



**PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN**  
**DINAS KESEHATAN**  
**PUSKESMAS TULUNG**

Jl. Raya Tulung- Ngangkruk Km 1 Tulung Klaten  
Kode Pos 57482 Telepon (0276) 320708  
Email puskesmastulung2014@gmail.com  
Klaten

---

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TULUNG

DINAS KESEHATAN KABUPATEN KLATEN

NOMOR : 055 TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS TULUNG

KEPALA PUSKESMAS TULUNG

DINAS KESEHATAN KABUPATEN KLATEN,

- 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 Tulung Tentang Standar Pelayanan Publik Puskesmas Tulung;
- 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 36 tahun 2009 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 15 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi 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;

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TULUNG NOMOR 055 TAHUN 2024 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS TULUNG

KESATU Standar Pelayanan Publik ini dipergunakan sebagai pedoman bagi setiap pelaksana pelayanan publik di Puskesmas Tulung 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 : Semua biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan kepada anggaran operasional Puskesmas Tulung 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 Tulung

Pada tanggal 01 Januari 2024

KEPALA PUSKESMAS TULUNG

DINAS KESEHATAN KABUPATEN KLATEN,

MUTMAINAH

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA  
PUSKESMAS TULUNG  
NOMOR : NOMOR 055 TAHUN 2024  
TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PUSKESMAS TULUNG

## **I. PELAYANAN PENDAFTARAN**

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

Dalam penyelenggaraan pelayanan pendaftaran menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 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.34 Tahun 2020 tentang perubahan atas Peraturan Bupati Klaten No 17 Tahun 2017 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 skreening :
  - 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 Tulung yang sudah melakukan pendaftaran online, oleh petugas skreening diarahkan langsung ke unit pelayanan.
5. Petugas mengambilkan nomor antrian dimesin Antrian Pasien Mandiri (APM) sesuai kriteria pasien :
  - a. Bagi pasien lama BPJS Tulung dapat melakukan pendaftaran langsung dengan melakukan *scan* kartu BPJS atau dengan memasukkan NIK pada mesin APM.
  - b. Bagi pasien baru BPJS Tulung, 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 Tulung 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 membuatkan 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 dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

<b>NO.</b>	<b>PELAYANAN</b>	<b>TARIF (Rp)</b>
<b>I</b>	<b>Pengobatan Umum/Konsultasi</b>	
1	Rawat jalan umum/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 Tulung.
2. SMS Center Puskesmas/WA : 0895 6223 1267 (Selama Jam Kerja)

3. Nomor Telp. Puskesmas Tulung 0276) 320708
  4. Email : [puskesmastulung2014@gmail.com](mailto:puskesmastulung2014@gmail.com)
  5. Secara tertulis melalui :
    - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tulung
    - 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 Tulung “SIAP” (Semangat Ikhlas Amanah Profesional).
- M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keraguan.
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 36 tahun 2009 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.34 Tahun 2020 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten no 17 tahun 2017 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. Pasien Umum

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

<b>NO</b>	<b>PELAYANAN</b>	<b>TARIF</b>
<b>I</b>	<b>Pengobatan Umum/Konsultasi</b>	
1	Rawat jalan umum	Rp 10.000
2	Konsultasi gizi, sanitasi, laktasi	Rp 5.000
3	Pemeriksaan kesehatan pelajar	Rp 8.000
4	Pemeriksaan kesehatan umum	Rp 10.000
5	Pemeriksaan calon pengantin	Rp 15.000
6	Pemeriksaan kesehatan haji	Rp 50.000
7	Rawat darurat	Rp 20.000
<b>II</b>	<b>Pertolongan dan Tindakan Mata</b>	
1	Pemeriksaan ketajaman penglihatan (visus)	Rp 15.000

