



PEMERINTAH KABUPATEN SAMPANG  
DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA  
**UPTD PUSKESMAS TAMBERU BARAT**

Jalan. Raya Tamberu, No , Sokobanah, Sampang (69262) Telp.

Email : [pkm-tamberubarat@sampangkab.go.id](mailto:pkm-tamberubarat@sampangkab.go.id) website : [pkm-tamberubarat.sampangkab.go.id](http://pkm-tamberubarat.sampangkab.go.id)

---

KEPUTUSAN

KEPALA UPTD PUSKESMAS TAMBERU BARAT  
KABUPATEN SAMPANG

NOMOR : 440/ 005/434.203.200.11/SK/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN UPTD PUSKESMAS  
TAMBERU BARAT KABUPATEN SAMPANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPTD PUSKESMAS TAMBERU BARAT,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, diperlukan standart pelayanan;
- b. Bahwa untuk maksud pada huruf a. Standart Pelayanan Publik UPTD Puskesmas Tamberu Barat Kabupaten Sampang ditetapkan dengan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Tamberu Barat Kabupaten Sampang;
- Mengingat : 1. Undang – Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ;
2. Undang – Undang No 28 tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme ;
3. Undang-undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaga Negara Tahun 2004 nomor 125, tambahan lembaga Negara nomor 4437) ;

4. Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
5. Peraturan Pemerintah No 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara ;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan ;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
8. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No Per/20/M.PAN/04/2006 tentang pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Publik ;
- 10 Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur nomer 8 tahun . 2011 tentang Pelayanan Publik ;
- 11 Peraturan Gubernur Jawa Timur nomer 31 tahun 2013 . tentang Petunjuk Pelaksana Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur nomer 0 tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik ;
- 12 Peraturan Bupati Kabupaten Sampang Nomor 42 Tahun . 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standart Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sampang ;

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS TAMBERU BARAT KAB. SAMPANG TENTANG PENETAPAN STANDART PELAYANAN UPTD PUSKESMAS TAMBERU BARAT

- KESATU : Standar Pelayanan di Puskesmas Tamberu Barat Kabupaten Sampang sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi ruang lingkup :
1. Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan
  2. Pelayanan Pendaftaran Rawat Darurat
  3. Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap
  4. Pelayanan Poli Rawat Jalan
  5. Pelayanan Unit Gawat Darurat
  6. Pelayanan Rawat Inap
  7. Pelayanan Ruang Bersalin
  8. Pelayanan Instalasi Farmasi
  9. Pelayanan Instalasi Laboratorium
  10. Pelayanan Kasir Rawat Jalan
  11. Pelayanan Kasir Rawat Darurat / Rawat inap
  12. Pelayanan Kepegawaian
- 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 : Segala biaya yang timbul sebagai akibat diterbitkannya keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Belanja UPTD Puskesmas Tamberu Barat Kab. Sampang ;
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terjadi kekeliruan dalam keputusan ini akan dilakukan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sampang

Pada Tanggal 03 Januari 2024

Kepala UPTD Puskesmas Tamberu Barat,



dr. MOH JEFRI WAKIKA

Penata Muda Tingkat I

NIP. 198111122014091001

LAMPIRAN  
SURAT KEPUTUSAN KEPALA UPTD  
PUSKESMAS TAMBERU BARAT  
NOMOR : 440/ 005/434.203.200.11/SK/2024  
TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN UPTD  
PUSKESMAS TAMBERU BARAT KABUPATEN  
SAMPANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN UPTD PUSKESMAS  
TAMBERU BARAT KABUPATEN SAMPANG**

**I. PENDAHULUAN**

- A. Visi Puskesmas Tamberu Barat sesuai Visi Kabupaten adalah:  
“ Sampang Hebat Bermartabat ”  
Sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (Rencana Strategis) Dinas Kesehatan, yang sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Rencana Strategis Kabupaten Sampang.
- B. Misi Puskesmas Tamberu Barat, sesuai Misi Kabupaten adalah :  
“Mewujudkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan Berdaya saing”  
Melalui rumusan :
1. Mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing
  2. Meningkatkan derajat kesehatan Masyarakat
  3. Memberdayakan dan mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga
  4. Memberikan pelayanan yang optimal secara adil dan merata.
- C. Tujuan Puskesmas Tamberu Barat adalah untuk : Meningkatnya derajat kesehatan masyarakat, dengan sasaran :
1. Menurunnya Kematian Ibu dan Bay
  2. Meningkatnya status Gizi
  3. Meningkatnya Mutu Pelayanan Kesehatan d. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat.

