 Pasien Umum

Sesuai Peraturan Bupati Klaten No. 34 Tahun 2020 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten

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

2 Pasien Peserta BPJS

Pasien Peserta BPJS : Sesuai dengan Perpres No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (Biaya Gratis).

F. Produk Layanan

1. 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, alat peraga Laktasi)
- H. Kompetensi Pelaksana
1. 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
- 1 Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui Sistem Pengaduan Secara Elektronik dan Website Puskesmas Klaten Tengah.
 - 2 Link Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *barcode* yang tersedia
 - 3 SMS Center Puskesmas /WA : 0856 0143 7476 (Selama Jam Kerja)
 - 4 Nomor Telp. Puskesmas Klaten Tengah (0272) 321909
 - 5 Email : puskesmasklatentengah@gmail.com
 - 6 Secara tertulis melalui :
 - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Klaten Tengah
 - b. Kotak Saran
- K. Jumlah Pelaksana
- Dua Nutrisionis minimal Pendidikan D-III Gizi
- L. Jaminan Pelayanan
- Pelayanan dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik yang ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Klaten Tengah “SANTUN” (Salam Akuntabel Nyaman Tepat Unggul).
- 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. Tersedianya alat penangkal petir;
5. Tersedianya APAR jika terjadi kebakaran;
6. Tersedianya Genset jika terjadi pemadaman listrik;
7. Ada jalur evakuasi jika terjadi bencana;
8. Tersedianya CCTV di ruang tunggu
9. Tersedia Petugas Keamanan
10. Titik Kumpul

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana

1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap 6 bulan sekali (satu tahun dua kali).
3. Evaluasi berdasar kan 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 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas kesehatan Tingkat Pertama
4. Permenkes No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
6. Peraturan bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan

Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten

B. Persyaratan :

1. Sudah terdaftar dalam aplikasi pelayanan kesehatan
2. Sudah teregister ke layanan Umum melalui aplikasi pelayanan kesehatan

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dengan menerapkan protokol kesehatan

1. Petugas Sanitasi mempelajari hasil wawancara atau konseling di dalam gedung
2. Petugas Sanitasi menyiapkan 1 formulir kunjungan lapangan, media penyuluhan dan alat sesuai dengan jenis penyakitnya.
3. Petugas Sanitasi menginformasikan kedatangan kepada perangkat desa, RW/RT, Bidan Desa
4. Petugas sanitasi Melakukan pemeriksaan dan pengamatan lingkungan dengan mengacu pada Pedoman teknis Klinik Sanitasi untuk Puskesmas sesuai dengan penyakit/masalah yang ada.
5. Petugas sanitasi membantu menyimpulkan hasil kunjungan lapangan
6. Petugas sanitasi memberikan saran dan tindak lanjut kepada sasaran (keluarga penderita dan keluaraga sekitar)
7. Apabila permasalahan yang ditemukan menyangkut sekelompok keluarga atau kampung, menginformasikan kepada petugas desa, perangkat, RW/RT, Pembina Tingkat I 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 Bupati Klaten No. 34 Tahun 2020 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat

Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten

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

2 Pasien Peserta BPJS

Pasien Peserta BPJS : Sesuai dengan Perpres No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (Biaya Gratis).

F. Produk Layanan

1. Konsultasi Sanitasi

G. Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas

1. Komputer
2. Printer
3. Dokumen terkait pelayanan
4. Alat tulis kantor
5. Ruang Sanitasi
6. Peralatan pendukung (Lembar Balik Edukasi, leaflet, booklet)

H. Kompetensi Pelaksana

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

I. Pengawasan Internal

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

J. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan

- 1 Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui Sistem Pengaduan Secara Elektronik dan Website Puskesmas Klaten Tengah.

- 2 Link Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *barcode* yang tersedia
- 3 SMS Center Puskesmas /WA : 0856 0143 7476 (Selama Jam Kerja)
- 4 Nomor Telp. Puskesmas Klaten Tengah (0272) 321909
- 5 Email : puskesmasklatentengah@gmail.com
- 6 Secara tertulis melalui :
 - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Klaten Tengah
 - b. Kotak Saran

K. Jumlah Pelaksana

Minimal 1 orang Pendidikan D-III Kesehatan Lingkungan

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik yang ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Klaten Tengah "SANTUN" (Salam Akuntabel Nyaman Tepat Unggul)

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;
8. Tersedianya CCTV di ruang tunggu
9. Tersedia Petugas Keamanan
10. Titik Kumpul

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana

1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap 6 bulan sekali (satu tahun dua kali).