2	Koreksi dan resep kaca mata	Rp	15.000
3	Tes buta warna	Rp	10.000
4	Epilasi pada trichiasis	Rp	15.000
5	Funduskopi	Rp	15.000
6	Bebat mata	Rp	20.000
7	Insisi hordeolum	Rp	100.000
8	Insisi chalazion	Rp	100.000
<b>III</b>	<b>Tindakan THT</b>		
1	Toilet hidung / pembersihan kotoran	Rp	30.000
2	Toilet telinga / pembersihan kotoran	Rp	30.000
3	Toilet tenggorokan / pembersihan	Rp	30.000
4	Tampon antiseptik / Adrenalin	Rp	30.000
5	Medikasi post op minor & kecil	Rp	20.000
6	Spooling dari suction telinga	Rp	30.000
7	Pengangkatan corpus alienum telinga	Rp	30.000
8	Pengangkatan serumen prop yang sulit	Rp	50.000
<b>IV</b>	<b>Tindakan Medis Terapi</b>		
1	Medikasi	Rp	15.000
2	Debridemen Luka	Rp	25.000
3	Jahit luka 1-4 jahitan	Rp	50.000
4	Jahit luka 5-10 jahitan	Rp	70.000
5	Jahit luka > 10 jahitan	Rp	100.000
6	Tindik daun telinga	Rp	20.000
7	Lepas jahitan 1-5 (per simpul)	Rp	5.000
8	Lepas jahitan 5-10 (per simpul)	Rp	5.000
9	Lepas jahitan > 10 (per simpul)	Rp	5.000
10	Mengangkat ateroma / lipoma	Rp	150.000
11	Insisi / eksisi	Rp	50.000
12	Ekstraksi kuku	Rp	70.000
13	Ekstraksi corpus alienum	Rp	50.000
14	Jahit telinga dawir	Rp	100.000
15	Perawatan luka gigitan binatang	Rp	25.000
16	Perawatan luka bakar < 10 %	Rp	30.000
17	Perawatan luka bakar > 10 % tidak kompleks	Rp	50.000

18	ATS (Anti Tetanus Serum)	Rp	130.000
19	Pengangkatan benda asing dengan sayatan ringan	Rp	70.000
20	Circumsisi / sunat	Rp	200.000
21	Pemakaian nebulizer	Rp	50.000
22	Injeksi	Rp	5.000
23	Skin test	Rp	10.000
24	Mantoux test	Rp	20.000
25	Pemasangan spalk	Rp	30.000
26	Pemasangan O <sub>2</sub> (belum termasuk O <sub>2</sub> )	Rp	20.000
27	Penggunaan O <sub>2</sub> (per jam, per liter)	Rp	10.000
28	Pemasangan Nasogastric Tube (NGT)	Rp	70.000
29	Pelepasan Nasogastric Tube (NGT)	Rp	15.000
30	Tindakan pra rujukan	Rp	125.000
31	Pemasangan kateter (dengan kateter)	Rp	60.000
32	Pelepasan kateter	Rp	15.000
33	Penanganan kejang (dengan stesolid)	Rp	70.000
34	Penanganan syok anafilaktik	Rp	75.000
35	Imunisasi Influenza	Rp	200.000
<b>V</b>	<b>Penunjang Diagnostik</b>		
1	Spirometri	Rp	30.000
2	Elektrokardiogram (EKG)	Rp	40.000
3	Cryotherapy	Rp	150.000
<b>VI</b>	<b>Pelayanan Lainnya</b>		
1	Visum et repertum (hidup)	Rp	50.000
2	Ambulance (rujukan pasien) :		
	- Pemakaian 5 km PP	Rp.	150.000
	- Pemakaian > 5 km PP (tambahan per km)	Rp.	10.000
	- Jasa Medis	Rp	75.000
	- Jasa Paramedis	Rp	50.000
	- Jasa Pengemudi	Rp	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).

8. 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.

9. 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

10. Kompetensi Pelaksana :

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

11. 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)

12. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilakukan melalui Sistem Pengaduan Secara Elektronik dan Website Puskesmas Tulung.
2. SMS Center Puskesmas/WA : 0895 6223 1267 (Selama Jam Kerja)
3. Nomor Telp. Puskesmas Tulung (0276) 320708
4. Email : [puskesmastulung2014@gmail.com](mailto:puskesmastulung2014@gmail.com)
5. Secara tertulis melalui :
  - c. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tulung
  - d. Kotak Saran

13. Jumlah Pelaksana :

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

14. Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik yang ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Tulung "SIAP" (Semangat Ikhlas Amanah Profesional )

15. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keraguan

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

16. 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 36 tahun 2009 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.34 Tahun 2020 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten no 17 tahun 2017 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. Pasien Umum