D. Tata Nilai Puskesmas Tamberu Barat adalah “BERETIKA” kepanjangan dari:

1. Berkemampuan ( profesional ) -> memiliki kemampuan, keterampilan, kompetensi dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ditetapkan standar profesi dari masing – masing jabatan
2. Responsip -> cepat tanggap dalam masalah kesehatan dan melayani pasien dengan rasa empati
3. Tranparan -> ada kemudahan mengakses proses penyelenggaraan pelayanan baik UKP maupun UKM
4. Adil -> Memberikan pelayanan tanpa membedakan status pelanggan/ target program
5. Kepastian -> Adanya Hak dan Kewajiban pelanggan ( pasien ), sasaran program dan Puskesmas
6. Akuntabel -> Memberikan pelayanan kesehatan sesuai pedoman, prosedur, standar pelayanan dan tarif yang ditetapkan , dapat diukur dan diperlengkapi

E. Motto Puskesmas Tamberu Barat adalah:

“ Sehat Bersama Masyarakat ”

F. Janji / Maklumat Pelayanan

Dengan Ini Kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji, Kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku.

G. Tugas Pokok Dan Fungsi Puskesmas

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Dengan kata lain Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya.

H. Fungsi dan Peran Puskesmas

1. Fungsi Puskesmas:

- a. Upaya Kesehatan Masyarakat tingkat Pertama

b. Upaya Kesehatan Perorangan Tingkat Pertama Dimana esensi dasarnya sebagai :

- 1) Sebagai Pusat Pembangunan Kesehatan Masyarakat di wilayah kerjanya.
- 2) Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat
- 3) Memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya.

Proses dalam melaksanakan fungsinya, dilaksanakan dengan cara:

- a. Merangsang masyarakat termasuk swasta untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka menolong dirinya sendiri.
- b. Memberikan petunjuk kepada masyarakat tentang bagaimana menggali dan menggunakan sumberdaya yang ada secara efektif dan efisien.
- c. Memberikan bantuan yang bersifat bimbingan teknis materi dan rujukan medis maupun rujukan kesehatan kepada masyarakat dengan ketentuan bantuan tersebut tidak menimbulkan ketergantungan.
- d. Memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat.
- e. Bekerja sama dengan sektor-sektor yang bersangkutan dalam melaksanakan program Puskesmas

## 2. Peran Puskesmas:

Dalam konteks Otonomi Daerah saat ini, Puskesmas mempunyai peran yang sangat vital sebagai institusi pelaksana teknis, dituntut memiliki kemampuan manajerial dan wawasan jauh ke depan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Peran tersebut ditunjukkan dalam bentuk ikut serta menentukan kebijakan daerah melalui sistem perencanaan yang matang dan realisize, tatalaksana kegiatan yang tersusun rapi, serta sistem

evaluasi dan pemantauan yang akurat. Rangkaian material di atas bermanfaat dalam penentuan skala prioritas daerah dan sebagai bahan kesesuaian dalam menentukan RAPBD yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Adapun ke depan, Puskesmas juga dituntut berperan dalam pemanfaatan teknologi informasi terkait upaya peningkatan pelayanan kesehatan secara komprehensif dan terpadu.

Kedudukan Puskesmas:

a. Kedudukan secara administratif:

Puskesmas merupakan perangkat teknis Pemerintah Daerah Tingkat II dan bertanggung jawab langsung baik teknis maupun administratif kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten.

b. Kedudukan dalam hirarki pelayanan kesehatan:

Dalam urutan hirarki pelayanan kesehatan, sesuai SKN maka Puskesmas berkedudukan pada Tingkat Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pertama.

