



**PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KESEHATAN**

TERKENDALI

UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG

Jl. Guntur Melati No. 135 Haurpanggung Kec. Tarogong Kidul Garut

e-mail : pkm-haurpanggung@garutkab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG

NOMOR : 004/SK/PKM.HRPG/II/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

DI UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan dengan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Haurpanggung.

Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 44 tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal di bidang Kesehatan;
6. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1676).

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN.**

KESATU : Standar Pelayanan pada UPT Puskesmas Haurpanggung meliputi ruang lingkup pelayanan;

1. Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis
2. Pelayanan Pemeriksaan Umum
3. Pelayanan Pemeriksaan Gigi dan Mulut
4. Pelayanan Pemeriksaan Lanjut Usia
5. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
6. Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit/
Manajemen Terpadu Bayi Muda
7. Pelayanan Khusus (TB Paru, HIV)
8. Pelayanan Imunisasi dan SDIDTK
9. Pelayanan Laboratorium
10. Pelayanan Farmasi
11. Pelayanan Kasir

12. Pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD)

13. Pelayanan Persalinan 24 Jam

14. Pelayanan Rujukan;

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 01 Februari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG,



drg. Khania Puspitasari Supriyatna, MARS

Pembina IV/a

NIP. 19780301 200701 2 008

Salinan sesuai dengan Aslinya

KASUBBAG TATA USAHA

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'C' followed by a vertical line and a small flourish at the top.

Capi Sugandi, SE., SKM

Penata III/c

NIP. 19701231 200901 1 020



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG

Jl. Guntur Melati No. 135 Haurpanggung Kec. Tarogong Kidul Garut
 e-mail : pkm-haurpanggung@garutkab.go.id

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Pasien membawa berkas sesuai dengan prosedur pelayanan di puskesmas; <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS: membawa kartu BPJS 2. Pasien Umum: dapat langsung mendaftar dengan menunjukkan KTP / KK 3. Pasien rujukan dari Dokter Praktek Swasta/ Klinik Swasta/ Rujuk Balik dari Rumah Sakit membawa Surat Rujukan. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <pre> graph TD A[Nomor Antrian] --> B[Tempat] B --> C[Ruang Pemeriksaan Yang Dituju] D[Pemeriksaan Penunjang] <--> C C --> E[Rujuk] E --> F[Kasir] F --> G[Apotek] G --> H[Pulang] </pre> |

| | | |
|----|--|---|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mengambil nomor antrian. 2. Pasien Ke tempat Pendaftaran menurut nomor antrian yang dipanggil. 3. Pasien menuju ke ruang pemeriksaan yang dituju. 4. Pasien menunggu pemeriksaan dokter yang dituju. 5. Setelah mendapat pelayanan, pasien menuju kasir pembayaran. 6. Setelah itu dapat langsung ke Apotik untuk mengambil obat. 7. Bila diperlukan pemeriksaan penunjang, petugas menulis jenis – jenis pemeriksaan penunjang yang diinginkan. 8. Apabila pasien memerlukan pemeriksaan lain yang tidak terdapat di UPT Puskesmas Haurpanggung, maka pasien dirujuk ke Fasilitas Kesehatan yang setingkat lebih tinggi. 9. Setelah mendapat pelayanan di Apotik, pasien pulang. |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam melayani 1 pasien membutuhkan waktu 3 menit untuk mencari kartu Rekam Medis 2. Dibutuhkan waktu 2 menit untuk registrasi pasien 3. Berkas Pasien diantar ke poliklinik yang dituju membutuhkan waktu 2 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien peserta BPJS tidak dipungut biaya 2. Bagi pasien umum dikenakan biaya sesuai tarif Retribusi Umum (Perbup Garut No. 1172 Tahun 2015). |
| 5. | Produk pelayanan | Berkas pasien lengkap |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. secara tertulis melalui kotak saran 2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : 082130335930 |

B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. PERMENKES No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | 1. Ruang Pendaftaran Pasien 2. Ruang Penyimpanan Status Rekam Medis 3. Komputer dengan akses internet 4. Printer 5. Formulir Rekam Medis 6. Rak Arsip 7. Meja pendaftaran 8. Kursi 9. Kartu Kunjungan |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. SDM yang memiliki pengetahuan di Rekam Medis 2. SDM yang memiliki keterampilan komunikasi dan dapat menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pasien, dan semua staf mampu mengoperasikan komputerisasi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Supervisi atasan langsung 2. Tim Audit Internal |
| 5. | Jumlah pelaksana | 2 orang dengan latar belakang pendidikan kelulusan SMA. |

| | | |
|----|--|---|
| 6. | Jaminan pelayanan | Data dan berkas rekam medis pasien diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Data dan berkas rekam medis yang diberikan dijamin keabsahan dan kerahasiaannya. |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal |

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 01 Februari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG,



drg. Khania Puspitasari Supriyatna, MARS

Pembina IV/a

NIP. 19780301 200701 2 008



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG

Jl. Guntur Melati No. 135 Haurpanggung Kec. Tarogong Kidul Garut
 e-mail : pkm-haurpanggung@garutkab.go.id

STANDAR PELAYANAN BP UMUM

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Persyaratan Teknis: a. Pasien datang sendiri atau di antar oleh keluarga Persyaratan Administrasi: a. Melakukan registrasi di loket pendaftaran untuk mengambil nomor antrian b. Membawa kartu BPJS atau kartu jaminan kesehatan lainnya bagi yang mempunyai |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien Datang] --> B[Pendaftaran] B --> C[Layanan BP umum] C <--> D[Laboratorium] C --> E[Rujuk] C --> F[Kasir] F --> G[Apotek] G --> H[Pulang] </pre> </div> 1. Pasien datang sendiri atau dengan pendamping 2. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran |

| | | |
|----|------------------------|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 3. Melakukan anamnesa keadaan umum dan keluhan pasien 4. Melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital 5. Mendampingi dokter melakukan pemeriksaan kepada pasien 6. Dokter memberikan terapi dan konseling sesuai kebutuhn pasien 7. Memberikan resep 8. Memberikan rujukan apabila diperlukan 9. Setelah selesai pemeriksaan pasien menuju ke kasir untuk melakukan administrasi pembayaran 10. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, Pasien Pulang |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>Waktu tanggap pasien :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. anamnesa 5-10 menit 2. pemeriksaan dokter 15-20 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya 2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum (PERBUP Garut No 1172 Tahun 2015) |
| 5. | Produk pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memperoleh pemeriksaan kesehatan sesuai dengan keluhan yang diderita dengan tata cara sesuai pedoman pemeriksaan 2. Memperoleh tindakan medis yang tepat apabila diperlukan 3. Mendapat resep untuk mengambil obat sesuai dengan penyakit yang dibutuhkan 4. Surat rujukan kasus pasien yang seharusnya dirujuk 5. Informasi medis tentang keadaan dan masalah kesehatan pasien 6. Konseling |
| 6. | Penanganan pengaduan, | Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat : |

| | |
|--------------------|--|
| saran, dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. secara tertulis melalui kotak saran 2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : |
|--------------------|--|