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

<b>NO</b>	<b>PELAYANAN</b>	<b>TARIF</b>
1	Konsultasi Gigi	Rp 5.000
2	Pemeriksaan gigi dan mulut/kir kesehatan gigi (Capeng)	Rp 12.000
3	Pencabutan gigi susu dengan topikal anestesi (per gigi)	Rp 15.000
4	Pencabutan gigi susu dengan injeksi (per gigi)	Rp 33.000
5	Pencabutan gigi tetap dengan disposable syringe (per gigi)	Rp 36.000
6	Pencabutan gigi tetap dengan disposable syringe dengan komplikasi (per gigi)	Rp 40.000
7	Pencabutan gigi tetap dengan citoject (per gigi)	Rp 65.000
8	Pencabutan gigi tetap dengan Injeksi dengan komplikasi (per gigi)	Rp 43.000
9	Apicoectomy gigi susu (per gigi)	Rp 16.000
10	Jahit pasca cabut gigi 1 - 3 jahitan	Rp 16.000
11	Up Hechting	Rp 18.000
12	Perawatan dry socket	Rp 25.000
13	Pembersihan karang gigi (tiap rahang)	Rp 75.000

14	Perawatan radang gusi	Rp	15.000
15	Topical Aplikasi Fluor	Rp	15.000
16	Fissure sealant	Rp	40.000
17	Pulp capping	Rp	56.000
18	Devitalisasi pulpa	Rp	26.000
19	Dressing / sterilisasi kamar pulpa	Rp	25.000
20	Pengisian kamar pulpa	Rp	55.000
21	Tambalan glass ionomer 1 bidang kecil	Rp	56.000
22	Tambalan glass ionomer 1 bidang sedang	Rp	60.000
23	Tambalan glass ionomer 1 bidang besar	Rp	90.000
24	Tambalan glass ionomer 2 bidang	Rp	90.000
25	Tambalan komposit 1 bidang kecil	Rp	90.000
26	Tambalan komposit 1 bidang sedang	Rp	100.000
27	Tambalan komposit 1 bidang besar	Rp	130.000
28	Tambalan komposit 2 bidang	Rp	125.000
29	Tambalan komposit lebih dari 2 bidang	Rp	180.000
30	Insisi abses / regio	Rp	60.000
31	Trepanasi	Rp	25.000
32	Pengobatan abses	Rp	15.000
33	Operculectomy	Rp	90.000
34	Koreksi oklusi	Rp	20.000
35	Protosa gigi lepasan (1 gigi pertama)	Rp	370.000
36	Protosa gigi lepasan (gigi ke 2 dan seterusnya)	Rp	120.000
37	Jacket porcelain fused to metal (per unit)	Rp	615.000
38	Reparasi gigi tiruan akrilik (tiap rahang)	Rp	250.000
39	Pertolongan kecil lainnya	Rp	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 Tulung.
2. SMS Center Puskesmas /WA : 0895 6223 1267 (Selama Jam Kerja)
3. Nomor Telp. Puskesmas Tulung (0276) 320708
4. Email : [puskesmastulung2014@gmail.com](mailto:puskesmastulung2014@gmail.com)
5. Secara tertulis melalui :
  - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tulung
  - 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 Tulung "SIAP" ( Semangat Ikhlas Amanah Profesional )

#### 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 sebulan sekali.
3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

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

#### A. Dasar Hukum

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

1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 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.34 Tahun 2020 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten no 17 tahun 2017 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 dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

<b>NO</b>	<b>PELAYANAN</b>	<b>TARIF</b>
<b>I</b>	<b>Tindakan Medis Terapi</b>	
1	Pemasangan IUD (tidak termasuk IUD)	Rp 100.000
2	Pelepasan IUD	Rp 100.000
3	Pemasangan implant	Rp 100.000
4	Pelepasan implant	Rp 100.000
5	Suntik KB	Rp 30.000
6	Pemeriksaan ginekologi / genital	Rp 25.000
7	Pengobatan erosi / mulut rahim	Rp 25.000
8	Toucher vaginal	Rp 15.000
9	Toucher rectal	Rp 15.000
10	Breastcare / perawatan payudara	Rp 30.000
11	Persalinan normal oleh Bidan	Rp 800.000
12	Persalinan normal oleh Dokter	Rp 1.000.000
13	Persalinan dengan penyulit	Rp 1.250.000
14	Pasang kateter (tidak termasuk kateter)	Rp 25.000