## II. ANALISA SITUASI

### A. ANALISA WILAYAH

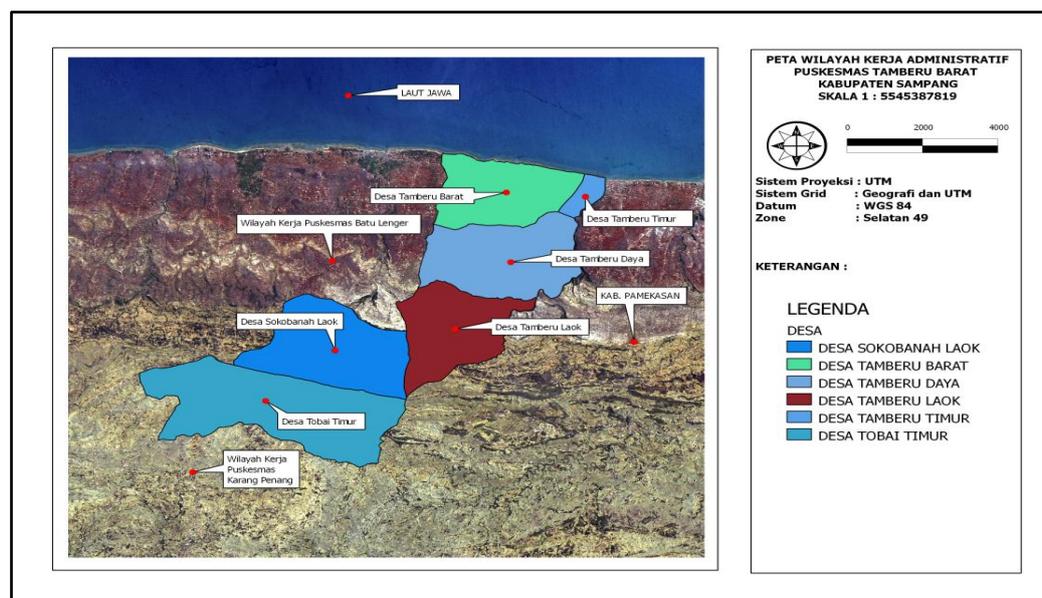
Wilayah kerja Puskesmas Tamberu Barat terletak di Kecamatan Sokobanah Kabupaten Sampang, dimana meliputi :

1. Desa Tamberu Barat
2. Desa Tamberu Timur
3. Desa Tamberu Daya
4. Desa Tamberu Laok
5. Desa Sokobanah Laok
6. Desa Tobai Timur

Batas wilayah kerja Puskesmas Tamberu Barat meliputi :

- Sebelah utara berbatasan dengan Laut Jawa
- Sebelah barat berbatasan dengan Desa Sokobanah Daya, Desa Sokobanah Tengah, Desa Bira Timur (Wilayah Kerja Puskesmas Batulenger)
- Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Karang Penang Oloh, Desa Poreh (Wilayah Kerja Puskesmas Karang Penang)
- Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Pamekasan

Peta Wilayah Kerja Administratif Puskesmas Tamberu Barat



## B. ANALISA SARANA

Sarana Kesehatan yang ada di Puskesmas Tamberu Barat meliputi

- a. Puskesmas Induk Berada di Desa Tamberu Barat, tepatnya di Jl. Raya Tamberu Kec Sokobanah
- b. Puskesmas Pembantu Terdiri dari :
  - Pustu Tamberu Laok di Desa Tamberu Laok
  - Pustu Sokobanah Laok Desa Sokobanah Laok
- c. Pos Kesehatan Desa
  - POSKESDES Tamberu Timur
  - POSKESDES Tamberu Daya
  - POSKESDES Tamberu Laok
  - POSKESDES Sokobanah Laok
- d. Pondok Bersalin Desa, terdiri dari
  - Polindes Tamberu Barat
  - Polindes Tamberu Daya
  - Polindes Tobai Timur 1
  - Polindes Sokobanah Laok 2
  - Polindes Tobai Timur 2
- e. Puskesmas Keliling berupa 1 unit kendaraan roda empat.
- f. Posyandu, di wilayah Puskesmas Tamberu Barat terdapat 49 Posyandu yang tersebar di seluruh wilayah
- g. POSKESTREN, ada 2 Pondok Pesantren, yaitu
  - POSKESTREN AT-TOYYBAH Desa Tamberu Timur
  - POSKESTREN AI-ARIFIN Desa Tamberu Daya