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. PERMENKES No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana : <ol style="list-style-type: none"> a. Tensimeter b. Stetoskop c. Timbangan injak d. Alat pengukur tinggi badan e. Snellen chart f. Ishiharas tests g. Termometer h. Otoscope i. Senter 2. Prasarana <ol style="list-style-type: none"> a. Tempat tidur periksa b. Meja dan kursi c. Lemari d. Lemari e. Kipas angin f. Jam dinding g. Tempat sampah |

| | | |
|----|--|---|
| | | 3. Fasilitas a. Ruang tunggu |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Dokter, perawat |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Super visi atasan langsung 2. Tim Audit Internal |
| 5. | Jumlah pelaksana | 3 orang |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih. 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal |

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 01 Februari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG,



drg. Khania Ruspitasari Supriyatna, MARS

Fembina IV/a

NIP. 19780301 200701 2 008



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG

Jl. Guntur Melati No. 135 Haurpanggung Kec. Tarogong Kidul Garut
 e-mail : pkm-haurpanggung@garutkab.go.id

STANDAR PELAYANAN BP GIGI

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Persyaratan Teknis: Pasien datang sendiri atau di antar oleh keluarga 2. Persyaratan Administrasi: a. Melakukan registrasi di loket pendaftaran untuk mengambil nomor antrian b. Membawa kartu BPJS atau kartu jaminan kesehatan lainnya bagi yang mempunyai |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien Datang] --> B[Pendaftaran] B --> C[BP. Gigi] C <--> D[Laboratorium] C --> E[Rujuk - RSU - BP Umum - Lansia - KIA] C --> F[Kasir] F --> G[Apotek] G --> H[Pulang] </pre> </div> 1. Pasien datang sendiri atau dengan pendamping 2. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran 3. Melakukan anamnesa |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 4. Melakukan pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut 5. Melakukan konseling sesuai kebutuhan pasien 6. Melakukan tindakan sesuai kebutuhan 7. Memberikan resep 8. Memberikan rujukan apabila diperlukan 9. Setelah selesai pemeriksaan pasien menuju ke kasir untuk melakukan administrasi pembayaran 10. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, Pasien Pulang |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>Waktu tanggap pasien :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan 10 menit 2. Pencabutan gigi dewasa 30menit 3. Pencabutan gigi sulung 10 menit 4. Penambalan permanen 30 menit 5. Pengobatan oral 10 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya 2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum |
| 5. | Produk pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memperoleh pemeriksaan kesehatan sesuai dengan keluhan yang diderita dengan tatacara sesuai pedoman pemeriksaan 2. Memperoleh tindakan medis yang tepat apabila diperlukan 3. Mendapat resep untuk mengambil obat sesuai dengan penyakit dan vitamin yang dibutuhkan 4. Surat rujukan kasus resiko tinggi dan kasus lain yang seharusnya dirujuk 5. Informasi medis tentang keadaan dan masalah kesehatan gigi dan mulut pasien 6. Konseling |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. secara tertulis melalui kotak saran 2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : - |

B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. PERMENKES No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | Sarana : <ul style="list-style-type: none"> - Tensimeter - Stetoskop - Alat medis - Bahan habis pakai Prasarana <ul style="list-style-type: none"> - Dental unit set - Meja - Kursi - lemari Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Dokter Gigi Perawat Gigi |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Supervisi atasan langsung 2. Tim Audit Internal |
| 5. | Jumlah pelaksana | 1 orang dokter gigi dan 2 orang perawat gigi |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan |
| 7. | Jaminan keamanan dan | 1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih. |

| | | |
|----|----------------------------|---|
| | keselamatan pelayanan | 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal |

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 01 Februari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG,



drg. Khania Puspitasari Supriyatna, MARS

Pembina IV/a

NIP. 19780301 200701 2 008



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG

Jl. Guntur Melati No. 135 Haurpanggung Kec. Tarogong Kidul Garut
 e-mail : pkm-haurpanggung@garutkab.go.id

STANDAR PELAYANAN LANSIA

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Persyaratan Teknis: Pasien datang sendiri atau di antar oleh keluarga 2. Persyaratan Administrasi: a. Melakukan registrasi di loket pendaftaran untuk mengambil nomor antrian b. Membawa kartu BPJS atau kartu jaminan kesehatan lainnya bagi yang mempunyai |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien Datang] --> B[Pendaftaran] B --> C[Layanan BP Lansia] C <--> D[Laboratorium] C --> E[Rujuk] C --> F[Kasir] F --> G[Apotek] G --> H[Pulang] </pre> </div> 1. Pasien datang sendiri atau dengan pendamping 2. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 3. Melakukan anamnesa 4. Melakukan pemeriksaan 5. Melakukan konseling sesuai kebutuhan pasien 6. Memberikan resep 7. Memberikan rujukan apabila diperlukan 8. Setelah selesai pemeriksaan pasien menuju ke kasir untuk melakukan administrasi pembayaran 9. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, Pasien Pulang |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>Waktu tanggap pasien :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Anamnesa 2 menit 2. Pemeriksaan dokter 3 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya 2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum |
| 5. | Produk pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memperoleh pemeriksaan kesehatan sesuai dengan keluhan yang diderita dengan tata cara sesuai pedoman pemeriksaan 2. Memperoleh tindakan medis yang tepat apabila diperlukan 3. Mendapat resep untuk mengambil obat sesuai dengan penyakit dan vitamin yang dibutuhkan 4. Surat rujukan kasus resiko tinggi dan kasusus lain yang seharusnya dirujuk 5. Informasi medis tentang keadaan dan masalah kesehatan pasien 6. Konseking |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara tertulis melalui kotak saran 2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : |

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. PERMENKES No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/ataufasilitas | 1. Sarana : a. Tensimeter b. Stetoskop c. Timbangan injak 2. Prasarana a. Tempat tidur periksa b. Meja dan kursi c. Lemari 3. Fasilitas Ruang tunggu |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Dokter, perawat, bidan |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Supervisiatasan langsung 2. Tim Audit Internal |
| 5. | Jumlah pelaksana | 2 orang |
| 6. | Jaminan pelayanan | Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan |
| 7. | Jaminan keamanan dan | 1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih. |

| | | |
|----|----------------------------|---|
| | keselamatan pelayanan | 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal |

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 01 Februari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG,



drg. Khania Puspitasari Supriyatna, MARS

Pembina IV/a

NIP. 19780301 200701 2 008



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG

Jl. Guntur Melati No. 135 Haurpanggung Kec. Tarogong Kidul Garut
 e-mail : pkm-haurpanggung@garutkab.go.id

STANDAR PELAYANAN KIA / KB

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Persyaratan Teknis: Pasien datang sendiri atau di antar oleh keluarga 2. Persyaratan Administrasi: a. Melakukan registrasi di loket pendaftaran untuk mengambil nomor antrian b. Membawa kartu BPJS atau kartu jaminan kesehatan lainnya bagi yang mempunyai c. Membawa buku KIA atau bukti pemeriksaan lainnya |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <pre> graph TD A[Pasien Datang] --> B[Pendaftaran] B --> C[KIA] C --> D[Persalinan] C --> E[Laboratorium] C --> F[BP Gigi] E --> G[Kasir] G --> H[Apotek] H --> I[Pasien] </pre> |

| | | |
|----|------------------------|---|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang sendiri atau dengan pendamping 2. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran 3. Melakukan anamnesa 4. Melakukan pemeriksaan 5. Melakukan pemeriksaan penunjang/laboratorium apabila diperlukan 6. Melakukan konseling sesuai kebutuhan 7. Memberikan resep 8. Memberikan rujukan apabila diperlukan 9. Setelah selesai pemeriksaan pasien menuju ke kasir untuk melakukan administrasi pembayaran 10. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, Pasien Pulang |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>Waktu tanggap pasien :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. ANC 10 menit b. Pelayanan Suntik KB 10 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya 2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum |
| 5. | Produk pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memperoleh pemeriksaan kesehatan sesuai dengan keluhan yang diderita dengan tatacara sesuai pedoman pemeriksaan 2. Memperoleh tindakan medis yang tepat apabila diperlukan 3. Mendapat resep untuk mengambil obat sesuai dengan penyakit dan vitamin yang dibutuhkan 4. Imunisasi sesuai jadwal 5. Surat rujukan kasus resiko tinggi dan kasusu lain yang seharusnya dirujuk 6. Informasi medis tentang keadaan dan masalah kehamilan/persalinan/menyusui/kesehatan ibu dan anak, pelayanan keluarga berencana, tindakan medis yang dilakukan 7. Penyuluhan personal |

| | | |
|----|--|---|
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. secara tertulis melalui kotak saran 2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : |
|----|--|---|

B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. PERMENKES No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD 5. PERMENKES 938-MENKES-SK-VIII-2007 Tentang Standar Asuhan Kebidanan |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana : <ol style="list-style-type: none"> a. Tensimeter b. Stetoskop c. Dopler/monoaural d. Metlin e. Pita lila f. Timbangan injak dan pengukur tinggi badan 2. Prasarana <ol style="list-style-type: none"> a. Tempat tidur periksa b. Meja dan kursi c. lemari 3. Fasilitas <p>Ruang tunggu</p> |

| | | |
|----|--|---|
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Bidan D3 dan D4 |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Supervisi atasan langsung 2. Tim Audit Internal |
| 5. | Jumlah pelaksana | 2 orang bidan |
| 6. | Jaminan pelayanan | Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih. 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal |

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 01 Februari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG,



drg. Khanja Puspitasari Supriyatna, MARS

Pembina IV/a

NIP. 19780301 200701 2 008



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG

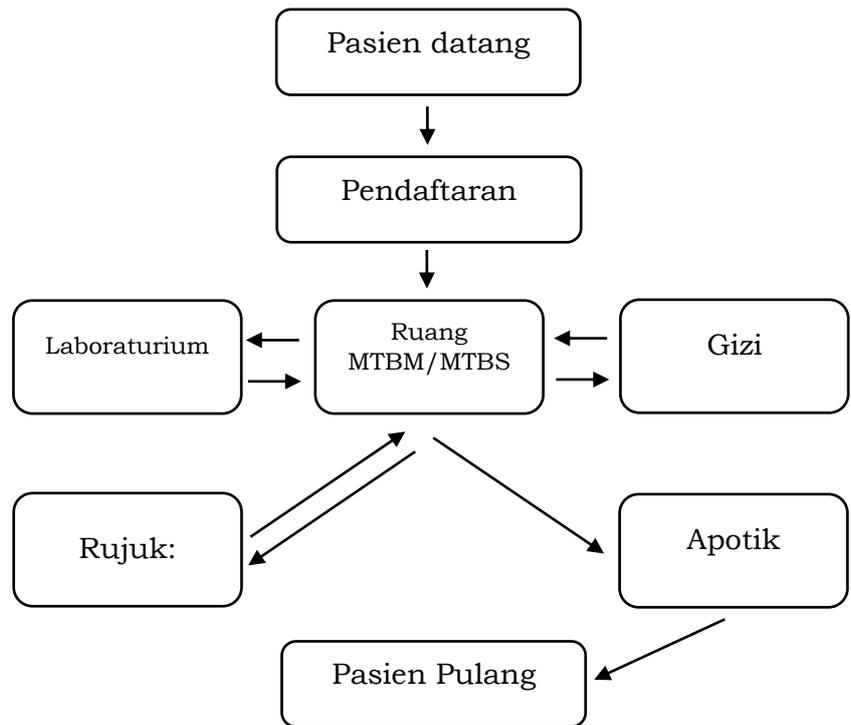
Jl. Guntur Melati No. 135 Haurpanggung Kec. Tarogong Kidul Garut
e-mail : pkm-haurpanggung@garutkab.go.id

STANDAR PELAYANAN MTBM & MTBS

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-----------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none">1. Rekam medis yang datang diterima oleh petugas MTBM/MTBS2. Rekam medis dikaji/skrining oleh petugas mengenai :<ol style="list-style-type: none">a. Persyaratan administrasi meliputi nama, umur, jenis kelamin dan alamat pasien.b. Persyaratan pemeriksaan meliputi Pengukuran suhu tubuh, Penimbangan berat badan, Pengukuran tinggi badan, Keluhan utama, Keluhan tambahan, Lamanya sakit, Pengobatan yang telah diberikan, Riwayat penyakit lainnyac. persyaratan klinis meliputi rencana terapi dengan ketepatan indikasi, dosis dan waktu penggunaan obat, dan tindakan pemeriksaan oleh dokter. |

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur



1. Petugas MTBM/MTBS menerima rekam medis yang datang dari petugas pendaftaran
2. Petugas MTBM/MTBS memanggil pasien untuk masuk ke ruangan
3. Petugas MTBM/MTBS melakukan anamnesa terhadap pasien meliputi:
 - a. Pengukuran suhu tubuh
 - b. Penimbangan berat badan
 - c. Pengukuran tinggi badan
 - d. Keluhan utama
 - e. Keluhan tambahan
 - f. Lamanya sakit
 - g. Pengobatan yang telah diberikan
 - h. Riwayat penyakit lainnya
4. Petugas MTBM/MTBS memberikan rekam medis kepada dokter untuk dilakukan pemeriksaan
5. Setelah mendapatkan pemeriksaan Dokter memberikan resep obat kepada pasien/keluarga pasien