15	Lavement	Rp	25.000
16	Pengambilan sekret pap smear	Rp	50.000
17	Pemeriksaan pap smear	Rp	125.000
18	Pemasangan infus untuk orang dewasa	Rp	15.000
19	Pemasangan infus untuk anak termasuk fiksasi	Rp	20.000
20	Suction isap lendir	Rp	15.000
21	Resusitasi bayi baru lahir	Rp	50.000
22	Resusitasi bayi baru lahir dengan asfiksia	Rp	100.000
<b>II</b>	<b>Penunjang Diagnostik</b>		
1	USG kebidanan (tanpa print)	Rp	60.000
2	USG kebidanan (dengan print)	Rp	70.000
3	IVA Test	Rp	25.000

## 2. Pasien Peserta BPJS

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 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 Tulung.
2. Link Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *barcode* yang tersedia
3. SMS Center Puskesmas /WA : 0895 6223 1267 (Selama Jam Kerja)
4. Nomor Telp. Puskesmas Tulung (0276) 320708
5. Email : [puskesmastulung2014@gmail.com](mailto:puskesmastulung2014@gmail.com)
6. Secara tertulis melalui :
  - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tulung
  - 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 Tulung "SIAP" ( Semangat Ikhlas Amanah Profesional )

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

**V. 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 36 tahun 2009 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.34 Tahun 2020 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten no 17 tahun 2017 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 dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

<b>NO.</b>	<b>PELAYANAN</b>	<b>TARIF (Rp)</b>
<b>I</b>	<b>Pengobatan Umum/Konsultasi</b>	
1	Rawat jalan umum/Konsultasi	10.000
2	Rawat darurat	20.000
<b>II</b>	<b>Tindakan THT</b>	
1	Toilet hidung/pembersihan kotoran	30.000
2	Tampon antiseptik/adrenalin	30.000
<b>III</b>	<b>Tindakan Medis dan Terapi</b>	
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)	60.000
25	Penanganan kejang	70.000
26	Penanganan syok anafilaksi	75.000
<b>IV</b>	<b>Penunjang Diagnostik</b>	
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 Tulung.
2. Link Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *barcode* yang tersedia
3. SMS Center Puskesmas /WA : 0895 6223 1267 (Selama Jam Kerja)
4. Nomor Telp. Puskesmas Tulung (0276) 320708
5. Email : [puskesmastulung2014@gmail.com](mailto:puskesmastulung2014@gmail.com)
6. Secara tertulis melalui :
  - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tulung
  - 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 Tulung "SIAP" (Semangat Ikhlas Amanah Profesional).

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

## **VI. PELAYANAN GIZI**

### A. Dasar Hukum

Dalam penyelenggaraan pelayanan Gizi menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 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.34 Tahun 2020 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten no 17 tahun 2017 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 dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

<b>NO.</b>	<b>PELAYANAN</b>	<b>TARIF (Rp)</b>
<b>I</b>	<b>Pengobatan Umum/Konsultasi</b>	
1	Rawat jalan umum/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 auditor 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 Tulung.
2. Link Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *barcode* yang tersedia
3. SMS Center Puskesmas /WA : 089618005888 (Selama Jam Kerja)
4. Nomor Telp. Puskesmas Tulung (0276) 320708
5. Email : [puskesmastulung2014@gmail.com](mailto:puskesmastulung2014@gmail.com)
6. Secara tertulis melalui :
  - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tulung
  - 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 Tulung "SIAP" (Semangat Ikhlas Amanah Profesional).

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

## **VII. PELAYANAN KESEHATAN LANSIA**

### A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan Kesehatan Lansia menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 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.34 Tahun 2020 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten no 17 tahun 2017 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. Pasien Umum

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

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

2	Konsultasi Gizi, sanitasi, laktasi	5.000
3	Pemeriksaan kesehatan Haji	50.000
4	Rawat darurat	20.000
<b>II</b>	<b>Tindakan THT</b>	
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
<b>III</b>	<b>Tindakan Medis dan Terapi</b>	
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 (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 (termasuk kateter)	60.000
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 dengan stesolid)	70.000
38	Penanganan syok anafilaksi	75.000
<b>IV</b>	<b>Penunjang Diagnostik</b>	
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 Tulung.
2. SMS Center Puskesmas/WA : 0895 6223 1267(Selama Jam Kerja)
3. Nomor Telp. Puskesmas Tulung (0276) 320708
4. Email : [puskesmastulung2014@gmail.com](mailto:puskesmastulung2014@gmail.com)
5. Secara tertulis melalui :
  - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tulung
  - 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 Tulung “SIAP” (Semangat Ikhlas Amanah Profesional).

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

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.