3. Evaluasi berdasar kan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

XIII. PELAYANAN FISOTERAPI

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 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas kesehatan Tingkat Pertama
3. Peraturan Menteri Kesehatan RepublikIndonesia Nomor 65 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Fisioterapi
4. Permenkes No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
6. Peraturan bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten

B. Persyaratan :

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

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dengan menerapkan protokol kesehatan

1. Petugas memanggil pasien sesuai nomer urut di aplikasi pelayanan kesehatan 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 aplikasi pelayanan kesehatan
8. Petugas mencetak lembar retribusi dan diberikan kepada pasien
9. Petugas mempersilahkan pasien untuk melakukan pembayaran di kasir

D. Jangka Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan Fisioterapi rata-rata 30 menit

E. Biaya / Tarif

1. Pasien Umum

Sesuai Peraturan Bupati Klaten No. 34 Tahun 2020 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten

NO	PELAYANAN FISIOTERAPI	TARIF
1	Tarif rawat jalan umum	10.000
2	Infra red	10.000
3	Infra phil	10.000
4	Ultrason	10.500
5	Diathermi	30.000
6	Local exercise terapi	15.000
7	Massage	20.000

2. Pasien Peserta BPJS

Pasien Peserta BPJS : Sesuai dengan Perpres No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (Biaya Gratis).

F. Produk Layanan

1. Elektro terapi
2. IR
3. Inhalasi

4. Terapi Latihan
- 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
- 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
1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui Sistem Pengaduan Secara Elektronik dan Website Puskesmas Klaten Tengah.
 2. Link Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *barcode* yang tersedia
 3. SMS Center Puskesmas /WA : 0856 0143 7476 (Selama Jam Kerja)
 4. Nomor Telp. Puskesmas Klaten Tengah (0272) 321909
 5. Email : puskesmasklatentengah@gmail.com
 6. Secara tertulis melalui :
 - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Klaten Tengah
 - b. Kotak Saran
- 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 Klaten Tengah “SANTUN” (Salam Akuntabel Nyaman Tepat Unggul)

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;
7. Tersedianya CCTV di ruang tunggu
8. Tersedia Petugas Keamanan
9. Titik Kumpul

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana

1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap 6 bulan sekali (satu tahun dua kali).
3. Evaluasi berdasar kan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

XIV. PELAYANAN KONSELING TEST HIV dan PELAYANAN PERAWATAN DUKUNGAN DAN PENGOBATAN (PDP)

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan KONSELING TEST HIV menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas kesehatan Tingkat Pertama

3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/menkes/PER/III/2008 tentang Rekam Medis
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 2012 tentang sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2013 Tentang Penanggulangan HIV dan Aids
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 Puskesmas
8. Peraturan Bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas Peraturan Bupati Klaten No. 34 Tahun 2020 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Unit Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten

B. Persyaratan Pelayanan Kesehatan

Sudah terdaftar dalam aplikasi pelayanan kesehatan

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dengan menerapkan protokol kesehatan :

1. KTS (Konseling Tes Suka rela)
 - a. Klien meminta informasi ke klinik KT HIV
 - b. Pendaftaran dibantu oleh petugas ke layanan umum
 - c. Klien menemui konselor di klinik KT HIV
 - d. Klien mendapatkan konseling tentang HIV / AIDS dan jaminan kerahasiaan oleh konselor
 - e. Klien dan konselor menandatangani informed Consent
 - f. Konselor mengisi lembar data pasien berdasarkan jawaban klien
 - g. Klien melakukan pemeriksaan laboratorium
 - h. Petugas Laborat memberikan hasil ke pada konselor
 - i. Konselor membacakan hasil pemeriksaan laborat
 - j. Konselor menyampaikan konseling sesuai dengan hasil Laboratorium

- k. Konselor memberikan rujukan ke layanan PDP jika diperlukan
2. Konseling Tes atas Inisiatif Petugas
 - a. Pasien periksa ke poliklinik (umum, gigi, mata) atau KIA (ANC Terpadu)
 - b. Pasien disarankan melakukan pemeriksaan tes HIV
 - c. Jika pasien tidak setuju pasien akan dirujuk ke KTS, jika setuju pasien akan mendapatkan konseling
 - d. Klien mendapatkan konseling tentang HIV / AIDS dan jaminan kerahasiaan
 - e. Klien dan petugas menandatangani informed Consent
 - f. Petugas mengisi lembar data klien berdasarkan jawaban klien
 - g. Klien melakukan pemeriksaan laboratorium
 - h. Petugas Laboratorium memberikan hasil ke pada petugas (konselor)
 - i. Petugas membacakan hasil pemeriksaan laboratorium
 - j. Petugas menyampaikan konseling sesuai dengan hasil pemeriksaan
 - k. Petugas memberikan rujukan ke layanan PDP jika diperlukan
3. Pelayanan PDP
 - a. Pasien terdaftar di layanan umum
 - b. Pasien dilakukan rujukan internal dari layanan umum ke layanan PDP
 - c. Petugas layanan PDP melakukan kajian awal, konseling sebelum pengobatan dan rencana pengobatan
 - d. Petugas layanan PDP melakukan pemeriksaan berdasarkan form layanan PDP dan mengisi data pada aplikasi layanan Kesehatan
 - e. Petugas layanan PDP menyerahkan resep obat kepada pasien untuk diverifikasi di kasir dan diserahkan ke apotik untuk pengambilan obat
 - f. Pelayanan selesai