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>6. Selanjutnya pasien/ keluarga pasien mengambil obat di apotek</p> <p>7. Jika pasien memerlukan pemeriksaan penunjang/ Lab, dokter/ Petugas memberikan surat rujukan lab untuk pengambilan sampel darah pasien dan pemeriksaan sampel darah di Laboratorium</p> <p>8. Pada kasus Gawat Darurat dan pasien memerlukan tindakan spesialistik setelah mendapatkan tindakan “Life Saving” oleh Dokter/Perawat Jaga pasien langsung dikirim/ dirujuk ke Rumah Sakit</p> <p>9. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, Pasien Pulang</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | Waktu tunggu pelayanan 5 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <p>1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya</p> <p>2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum</p> |
| 5. | Produk pelayanan | Mencegah sebagian dari kematian Balita yang disebabkan oleh penyakit Pneumonia, Campak, Malnutrisi dan Kombinasi dari penyakit/keadaan tsb yang masih merupakan penyebab utama kematian Balita |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Pengaduan, saran atau masukan bisa disampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <p>1. Secara tertulis melalui kotak saran</p> <p>2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor :</p> |

B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Permenkes Nomor. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>2. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>3. PERMENPAN/RB Nomor. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>4. PERBUP Garut Nomor. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD</p> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>1. Ruang Pelayanan MTBM/MTBS</p> <p>2. Fasilitas/ Peralatan Sesuai dengan Standar PERMENKES No. 75 Tahun 2014</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Dokter dan Petugas ruangan MTBM/MTBS |
| 4. | Pengawasan internal | <p>1. Supervisi atasan langsung</p> <p>2. Tim Audit Internal</p> |
| 5. | Jumlah pelaksana | Satu Orang Pemegang Program MTBM/MTBS, Satu Orang Tenaga Teknis Kesehatan, dan Satu Orang Dokter Jaga |
| 6. | Jaminan pelayanan | Petugas pelayanan MTBM/MTBS sesuai dengan Buku Panduan MTBM/MTBS |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.</p> <p>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</p> |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal |

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 01 Februari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG,



drg. Khania Puspitasari Supriyatna, MARS

Pembina IV/a

NIP. 19780301 200701 2 008



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG

Jl. Guntur Melati No. 135 Haurpanggung Kec. Tarogong Kidul Garut
 e-mail : pkm-haurpanggung@garutkab.go.id

STANDAR PELAYANAN TB – HIV

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Persyaratan Teknis: Pasien datang sendiri atau di antar oleh keluarga 2. Persyaratan Administrasi: a. Melakukan registrasi di loket pendaftaran untuk mengambil nomor antrian b. Membawa kartu BPJS atau kartu jaminan kesehatan lainnya bagi yang mempunyai |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pasien Datang] --> B[Pendaftaran] B --> C[BP Umum] C <--> D[Laboratorium] C <--> E[Rujuk] C --> F[Kasir] F --> G[Apotek] G --> H[Pulang] </pre> </div> 1. Pasien datang sendiri atau dengan pendamping |

| | | |
|----|------------------------|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 2. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran 3. Melakukan anamnesa keadaan umum dan keluhan pasien 4. Melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital 5. Mendampingi dokter melakukan pemeriksaan kepada pasien 6. Dokter memberikan terapi dan konseling sesuai kebutuhan pasien 7. Memberikan resep 8. Memberikan rujukan apabila diperlukan 9. Setelah selesai pemeriksaan pasien menuju ke kasir untuk melakukan administrasi pembayaran 10. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, Pasien Pulang |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>Waktu tanggap pasien :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Anamnesa 5-10 menit 2. Pemeriksaan dokter 15-20 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya 2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum |
| 5. | Produk pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memperoleh pemeriksaan kesehatan sesuai dengan keluhan yang diderita dengan tata cara sesuai pedoman pemeriksaan 2. Memperoleh tindakan medis yang tepat apabila diperlukan 3. Mendapat resep untuk mengambil obat sesuai dengan penyakit yang dibutuhkan 4. Surat rujukan kasus pasien yang seharusnya dirujuk 5. Informasi medis tentang keadaan dan masalah kesehatan pasien 6. Konseling |
| 6. | Penanganan pengaduan, | <p>Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> |

| | |
|--------------------|--|
| saran, dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. secara tertulis melalui kotak saran 2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : |
|--------------------|--|

B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi(*manufacturing*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. PERMENPAN/RB Nomor. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. PERMENKES Nomor. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. PERBUP Garut Nomor. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/ataufasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana : <ol style="list-style-type: none"> a. Tensimeter b. Stetoskop c. Timbangan injak d. Pot dahak 2. Prasarana <ol style="list-style-type: none"> a. Tempat tidur periksa b. Meja dan kursi c. Lemari d. Gordeng penyekat 3. Fasilitas Ruang tunggu |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Dokter, perawat |
| 4. | Pengawasan internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Super visi atasan langsung 2. Tim Audit Internal |
| 5. | Jumlah pelaksana | Satu orang |

| | | |
|----|--|---|
| 6. | Jaminan pelayanan | Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih. 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal |

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 01 Februari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG,



drg. Khania Puspitasari Supriyatna, MARS

Pembina IV/a

NIP. 19780301 200701 2 008



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG

Jl. Guntur Melati No. 135 Haurpanggung Kec. Tarogong Kidul Garut
 e-mail : pkm-haurpanggung@garutkab.go.id