## **VIII. PELAYANAN FARMASI**

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan Farmasi menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 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.34 Tahun 2020 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten no 17 tahun 2017 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. Pasien Umum

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

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 Tulung.
2. Link Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *barcode* yang tersedia
3. SMS Center Puskesmas /WA : 089618005888 (Selama Jam Kerja)
4. Nomor Telp. Puskesmas Tulung (0276) 320708
5. Email : [puskesmastulung2014@gmail.com](mailto:puskesmastulung2014@gmail.com)
6. Secara tertulis melalui :
  - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tulung
  - 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 Tulung “SIAP” (Semangat Ikhlas Amanah Profesional).

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

### **IX. PELAYANAN LABORATORIUM**

#### A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan Laboratorium di Puskesmas Tulung 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 Republik 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 17 tahun 2017 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. Pasien Umum

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023  
Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

<b>NO</b>	<b>PELAYANAN</b>	<b>TARIF</b>	
<b>I</b>	<b>Pemeriksaan Darah</b>		
1	Hemoglobin	Rp	8.500
2	Haemogram	Rp	7.000
3	Antal leukosit	Rp	7.000
4	Antal eritrosit	Rp	7.000
5	Antal trombosit	Rp	7.000
6	Waktu pendarahan	Rp	7.000
7	Waktu pembekuan / perjendalan	Rp	7.000
8	Hematokrit	Rp	7.000
9	Malaria preparat	Rp	7.000
10	Protein total	Rp	16.000
11	Albumin	Rp	16.000
12	Takata ara	Rp	10.000
13	Thymol turbidity rest	Rp	10.000
14	Billirubin total	Rp	16.000
15	Billirubin direk / indirek	Rp	30.000
16	SGOT	Rp	22.000
17	SGPT	Rp	22.000
18	Ureum	Rp	22.000
19	Kreatinin	Rp	22.000
20	Cholesterol	Rp	22.000
21	HDL-Cholesterol	Rp	22.000
22	LDL-Cholesterol	Rp	22.000
23	Trigliserida	Rp	22.000
24	Asam urat	Rp	15.000
25	Gula darah puasa	Rp	14.000
26	Gula darah 2 jam PP	Rp	14.000
27	Gula darah sewaktu	Rp	14.000
28	Aplikasi fosfatase	Rp	10.000
29	Widal	Rp	35.000
30	Gamma GT	Rp	10.000

31	CK-MB	Rp	15.000
32	HBsAg	Rp	25.000
33	Acid phosphatase	Rp	15.000
34	Amilase	Rp	14.000
35	Glukosa (stik)	Rp	15.000
36	Cholesterol (stik)	Rp	22.000
37	Asam urat (stik)	Rp	15.000
38	Calcium	Rp	10.000
39	Cholinesterase	Rp	10.000
40	GLDH	Rp	12.000
41	HBDH	Rp	10.000
42	LAP	Rp	10.000
43	Lipase	Rp	20.000
44	Iron	Rp	10.000
45	Natrium	Rp	10.000
46	Kalium	Rp	10.000
47	Chlorida	Rp	12.000
48	Magnesium	Rp	10.000
49	CEP	Rp	10.000
50	BBS / LED	Rp	10.000
51	VDRL	Rp	12.000
52	Golongan darah	Rp	8.500
53	Rapid Test Covid	Rp	150.000
<b>II</b>	<b>Pemeriksaan Urine</b>		
1	Urine rutin	Rp	15.000
2	Urine reduksi	Rp	4.000
3	Urine Protein	Rp	4.000
4	Billirubin	Rp	4.000
5	Urine urobilinogen	Rp	4.000
6	Urine nitrit	Rp	4.000
7	PH	Rp	4.000
8	Keton	Rp	12.000
9	Test kehamilan	Rp	15.000
10	Sedimen	Rp	5.000
<b>III</b>	<b>Pemeriksaan Feces</b>		
1	Feces rutin	Rp	5.000