D. Jangka Waktu Penyelesaian :

Pasien baru : 15-30 menit

E. Biaya/Tarif :

1. Pasien Umum

Sesuai Peraturan Bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten

NO.	PELAYANAN	TARIF (Rp)
I	Pengobatan Umum/Konsultasi	
1	Rawat jalan umum/Konsultasi	10.000
2	Pemeriksaan HIV (Rapid Test)	Gratis

2. Pasien Peserta BPJS

Sesuai dengan Perpres No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan (Biaya Gratis).

F. Produk Layanan

1. Konsultasi Dokter/Konselor
2. Pemeriksaan Medis
3. Peresepan Obat ARV
4. Surat Rujukan

G. Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas :

1. Dokumen terkait pelayanan :
 - a. Form Informed Consent
 - b. Form Skreening VCT
 - c. Form Pelayanan PDP
 - d. Surat Rujukan
2. Alat tulis kantor

H. Kompetensi Pelaksana

1. Untuk layanan KT-HIV : Konselor yang terlatih Konseling Tes HIV
2. Untuk layanan PDP : Dokter/Perawat/Analisis Laboratorium /Apoteker/Petugas RR yang sudah mendapatkan pelatihan PDP

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 :

1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui Sistem Pengadaan Secara Elektronik dan Website Puskesmas Klaten Tengah.
2. SMS Center Puskesmas/WA : 0856 0143 7476 (Selama Jam Kerja)
3. Nomor Telp. Puskesmas Klaten Tengah (0272) 321909
4. Email : puskesmasklatentengah@gmail.com
5. Secara tertulis melalui :
 - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Klaten Tengah
 - b. Kotak Saran

K. Jumlah Pelaksana :

1. Layanan KT-HIV Minimal 1 orang konselor yang terlatih
2. Layanan PDP minimal 1 orang dokter dan Petugas Apotik yang terlatih

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik yang ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Klaten Tengah "SANTUN" (Salam Akuntabel Nyaman Tepat Unggul)

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
8. Tersedianya CCTV di ruang tunggu
9. Tersedia Petugas Keamanan
10. Titik Kumpul
11. Lemari Dokumen

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap 6 (enam) bulan;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap semester (satu tahun dua kali).
3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

XV. 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 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas kesehatan Tingkat Pertama
3. Permenkes No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
4. Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
5. Peraturan Bupati Klaten No. 15 Tahun 2023 tentang perubahan atas Peraturan Bupati Klaten No. 34 Tahun 2020 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah Unit Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten

B. Persyaratan

Tersedianya lembar resep dari Pasien

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dengan menerapkan protokol kesehatan :

1. Setelah selesai mendapatkan pelayanan di unit pelayanan rawat jalan, petugas mempersilakan pasien menuju kasir (bagi pasien umum dan BPJS)
2. Petugas kasir menerima resep dari pasien dan menyampaikan jumlah biaya yang harus dibayar
3. Petugas memasukkan resep dalam sistem pembayaran aplikasi pelayanan kesehatan dan mencatat di buku bantu
4. Petugas menyerahkan bukti pembayaran kepada pasien / keluarga
5. Apabila pasien mendapatkan resep pasien menuju ruang farmasi, bila tidak ada resep pelayanan telah selesai
6. Pasien pulang

D. Jangka Waktu Penyelesaian

Rata-rata 5 menit

E. Biaya / Tarif

1. Pasien Umum

Sesuai Peraturan Bupati Klaten No. 34 Tahun 2020 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten No. 34 Tahun 2020 tentang tarif badan layanan umum daerah unit teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilingkungan pemerintah Kabupaten Klaten

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

2. Pasien Peserta BPJS

Sesuai dengan Perpres No. 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan

F. Produk Layanan

Bukti pembayaran

G. Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas

1. Komputer
2. Printer
3. Dokumen terkait pelayanan

4. Stampel tanda lunas dan STBP
5. Alat tulis kantor
6. Ruang kasir

H. Kompetensi Pelaksana

Minimal D-III Akutansi/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, Sarana, Dan Masukan

1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui Sistem Pengaduan Secara Elektronik dan Website Puskesmas Klaten Tengah.
2. Link Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *barcode* yang tersedia
3. SMS Center Puskesmas /WA : 0856 0143 7476 (Selama Jam Kerja)
4. Nomor Telp. Puskesmas Klaten Tengah (0272) 321909
5. Email : puskesmasklatentengah@gmail.com
6. Secara tertulis melalui :
 - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Klaten Tengah
 - b. Kotak Saran

K. Jumlah Pelaksana

Minimal 1 orang petugas kasir

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik yang ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Klaten Tengah "SANTUN" (Salam Akuntabel Nyaman Tepat Unggul)

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;
6. Tersedianya CCTV di ruang tunggu
7. Tersedia Petugas Keamanan
8. Titik Kumpul

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana

1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap 6 bulan sekali (satu tahun dua kali).
3. Evaluasi berdasar kan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

XVI. PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan keluhan pelanggan menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan
2. Undang–Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43Tahun 2019 Tentang puskesmas

B. Persyaratan :

1. Secara tertulis melalui :
 - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Klaten Tengah
 - b. Kotak Saran

2. Pengaduan melalui media sosial dan Website Puskesmas Klaten Tengah
3. SMS Center Puskesmas /WA : 0856 0143 7476 (Selama Jam Kerja)
4. Nomor Telp. Puskesmas Klaten Tengah (0272) 321909
5. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui link : skm.klaten.go.id

C. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur :

1. Petugas membuka kotak saran setiap 2 minggu sekali, SMS Center Puskesmas /WA setiap hari jam kerja.
2. Petugas mencatat data pelaporan (nama, alamat dan nomor telepon jika ada) dan isi keluhan atau umpan balik pada buku register
3. Pengaduan tidak langsung oleh petugas penanganan pengaduan dicatat dan ditanggapi melalui telp, SMS/WA, Email, Website, dan SKM (dianalisa tiap 6 bulan sekali) berikut rencana tindak lanjutnya
4. Petugas melaporkan keluhan atau umpan balik kepada Tim Mutu serta unit terkait.
5. Petugas penanganan pengaduan segera merespon pengaduan yang berkaitan dengan penanganan yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkonfirmasi kepada kepala puskesmas
6. Kepala puskesmas bila perlu koordinasi dengan pihak atau pejabat terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat tersebut
7. Semua jawaban yang telah disampaikan melalui SMS atau papan informasi dicatat didalam buku register
8. Keluhan/aduan yang sudah ditindaklanjuti dipublikasikan pada papan pengumuman setiap 2 minggu sekali

D. Jangka Waktu Penyelesaian :

1. Kotak saran dibuka setiap 2 minggu sekali
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. SMS Center Puskesmas /WA : 0856 0143 7476
5. Secara tertulis melalui Kotak Saran, Surat
6. Nomor Telp. Puskesmas Klaten Tengah (0272) 321909
7. Email : puskesmasklatentengah@gmail.com
8. Website : www.klatentengah.dinkes.klaten.go.id
9. Media sosial :
 - a. Instagram : @puskesmasklatentengah
 - b. Facebook : Puskesmas Klaten Tengah
10. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui link : skm.klaten.go.id

H. Kompetensi Pelaksana :

Karyawan Puskesmas Klaten Tengah yang di tetapkan melalui Kebijakan oleh Kepala Puskesmas.

I. Pengawasan Internal :

1. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas (Tim Mutu dan Tim Audit Internal)

J. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui Sistem Pengadaan Secara Elektronik dan Aplikasi Matur Ibu
2. SMS Center Puskesmas /WA : 0856 0143 7476
3. Email : puskesmasklatentengah@gmail.com
4. Secara tertulis melalui :
 - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Klaten Tengah
 - b. Kotak Saran

K. Jumlah Pelaksana :

Minimal 2 orang petugas pengaduan

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik yang ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Klaten Tengah “SANTUN” (Salam Akuntabel Nyaman Tepat Unggul)

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 kerahasiaan identitas nama, usia/alamatnya;

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana

1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen;
2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap 6 bulan sekali (satu tahun dua kali)
3. Evaluasi berdasar kan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

Ditetapkan di Klaten Tengah

Pada tanggal 01 Februari 2024

KEPALA PUSKESMAS KLATEN TENGAH



drg. SITI RACHMAWATI KN

Pembina Tingkat I

NIP. 19710219 200012 2 001