STANDAR PELAYANAN RUANG IMUNISASI DAN SDIDTK

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Pelayanan berupa vaksinasi terhadap bayi, baduta dan WUS 2. Pelayanan pelayanan SDIDTK terhadap Balita. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Pendaftaran --> RuangImunisasi[Ruang Imunisasi] RuangImunisasi --> Sehat RuangImunisasi --> Sakit Sakit --> MTBS RuangImunisasi --> Kasir Kasir --> Apotek Apotek --> PasienPulang[Pasien Pulang] </pre> </div> 1. Pasien datang langsung mendaftarkan diri di Loker pendaftaran 2. kemudian kartu berobat pasien diantar petugas pergi ke Poli imunisasi 3. pasien menunggu di ruang tunggu untuk selanjutnya di panggil oleh petugas vaksinasi 4. petugas melihat kartu berobat dan buku KIA pasien untuk memastikan jenis imunisasi apa |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>yang akan di berikan, interval imunisasi sebelumnya serta memeriksa nomor Register kartu bayi</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. melakukan anamnesa pada ibu bayi dan balita apakah bayi dalam keadaan sehat → jika iya → bayi di timbang dan di ukur suhunya → jika tidak sehat → RUJUK Ke Ruang MTBS. 6. Jika sehat petugas melakukan vaksinasi sesuai dengan jenis vansi yang akan diberikan 7. Memberikan konseling pada ibu tentang KIPI berat dan KIPI ringan serta jadwal vaksinasi selanjutnya 8. Petugas mengarahkan orang tua pasien untuk melakukan pembayaran ke loket kasir (jika tidak mempunyai kartu BPJS PBI dan Non PBI) serta mengambil obat ke Apotek dan Pasien pulang. |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | Waktu tanggap pasien 10 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya 2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum (PERBUP Garut No 1172 Tahun 2015) |
| 5. | Produk pelayanan | Melakukan Vaksinasi sesuai dengan Permenkes NO 42 Tahun 2013 |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. secara tertulis melalui kotak saran 2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : |

B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>3. PERMENKES No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD</p> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>1. Ruang Imunisasi dan Ruang SDIDTK</p> <p>2. Fasilitas/ Peralatan Sesuai dengan Standar PERMENKES No. 75 Tahun 2014</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Dokter, bidan dan perawat yang mempunyai kompetensi tentang tindakan vaksinasi |
| 4. | Pengawasan internal | <p>1. Supervisi atasan langsung</p> <p>2. Tim Audit Internal</p> |
| 5. | Jumlah pelaksana | Satu dokter fungsional, koordinator imunisasi dan bidan KIA |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan cepat dan akurat |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.</p> <p>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</p> |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal |

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 01 Februari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG,



drg. Khania Puspitasari Supriyatna, MARS

Pembina IV/a

NIP. 19780301 200701 2 008



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG

Jl. Guntur Melati No. 135 Haurpanggung Kec. Tarogong Kidul Garut
 e-mail : pkm-haurpanggung@garutkab.go.id

STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Rujukan yang datang diterima oleh petugas laboratorium 2. Rujukan dikaji/skrining oleh petugas laboratorium mengenai : a. persyaratan administrasi meliputi nama, umur, tanggal dan status. b. persyaratan laboratorium meliputi bentuk rujukan. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <pre> graph TD A1[Pasien] --> B[Loket Pendaftaran Puskesmas] A2[Pasien Rujukan/Dokter] --> B B --> C[R. Pemeriksaan Dokter] C --> D[Ruang Laboratorium] D --> E[Pengambilan/Penerimaan Spesimen] E --> F[Pemeriksaan] F --> G[Validasi Hasil] G --> H[Penyerarahan Hasil] H --> C </pre> |

| | |
|--|---|
| | <ol style="list-style-type: none">1. Pasien datang, mendaftarkan diri di loket pendaftaran Puskesmas.2. Pasien menuju ruangan pemeriksaan dokter untuk diperiksa, dan bila diperlukan, diberi formulir permintaan pemeriksaan laboratorium.3. Pasien rujukan dokter dari luar Puskesmas yang datang ke Puskesmas untuk melakukan pemeriksaan laboratorium setelah mendaftarkan di loket pendaftaran Puskesmas, langsung menuju ruangan laboratorium untuk menyerahkan formulir permintaan rujukan pemeriksaan laboratorium dari dokter yang merujuknya.4. Menyerahkan formulir permintaan pemeriksaan laboratorium kepada petugas laboratorium.5. Setelah menyerahkan formulir permintaan laboratorium, pasien diambil spesimennya.6. Spesimen yang telah diambil lalu diperiksa oleh petugas laboratorium.7. Hasil pemeriksaan diserahkan kepada penanggung jawab laboratorium untuk dilakukan validasi.8. Formulir hasil pemeriksaan laboratorium diletakan diloket penyerahan hasil.9. Formulir hasil pemeriksaan laboratorium dibawa oleh pasien ke ruang pemeriksaan dokter untuk mendapat penjelasan dari dokter tentang hasil pemeriksaan laboratorium tersebut.10. Untuk pasien rujukan, formulir hasil pemeriksaan laboratorium langsung dibawa ke dokter yang merujuk.11. Formulir hasil pemeriksaan laboratorium diserahkan oleh dokter pemeriksa kepada pasien. |
|--|---|

| | | |
|----|---|---|
| 3. | <p>Jenis-jenis layanan Laboratorium beserta Jangka Waktu Pemeriksaannya</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Hematologi <ol style="list-style-type: none"> a. Hematologi Lengkap : 60 Menit b. Hematologi Rutin : 15 Menit c. Golongan Darah : 5 Menit d. Laju Endap Darah : 60 Menit 2. Kimia Klinik <ol style="list-style-type: none"> a. Gula Darah Puasa : 5 Menit b. Gula Darah Sewaktu : 5 Menit c. Gula Darah 2jam Pp : 5 Menit d. Kolesterol Total : 25 Menit e. Kolesterol Hdl : 30 Menit f. Kolesterol Ldl : 30 Menit g. Trigliserida : 25 Menit h. Sgot : 25 Menit i. Sgpt : 25 Menit j. Asam Urat : 25 Menit k. Ureum : 30 Menit l. Kreatinin : 30 Menit 3. Imunologi <ol style="list-style-type: none"> a. Widal : 20 Menit b. Anti Hiv : 15 Menit c. Malaria : 15 Menit d. Hbsag : 15 Menit e. Rapid Test Syphilis : 15 Menit 4. Mikrobiologi <ol style="list-style-type: none"> a. Bta Sewaktu : 60 Menit b. Bta Pagi : 60 Menit c. Bta Sewaktu : 60 Menit 5. Urine <ol style="list-style-type: none"> a. Urine Lengkap : 30 Menit b. Test Kehamilan : 10 Menit c. Protein Urine : 10 Menit 6. Feses Rutin : 30 Menit |
|----|---|---|

| | | |
|----|--|---|
| 4. | Biaya/tarif | <p>1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya, kecuali pemeriksaan seperti (Widal, Cholesterol Total, Cholesterol HDL, Cholesterol LDL, Trigliserida, SGOT, SGPT, Asam Urat, Ureum, Kreatinin) tidak ditanggung oleh BPJS.</p> <p>2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum.</p> |
| 5. | Produk pelayanan | <p>1. Hematologi</p> <p>2. Kimia Darah</p> <p>3. Imunologi</p> <p>4. Mikrobiologi</p> <p>5. Urinalisa</p> <p>6. Feses</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Pengaduan, saran atau masukan bisa disampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <p>1. Secara tertulis melalui kotak saran</p> <p>2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : -</p> |

B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*).