2	Telur cacing	Rp	5.000
3	Darah samar	Rp	5.000
<b>IV</b>	<b>Preparat Apus</b>		
1	Urethra sekret	Rp	7.000
2	Difteri baksil	Rp	7.000
3	Basil Tahan Asam (BTA)	Rp	7.000
<b>V</b>	<b>Pemeriksaan Sample Air (kimia)</b>		
1	PH	Rp	15.000
2	Kadar besi (Fe)	Rp	17.000
3	Nitrit	Rp	25.000
4	Nitrat	Rp	25.000
5	Fluorida	Rp	25.000
6	Mangan	Rp	20.000
7	Kesadahan	Rp	15.000
8	Alumunium	Rp	15.000
9	Ammonium	Rp	15.000
10	Sisa chlor	Rp	15.000
11	Arsen	Rp	20.000
12	Chlorida	Rp	20.000
13	Sianida	Rp	20.000
14	Cadmium	Rp	60.000
15	Tembaga (Cu)	Rp	15.000
16	Sulfat	Rp	20.000
17	Zink	Rp	15.000
18	Total hardness	Rp	15.000
19	Selenium	Rp	15.000
<b>VI</b>	<b>Pemeriksaan Sample Makanan (Kimia)</b>		
1	Boraks	Rp	20.000
2	Formalin	Rp	20.000
3	Pewarna	Rp	25.000
4	Pemanis	Rp	21.000

<b>VII</b>	<b>Pemeriksaan Sampel Air dan Makanan (Biologi)</b>		
1	Bakteriologi air bersih	Rp	40.000
2	Bakteriologi air minum	Rp	40.000
3	Bakteriologi makanan	Rp	25.000

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 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 Tulung.
2. Link Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *barcode* yang tersedia
3. SMS Center Puskesmas /WA : 089618005888 (Selama Jam Kerja)
4. Nomor Telp. Puskesmas Tulung (0276) 320708
5. Email : [puskesmastulung2014@gmail.com](mailto:puskesmastulung2014@gmail.com)
6. Secara tertulis melalui :
  - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tulung
  - 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 Tulung “SIAP” (Semangat Ikhlas Amanah Profesional).

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

**X. PELAYANAN LAKTASI**

A. Dasar Hukum

Dalam penyelenggaraan pelayanan Laktasi menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 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 Menteri 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.34 Tahun 2020 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten no 17 tahun 2017 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 dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

NO.	PELAYANAN	TARIF (Rp)
-----	-----------	------------

<b>I</b>	<b>Pengobatan Umum/Konsultasi</b>	
1	Rawat jalan umum/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 Tulung.
- 2 Link Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *barcode* yang tersedia
- 3 SMS Center Puskesmas /WA : 0895 6223 1267(Selama Jam Kerja)
- 4 Nomor Telp. Puskesmas Tulung (0276) 320708
- 5 Email : [pukesmastulung2014@gmail.com](mailto:pukesmastulung2014@gmail.com)
- 6 Secara tertulis melalui :
  - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tulung
  - b. Kotak Saran

K. Jumlah Pelaksana

Satu Nutrisionis minimal Pendidikan D-III Gizi

L. Jaminan Pelayanan

Pelayanan dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik yang ditetapkan yaitu Tata Nilai Puskesmas Tulung “SIAP” (Semangat Ikhlas Amanah Profesional).

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

## **XI. PELAYANAN KLINIK SANITASI**

### A. Dasar Hukum

Dalam penyelenggaraan pelayanan Klinik Sanitasi menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 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.34 Tahun 2020 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten no 17 tahun 2017 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 keluarga sekitar)
7. Apabila permasalahan yang ditemukan menyangkut sekelompok keluarga atau kampung, menginformasikan kepada petugas desa, perangkat, RW/RT, Pembina desa, Kader kesehatan, serta lintas sektoral TK Kecamatan untuk ditindak lanjuti bersama
8. Pembuatan laporan diketahui Kepala Puskesmas

D. Jangka Waktu Penyelesaian

Waktu Pelayanan Konseling 30 menit

E. Biaya / Tarif

1 Pasien Umum

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

<b>NO.</b>	<b>PELAYANAN</b>	<b>TARIF (Rp)</b>
<b>I</b>	<b>Pengobatan Umum/Konsultasi</b>	

1	Rawat jalan umum/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 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 Tulung.