## C. ANALISA TENAGA

Karyawan di Puskesmas Tamberu Barat seluruhnya berjumlah 88 orang yang terdiri dari beberapa tenaga fungsional dan tenaga administrasi, dengan komposisi :

NO	JENIS TENAGA	JUMLAH		TOTAL
		ASN	NON ASN	
1	DOKTER UMUM	2	0	2
2	DOKTER GIGI	1	0	1

3	BIDAN	5	20	25
4	BIDAN DI DESA	9	0	9
5	PERAWAT	11	24	35
6	PERAWAT GIGI	0	1	1
7	ANALIS LAB. MEDIK	1	2	3
8	APOTEKER	1	0	1
9	NUTRISIONIS	1	1	2
10	SANITARIAN	2	0	2
11	TENAGA PROMKES	0	1	1
12	ADMINISTRASI	2	4	10
13	PERAMU KANTOR/CS	0	3	2
14	DRIVER/SUPIR	0	2	2
	<b>TOTAL KARYAWAN</b>	<b>32</b>	<b>56</b>	<b>88</b>

### III. JENIS PELAYANAN

Puskesmas Tamberu Barat dalam menjalankan fungsinya sebagai Pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat di wilayah kerjanya memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat (customer) berupa :

#### A. Puskesmas Induk Tamberu Barat

##### 1. Poli Umum/Balai Pengobatan (BP)

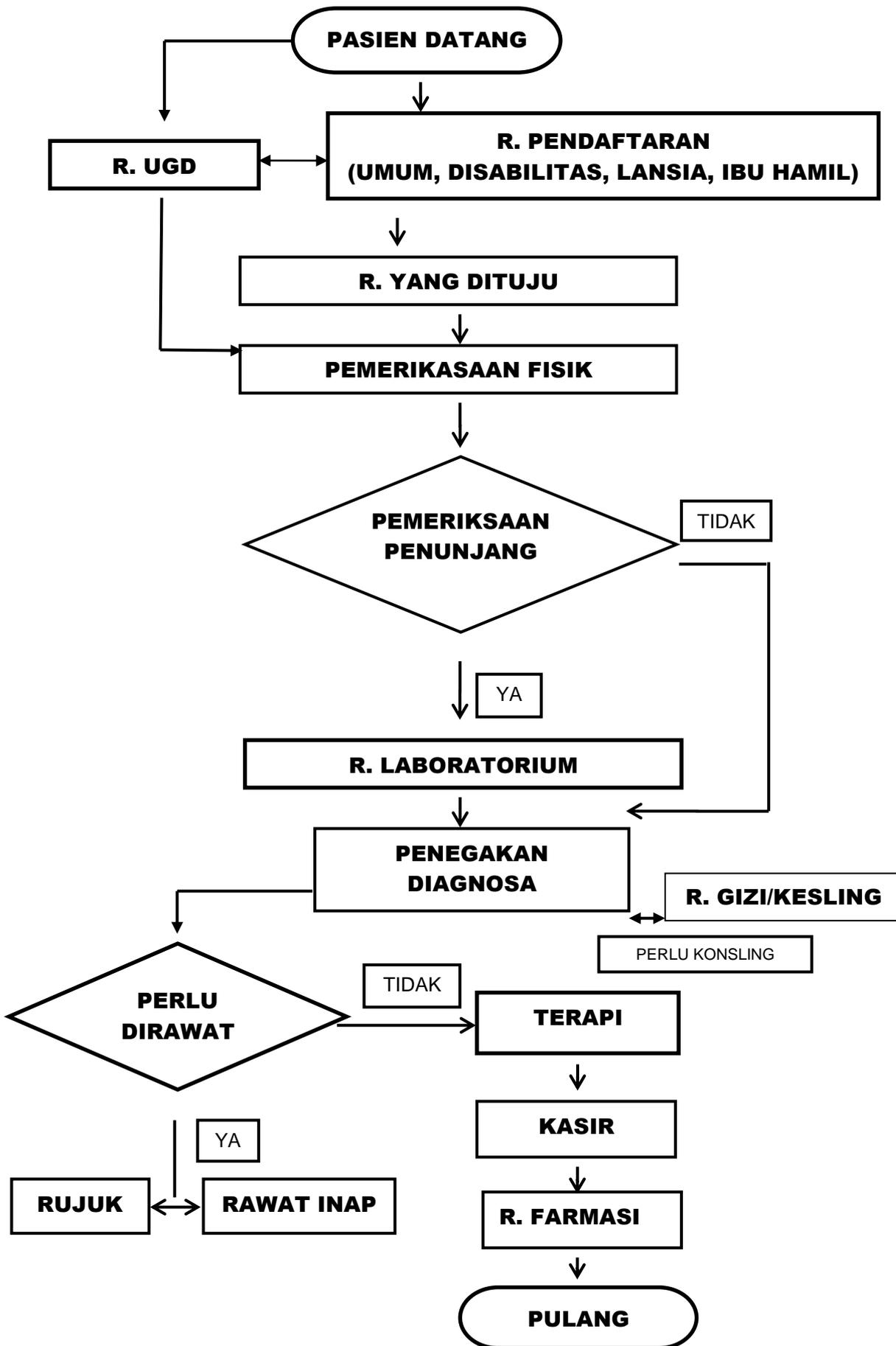
- Rawat Jalan (pemeriksaan dan pengobatan) masyarakat umum (> 5 tahun).
- Tindakan operasi/bedah minor
- Sirkumsisi
- Konsultasi Kesehatan
- Pemeriksaan Kesehatan dan pemberian Surat Keterangan Sehat
- Kegawat daruratan Umum

##### 2. Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)

- Rawat Jalan (pemeriksaan dan pengobatan) Ibu hamil sakit dan anak Balita
- Pemeriksaan Kehamilan dengan USG (ANC)
- Pertolongan Persalinan
- Pemeriksaan Ibu Nifas (PNC)

- Imunisasi Bayi