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <p>1. Permenkes No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>2. Permenkes No 37 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Laboratorium Di Puskesmas</p> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>Peralatan dan Perlengkapan Laboratorium</p> <p>1. Batang Pengaduk</p> <p>2. Corong Kaca</p> <p>3. Erlenmeyer</p> <p>4. Gelas Ukur</p> <p>5. Fotometer</p> <p>6. Hematology Analyzer</p> <p>7. Lemari Es</p> <p>8. Mikroskop Binokuler</p> |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>9. Mikro Pipet 5-50 μ</p> <p>10. Mikro Pipet 10-100 μ</p> <p>11. Mikro Pipet 100-1000 μ</p> <p>12. Mikro Pipet 5000μ</p> <p>13. Pipet Tetes</p> <p>14. Sentrifuge Listrik</p> <p>15. Stopwatch</p> <p>16. Tip Pipet (Kuning dan Biru)</p> <p>17. Tabung Reaksi</p> <p>18. Urisis (Alat pemeriksaan urine)</p> <p>19. Tabung Westergren</p> <p>20. Pot Spesimen dahak</p> <p>21. Pot Spesimen urine</p> <p>22. Handcoon</p> <p>23. Masker</p> <p>24. Jas lab</p> <p>25. kapas alkohol 70%.</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Analisis Kesehatan |
| 4. | Pengawasan internal | <p>1. Supervisi atasan langsung</p> <p>2. Tim Audit Internal</p> |
| 5. | Jumlah pelaksana | Satu Orang Analisis Kesehatan dan Satu Orang pelaksana teknis yang telah memiliki sertifikat pelatihan. |
| 6. | Jaminan pelayanan | <p>1. Petugas pelayanan laboratorium sesuai persyaratan Permenkes No 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas</p> <p>2. Permenkes No 37 tahun 2012 tentang standar pelayanan laboratorium di puskesmas</p> |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.</p> <p>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</p> |

| | | |
|----|----------------------------|---|
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal |
|----|----------------------------|---|

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 01 Februari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG,



drg. Khania Puspitasari Supriyatna, MARS

Pembina IV/a

NIP. 19780301 200701 2 008



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG

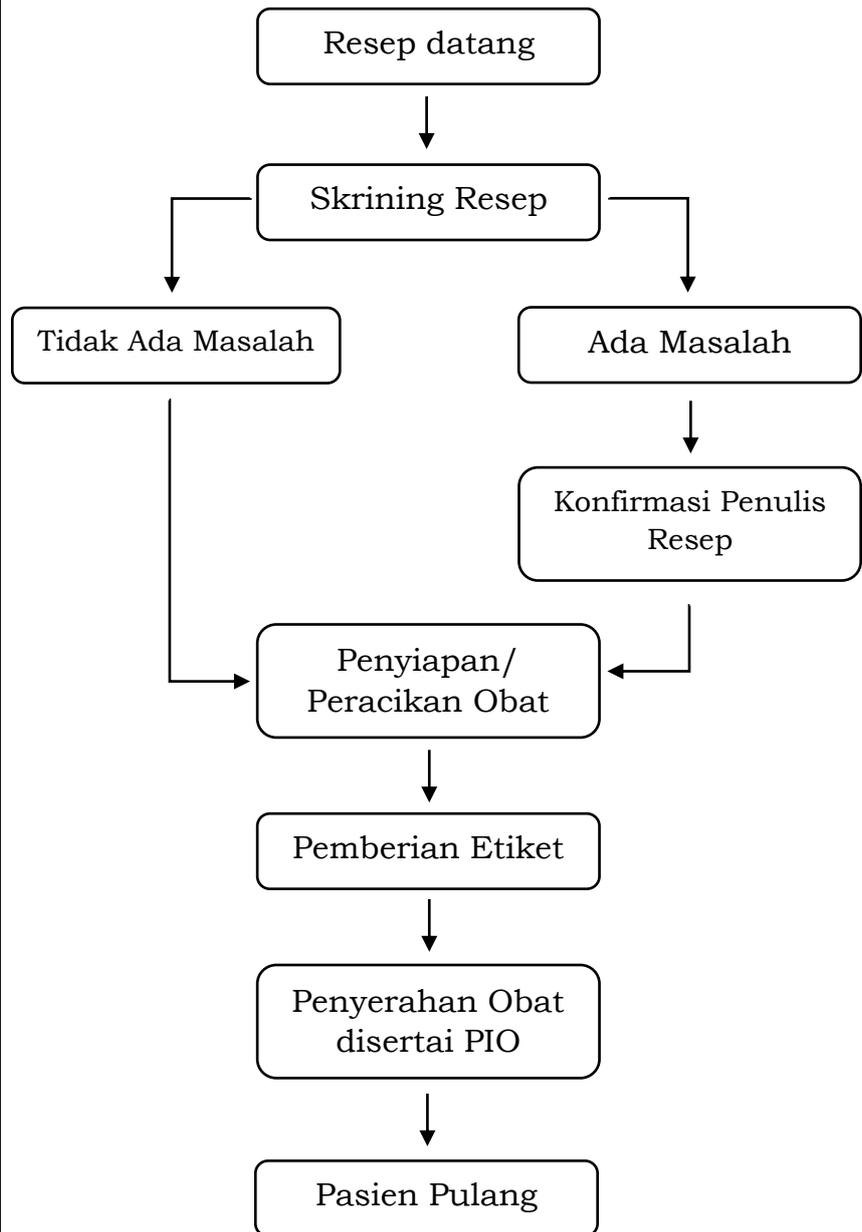
Jl. Guntur Melati No. 135 Haurpanggung Kec. Tarogong Kidul Garut
e-mail : pkm-haurpanggung@garutkab.go.id

STANDAR PELAYANAN FARMASI

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-----------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none">1. Resep yang datang diterima oleh petugas farmasi2. Resep dikaji/skrining oleh petugas farmasi mengenai :<ol style="list-style-type: none">a. Persyaratan administrasi meliputi nama, umur, jenis kelamin dan berat badan pasien, nama dan paraf dokter, tanggal resep, ruangan atau unit asal resep.b. Persyaratan farmasetik meliputi bentuk dan kekuatan sediaan, dosis dan jumlah obat.c. Persyaratan klinis meliputi ketepatan indikasi, dosis dan waktu penggunaan obat, duplikasi pengobatan, alergi, interaksi dan efek samping obat, kontra indikasi, efek adiktif. |