2 Link Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *barcode* yang tersedia

3 SMS Center Puskesmas /WA : 0895 6223 1267(Selama Jam Kerja)

4 Nomor Telp. Puskesmas Tulung (0276) 320708

5 Email : [puskesmastulung2014@gmail.com](mailto:puskesmastulung2014@gmail.com)

6 Secara tertulis melalui :

a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tulung

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 Tulung “SIAP” (Semangat Ikhlas Amanah Profesional)
- 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 sebulan sekali.
  3. Evaluasi berdasar kan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

## **XII. PELAYANAN FISOTERAPI**

### **A. Dasar Hukum**

Dalam penyelenggaraan pelayanan Fisioterapi menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas kesehatan Tingkat Pertama
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 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.34 Tahun 2020 tentang perubahan atas peraturan bupati klaten no 17 tahun 2017 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 dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

<b>NO</b>	<b>PELAYANAN FISIOTERAPI</b>	<b>TARIF</b>
1	Assesment fisioterapi	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 Tulung.
2. Link Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *barcode* yang tersedia
3. SMS Center Puskesmas /WA : 0895 6223 1267(Selama Jam Kerja)
4. Nomor Telp. Puskesmas Tulung (0276) 320708
5. Email : [puskesmastulung2014@gmail.com](mailto:puskesmastulung2014@gmail.com)

6. Secara tertulis melalui :
  - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tulung
  - 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 Tulung “SIAP” (Semangat Ikhlas Amanah Profesional)

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

### **XIII. 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 36 tahun 2009 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.34 Tahun 2020 tentang perubahan atas Peraturan Bupati Klaten No 17 Tahun 2017 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 dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

<b>NO.</b>	<b>PELAYANAN</b>	<b>TARIF (Rp)</b>
<b>I</b>	<b>Pengobatan Umum/Konsultasi</b>	
1	Rawat jalan umum/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 Tulung.
2. SMS Center Puskesmas/WA : 0895 6223 1267(Selama Jam Kerja)
3. Nomor Telp. Puskesmas Tulung (0276) 320708
4. Email : [puskesmastulung2014@gmail.com](mailto:puskesmastulung2014@gmail.com)
5. Secara tertulis melalui :
  - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tulung
  - 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 Tulung "SIAP" (Semangat Ikhlas Amanah Profesional)

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

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 bulan;
3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

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

A. Dasar Hukum

Dalam penyelenggaraan pelayanan kasir menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 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.34 Tahun 2020 tentang perubahan atas Peraturan Bupati Klaten No 17 Tahun 2017 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 dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 15 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

<b>NO.</b>	<b>PELAYANAN</b>	<b>TARIF (Rp)</b>
<b>I</b>	<b>Pengobatan Umum/Konsultasi</b>	
1	Rawat jalan umum/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 Tulung.
2. Link Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *barcode* yang tersedia
3. SMS Center Puskesmas /WA : 0895 6223 1267(Selama Jam Kerja)
4. Nomor Telp. Puskesmas Tulung (0276) 320708
5. Email : [puskesmastulung2014@gmail.com](mailto:puskesmastulung2014@gmail.com)
6. Secara tertulis melalui :
  - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tulung
  - 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 Tulung “SIAP” (Semangat Ikhlas Amanah Profesional)

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

**XV. PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN**

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan keluhan pelanggan menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 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 Tulung
  - b. Kotak Saran
2. Pengaduan melalui media sosial dan Website Puskesmas Tulung
3. SMS Center Puskesmas /WA : 0895 6223 1267(Selama Jam Kerja)
4. Nomor Telp. Puskesmas Tulung (0276) 320708
5. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui link : [skm.klaten.go.id](http://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 : 0896 1800 5888
5. Secara tertulis melalui Kotak Saran, Surat
6. Nomor Telp. Puskesmas Tulung (0276) 320708
7. Email : [puskesmastulung2014@gmail.com](mailto:puskesmastulung2014@gmail.com)

8. Website : <https://puskesmastulung.dinkes.klaten.go.id>
9. Media sosial :
  - a. Instagram : @puskesmastulung
  - b. Facebook : Puskesmas Tulung
10. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui link : [skm.klaten.go.id](http://skm.klaten.go.id)

H. Kompetensi Pelaksana :

Karyawan Puskesmas Tulung yang ditetapkan 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 Pengaduan Secara Elektronik dan Aplikasi Matur Ibu
2. SMS Center Puskesmas /WA : 089618005888
3. Email : [puskesmastulung2014@gmail.com](mailto:puskesmastulung2014@gmail.com)
4. Secara tertulis melalui :
  - a. Surat yang ditujukan kepada kepala Puskesmas Tulung
  - 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 Tulung "SIAP" (Semangat Ikhlas Amanah Profesional)

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

Ditetapkan di Tulung

Pada tanggal 01 Januari 2024

KEPALA PUSKESMAS TULUNG

DINAS KESEHATAN KABUPATEN KLATEN,

MUTMAINAH