  - Imunisasi CPW dan Ibu hamil
  - Pelayanan Kontrasepsi KB
3. Poli Gigi/Balai Pengobatan GIGI
- Pemeriksaan dan pengobatan keluhan gigi
  - Tindakan Cabut gigi
  - Pembersihan karang gigi
  - Pembuatan gigi palsu dan pemasangan kawat gigi
4. Laboratorium
- Pemeriksaan DL
  - Pemeriksaan Urine
  - Pemeriksaan Sputum
  - Pemeriksaan Gula Darah, As. Urat, dll.
5. Kamar Obat
- Melayani pemberian obat yang sudah diresepkan di BP, KIA, dan Poli Gigi.
6. Pojok Gizi - Konseling
- Penimbangan dan penentuan status Gizi Bayi dan Balita
  - Konsultasi diet sesuai dengan penyakit
  - Penanganan gangguan Gizi
7. Poli Pemberantasan Penyakit Menular
- Pemeriksaan dan pengobatan Penyakit TBC
  - Pemeriksaan dan pengobatan Penyakit MH
  - Klinik Sanitasi

# ALUR PELAYANAN



#### **IV. MANAJEMEN MUTU**

Sesuai dengan norma tata kelola organisasi yang baik maka faktor kontrol merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktivitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola (on the track) dalam kerangka memperjuangkan visi dan misi yang telah ditetapkan. Sehingga unit kontrol Mutu Pelayanan diperlukan untuk mendapatkan gambaran perlajanan aktivitas program dan kegiatan Puskesmas Tamberu Barat Kabupaten Sampang. Manajemen Mutu mengelola Upaya untuk menjamin Mutu Layanan sesuai dengan Standar, bahkan bisa diupayakan agar terbentuk Inovasi agar Layanan bisa melebihi yang diharapkan Pelanggan.