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur



1. Petugas farmasi menerima resep yang datang
2. Petugas farmasi melakukan skrining terhadap resep
3. Petugas farmasi melakukan konfirmasi ke penulis resep apabila ada masalah
4. Petugas farmasi melakukan penyiapan obat atau melakukan peracikan obat sesuai yang tertulis di resep
5. Petugas farmasi menyiapkan etiket yang sesuai, etiket putih untuk obat oral, etiket biru untuk obat luar

| | | |
|----|--|--|
| | | 6. Petugas farmasi memberikan obat disertai dengan pemberian informasi obat 7. Pasien pulang |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 1. Waktu tunggu pelayanan obat jadi 5 menit 2. Waktu tunggu pelayanan obat racikan 7 menit |
| 4. | Biaya/tarif | Pasien peserta BPJS dan umum tidak dipungut biaya |
| 5. | Produk pelayanan | 1. Pelayanan Resep 2. Pelayanan Informasi Obat 3. Konseling |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran atau masukan bisa disampaikan oleh pasien/ masyarakat : 1. Secara tertulis melalui kotak saran 2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : - |

B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|------------|---------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 2. Permenkes No 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | 1. Ruang Penerimaan Resep 2. Ruang Pelayanan Resep dan Peracikan 3. Ruang Penyerahan Resep yang digabungkan dengan ruang pennerimaan resep 4. Ruang penyimpanan obat |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Apoteker Penanggung Jawab yang dibantu oleh Tenaga Teknis Kefarmasian |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Supervisi atasan langsung 2. Tim Audit Internal |
| 5. | Jumlah pelaksana | Satu Orang Apoteker dan Satu Orang Tenaga Teknis Kefarmasian |

| | | |
|----|--|--|
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Petugas pelayanan farmasi sesuai persyaratan Permenkes No 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas dan Permenkes No 74 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih. 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal |

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 01 Februari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG,



drg. Khania Puspitasari Supriyatna, MARS

Pembina IV/a

NIP. 19780301 200701 2 008



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG

Jl. Guntur Melati No. 135 Haurpanggung Kec. Tarogong Kidul Garut
 e-mail : pkm-haurpanggung@garutkab.go.id

STANDAR PELAYANAN KASIR

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Pasien umum yang sudah mendapatkan pelayanan di UGD, Rawat Jalan, Rawat Inap dan Poned membayar ke kasir . 2. Pasien umum mendapatkan bukti pembayaran berupa karcis pendaftaran dan kwitansi. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <pre> graph TD A[Pasien Datang] --> B[Pendaftaran] B --> C[UGD] B --> D[Rawat Jalan] C --> E[Laboratorium] D --> F[Di Rujuk] E --> G[Apotek] F --> H[Kasir] G --> H H --> I[Pasien Pulang] </pre> |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Setelah mendapatkan pelayanan di rawat jalan pasien umum membawa resep obat membayar di kasir dan mendapatkan tanda bukti pembayaran berupa karcis pendaftaran 2. Untuk Pasien UGD pasien membawa kartu rujukan dari UGD dan mendapatkan tanda bukti pembayarn berupa kwitansi 3. Untuk pasien Rawat inap dan Poned yang melakukan pembayaran adalah keluarga pasien setelah rekam medis diberikan perawat da bidan ke kasir dan mendapatkan tanda bukti pembayaran berupa kwitansi 4. Untuk pasien laboratorium pasien membawa kartu rujukan dari laboratorium dan mendapatkan tanda bukti pembayaran berupa kwitansi |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | Waktu tanggap pasien 5 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya 2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum |
| 5. | Produk pelayanan | Menghindari terjadinya penarifan di ruangan |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. secara tertulis melalui kotak saran 2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : |

B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>3. PERMENKES No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD</p> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>1. Ruang kasir</p> <p>2. Ruang Tunggu</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Petugas kasir |
| 4. | Pengawasan internal | <p>1. Supervisi atasan langsung</p> <p>2. Setoran setiap hari kepada Bendahara Penerimaan</p> <p>3. Tim Audit Internal</p> |
| 5. | Jumlah pelaksana | Satu Orang Petugas kasir |
| 6. | Jaminan pelayanan | Pelayanan cepat dan akurat |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih.</p> <p>2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP</p> |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal |

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 01 Februari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG,



drg. Khania Puspitasari Supriyatna, MARS

Pembina IV/a

NIP. 19780301 200701 2 008



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG

Jl. Guntur Melati No. 135 Haurpanggung Kec. Tarogong Kidul Garut
 e-mail : pkm-haurpanggung@garutkab.go.id

STANDAR PELAYANAN UGD

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Pasien yang datang langsung ditangani oleh petugas sesuai triase. 2. Kartu Rekam Medis diisi lengkap antara lain identitas pasien, tanggal kunjungan, lembar persetujuan tindakan, rencana terapi dan tindakan oleh dokter. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pendaftaran] --> B[UGD] B --> C[Rujuk Rumah Sakit] B --> D[Kasir] D --> E[Apotek] E --> F[Pulang] </pre> </div> 1. Pasien langsung memasuki ruang UGD 2. Keluarga pasien melakukan pendaftaran 3. Dokter/ Perawat Jaga memberikan tindakan sesuai kebutuhan pasien |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>4. Pada kasus Gawat Darurat dan pasien memerlukan tindakan spesialistik setelah mendapatkan tindakan “Life Saving” oleh Dokter/Perawat Jaga pasien langsung dikirim/ dirujuk ke Rumah Sakit</p> <p>5. Setelah mendapatkan tindakan, keluarga pasien menuju loket pembayaran/kasir.</p> <p>6. Selanjutnya pasien/ keluarga pasien mengambil obat di apotek</p> <p>7. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, Pasien Pulang</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | Waktu tanggap pasien 5 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <p>1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya</p> <p>2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum</p> |
| 5. | Produk pelayanan | Menghindari terjadinya resiko kecacatan dan kematian dari kejadian kegawat daruratan |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <p>1. secara tertulis melalui kotak saran</p> <p>2. Melalui SMS/ Telepon ke nomor : -</p> |

B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <p>1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>3. PERMENKES No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | | SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | 1. Ruang UGD 2. Fasilitas/ Peralatan Sesuai dengan Standar PERMENKES No. 43 Tahun 2019 |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Dokter dan Perawat yang telah mengikuti pelatihan penanggulangan kegawat daruratan |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Supervisi atasan langsung 2. Tim Audit Internal |
| 5. | Jumlah pelaksana | Satu Orang Dokter Jaga/ Konsultasi dan dua orang Perawat |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan cepat dan akurat 2. Kematian \leq 24 Jam 0 % |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih. 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal |

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 01 Februari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG,



drg. Khania Puspitasari Supriyatna, MARS

Pembina IV/a

NIP. 19780301 200701 2 008



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG

Jl. Guntur Melati No. 135 Haurpanggung Kec. Tarogong Kidul Garut
 e-mail : pkm-haurpanggung@garutkab.go.id