UPTD Puskesmas Tamberu Barat Kabupaten Sampang telah membentuk unit Mutu dalam level setingkat Penanggung Jawab dalam Struktur Organisasi Puskesmas yang ada saat ini dibentuk berdasarkan SK Kepala Puskesmas tentang Pembentukan Tim Mutu Puskesmas, yang terdiri dari :

##### **A. Koordinator Audit Internal**

- Berperan dalam Mengawasi semua Layanan dalam UKP dan Kegiatan dalam
- UKM agar sesuai dengan Standar yang ada.
- Melakukan Fungsinya untuk mengaudit internal semua layanan dan program selama 2 kali dalam 1 tahun
- Hasil Audit diserahkan kepada PJ Mutu untuk menjadi Rekomendasi dalam Rapat Tinjauan Manajemen

##### **B. Koordinator Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI)**

- Berperan dalam menjaga Proses Layanan terhindar dari Infeksi yang bisa mengancam Petugas Layanan dan Penerima Layanan
- Selalu melaksanakan tugasnya yang didelegasikan kepada semua pelaksana Unit Layanan, terkait pencegahan dan pengendalian Infeksi
- Evaluasi dilaksanakan secara rutin, dan menjadi rekomendasi dalam Rapat Tinjauan Manajemen

##### **C. Koordinator Kesehatan dan Keselamatan Kerja Fasilitas Pelayanan Kesehatan (K3FASYANKES)**

- Berperan dalam memantau Kesehatan dan Keselamatan Kerja petugas Layanan Puskesmas, dan juga Pasien yang berkunjung ke Puskesmas
- Meliputi Lingkungan Kerja, sarana Alkes maupun Non Alkes, dan Juga tindakan, serta obat dan reagen yang dipakai di lingkungan Puskesmas.
- Evaluasi dilaksanakan secara Rutin, dan menjadi rekomendasi dalam Rapat Tinjauan Manajemen

#### D. Koordinator Kendali Mutu

- Berperan dalam memantau kualitas layanan apa sudah sesuai dengan harapan pelanggan atau tidak, dengan cara melakukan Survei Kepuasan dan Kebutuhan Pelanggan
- Survei dilakukan secara periodic, baik layanan dalam gedung setiap hari dan survey sesuai PERMENPAN setiap minimal 1 tahun seka
- Survei juga dilakukan di luar gedung, terutama untuk layanan UKM.
- Hasil Survei menjadi rekomendasi dalam rapat Tinjauan Manajemen

#### E. JAMINAN PELAYANAN

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan UPTD Puskesmas Tamberu Barat Kabupaten Sampang.

Puskesmas Tamberu Barat Kabupaten Sampang senantiasa selalu berupaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik. Sampai saat ini sudah terakreditasi oleh lembaga independen yaitu Komite Akreditasi FKTP yang ada di Indonesia, dan sudah lulus dengan predikat **PARIPURNA**

#### F. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di UPTD Puskesmas Tamberu Barat Kabupaten Sampang dimaksudkan adalah yang sudah lazim dikenal dengan *Pasient Safety*. Sesuai dengan pedoman akreditasi FKTP dan Pedoman penetapan Struktur Organisasi Puskesmas sesuai dengan PERMENKES nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas, yang sudah dijalankan di Puskesmas Tamberu Barat Kabupaten Sampang, maka *pasient safety* adalah merupakan upaya prioritas yang

dilakukan, sehingga pasien dan juga petugas akan selalu dalam keadaan aman dan selamat. Sasaran pasien safety meliputi : ketepatan identifikasi pasien, peningkatan komunikasi yang efektif, peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi, pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan pengurangan resiko pasien jatuh. Koordinasi Upaya ini diemban oleh Tim K3 FASYANKES Puskesmas, yang merupakan bagian dari Tim Mutu.