STANDAR PELAYANAN PERSALINAN

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Persyaratan Teknis: Pasien datang sendiri atau di antar oleh keluarga 2. Persyaratan Administrasi: a. Melakukan registrasi di loket pendaftaran untuk mengambil nomor antrian b. Membawa kartu BPJS atau kartu jaminan kesehatan lainnya bagi yang mempunyai c. Membawa buku KIA atau bukti pemeriksaan lainnya |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <pre> graph TD A[Pasien Datang] --> B[Pendaftaran] B --> C[KIA] C --> D[Persalinan] D --> E[Kasir] E --> F[Apotek] F --> G[Pasien] </pre> |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang sendiri atau dengan pendamping 2. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran 3. Melakukan anamnesa 4. Melakukan pemeriksaan 5. Jika dirasa sudah saatnya bersalin langsung keruang bersalin 6. Melakukan konseling sesuai kebutuhan 7. Memberikan resep 8. Memberikan rujukan apabila diperlukan 9. Setelah selesai persalinan pasien menuju ke kasir untuk melakukan administrasi pembayaran 10. Setelah mendapatkan pelayanan di apotek, pasien pulang |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | Waktu tanggap pasien 90 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya 2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum |
| 5. | Produk pelayanan | Menghindari terjadinya resiko kecacatan dan kematian dari kejadian kegawat daruratan |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Haurpanggung 2. Kirim surat ke alamat Koordinator Puskesmas Haurpanggung Jln. Guntur Melati No. 135 Garut (Lewat Pos / Kotak pengaduan) Email : puskesmashaurpanggung02@gmail.com 3. Mengisi pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja 4. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor : |

B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. PERMENKES No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | 1. Sarana <ul style="list-style-type: none"> a. Tensimeter b. Stetoskope c. Funandoskope d. Metlin e. Meja Resusitasi f. Meja Periksa Ginekologi g. Tempat Tidur Perawatan h. Lampu Sorot i. Pita lila j. Tabung Oksigen k. Incubator l. Lampu Sorot Flurosense m. Troli 2. Prasarana <ul style="list-style-type: none"> a. Luas ruangan 5 x 5 m² b. Tempat tidur periksa c. Tangga pasien d. Meja kursi e. Lemari Arsip |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> f. Alur Pelayanan g. Tupoksi h. Standar Pelayanan i. Excel j. Lemari Instrumen |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan <ul style="list-style-type: none"> a. Dokter Umum b. Bidan D4 c. Bidan D3 2. Keahlian dan Ketrampilan : Pernah mengikuti APN 3. Pengalaman > 5 tahun |
| 4. | Pengawasan internal | <ul style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Tim Audit Internal |
| 5. | Jumlah pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 2 orang 2. D4 Kebidanan : 3 orang 3. D3Kebidanan : 18 orang |
| 6. | Jaminan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan cepat dan akurat 2. Kematian \leq 24 Jam 0 % |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih. 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal |

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 01 Februari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG,



drg. Khania Puspitasari Supriyatna, MARS

Pembina IV/a

NIP. 19780301 200701 2 008



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG

Jl. Guntur Melati No. 135 Haurpanggung Kec. Tarogong Kidul Garut
 e-mail : pkm-haurpanggung@garutkab.go.id

STANDAR PELAYANAN RUJUKAN

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Persyaratan Teknis: Pasien datang sendiri atau di antar oleh keluarga 2. Persyaratan Administrasi: a. Melakukan registrasi di loket pendaftaran untuk mengambil nomor antrian b. Membawa kartu BPJS atau kartu jaminan kesehatan lainnya bagi yang mempunyai |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <pre> graph TD A[Pasien Datang] --> B[Pendaftaran] B --> C[KIA] B --> D[Bp] B --> E[IGD] C --> F[MTBS & MTBM] D --> F E --> G[Bp Gigi] F --> H[Rujuk] G --> H H --> A </pre> |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang sendiri atau dengan pendamping 2. Pasien atau pendamping melakukan pendaftaran 3. Melakukan anamnesa keadaan umum dan keluhan pasien 4. Melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital 5. Mendampingi dokter melakukan pemeriksaan kepada pasien 6. Dokter merujuk pasien |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>Waktu tanggap pasien :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. anamnesa 5-10 menit b. pemeriksaan dokter 5-10 menit |
| 4. | Biaya/tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta BPJS tidak dipungut biaya 2. Bukan Peserta BPJS/ Pasien Umum dipungut biaya sesuai dengan tarif layanan umum |
| 5. | Produk pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memperoleh pemeriksaan kesehatan sesuai dengan keluhan yang diderita dengan tata cara sesuai pedoman pemeriksaan 2. Memperoleh tindakan medis yang tepat apabila diperlukan 3. Mendapat resep untuk mengambil obat sesuai dengan penyakit yang dibutuhkan 4. Surat rujukan kasus pasien yang seharusnya dirujuk 5. Informasi medis tentang keadaan dan masalah kesehatan pasien 6. Konseling |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Pengaduan, saran atau masukan bisa di sampaikan oleh pasien/ masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Haurpanggung 2. Kirim surat ke alamat Koordinator Puskesmas Haurpanggung Jln. Guntur Melati No.35 Garut (Lewat Pos / Kotak pengaduan) |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>Email : puskesmashaurpanggung@gmail.com</p> <p>3. Mengisi pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja</p> <p>4. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor :</p> |
|--|--|---|

B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi(*manufacturing*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. PERMENPAN/RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. PERMENKES No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 4. PERBUP Garut No. 1406 Tahun 2015 Tentang SPM pada UPTD Puskesmas DTP dan Non DTP dengan Status PPK-BLUD |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/ataufasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana : <ol style="list-style-type: none"> a. Tensimeter b. Stetoskop c. Timbangan injak d. Alat pengukur tinggi badan e. Snellen chart f. Ishiharas tests g. Termometer h. Otoscope i. Senter 2. Prasarana <ol style="list-style-type: none"> a. Tempat tidur periksa b. Meja dan kursi c. Lemari d. Lemari |

| | | |
|----|--|---|
| | | e. Kipas angin f. Jam dinding g. Tempat sampah 3. Fasilitas Mobil Ambulance |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Dokter, perawat, Bidan |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Super visi atasan langsung 2. Tim Audit Internal |
| 5. | Jumlah pelaksana | Dua orang |
| 6. | Jaminan pelayanan | Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan oleh Tenaga Profesional, Terampil dan Terlatih. 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Dilakukan secara berkala (setiap 6 bulan) melalui proses Audit Internal |

Ditetapkan di : Garut

Pada Tanggal : 01 Februari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS HAURPANGGUNG,



drg. Khania Puspitasari Supriyatna, MARS

Pembina IV/a

NIP. 19780301 200701 2 008