#### G. JADWAL PELAYANAN

##### 1. Loker Pendaftaran

Senin- Kamis : 07.30-10.30 WIB

Jumat : 07.30-10.00 WIB

Sabtu : 07.30-10.00 WIB

##### 2. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

Senin-Sabtu : 08.00 WIB - selesai

##### 3. Pelayanan Pemeriksaan Umum

Senin-Sabtu : 08.00 WIB – selesai

##### 4. Pelayanan Pemeriksaan Gigi dan Mulut

Senin-Sabtu : 08.00 WIB – selesai

##### 5. Pelayanan Konseling Kesehatan

Senin-Sabtu : 08.00 WIB – selesai

##### 6. Pelayanan Gawat Darurat, Rawat Inap dan Persalinan Buka 24 jam

#### H. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, dan UPTD Puskesmas Tamberu Barat Kabupaten Sampang akan menerapkan system evaluasi secara berjenjang dimulai dari Petugas Layanan sampai Koordinator Layanan dan Koordinator Program.

Evaluasi tersebut sesuai dengan INM (Indikator Nasional Mutu) meliputi :

1. Kepatuhan cuci tangan,
2. Kepatuhan Pemakaian APD (Alat Pelindung Diri)
3. Kepatuhan Identifikasi Pasien
4. Kepatuhan dalam Prosedur ANC (Ante Natal Care)
5. Keselamatan Pasien

INM ini harus dilaporkan setiap bulan dalam Aplikasi KEMENKES RI dan menjadi gambaran dalam Mengawal Mutu Layanan.

#### **I. PENUTUP**

Demikian Pedoman tentang STANDAR PELAYANAN 2024 yang akan diterapkan di Puskesmas Tamberu Barat, Standar Pelayanan ini berdasarkan SK dari Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sampang. Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis dari Dinas Kesehatan Kabupaten harus melaksanakan sesuai dengan pedoman dan PERDA yang berlaku. Pedoman ini menjadi acuan dari Puskesmas Tamberu Barat dalam melaksanakan Pelayanan Prima untuk mendapatkan kepuasan Pasien/kastamer.

Ditetapkan di Sampang  
Pada Tanggal 03 Januari 2024  
Kepala UPTD Puskesmas Tamberu Barat,



dr. MOH JEFRI WAKIKA  
Penata Muda Tingkat I  
NIP.198111122014091001

## STANDAR PELAYANAN UPTD PUSKESMAS TAMBERU BARAT

### A. PELAYANAN RAWAT JALAN

#### 1. Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan

##### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menunjukkan Kartu Berobat Pasien (Pasien Lama)</li><li>2. Kartu Peserta BPJS / Asuransi lain (pasien BPJS/Asuransi)</li><li>3. Kartu Tanda Penduduk (KTP) / KSK.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien mengambil nomor antrian yang disediakan</li><li>2. Pasien antri di loket pendaftaran menunggu panggilan.</li><li>3. Pasien menyerahkan nomor antrian dan berkas persyaratan kepada petugas .</li><li>4. Petugas memeriksa kelengkapan berkas persyaratan, jika berkas tidak lengkap, pasien harus melengkapi terlebih dahulu.</li><li>5. Petugas pendaftaran mendaftarkan pasien sesuai dengan poli yang dituju dan Petugas rekam medis membuatkan Dokumen Rekam Medis Rajal untuk pasien baru, dan mencari dokumen rekam medis rawat jalan di rak penyimpanan untuk pasien lama, mencatat kemudian mengantarkan ke poliklinik.</li><li>6. Sebelum diantar dibacakan dulu Hak dan Kewajiban Pasien.</li><li>7. Pasien umum membayar biaya pemeriksaan di kasir dan memperoleh kwitansi bukti pembayaran setelah selesai pelayanan. Pasien BPJS Tidak membayar (Gratis)</li><li>8. Pasien menunggu di depan poli.</li></ol>

3	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 5 menit untuk pasien lama</li> <li>2. Maksimal 10 menit untuk pasien baru</li> </ol>
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien Umum :Peraturan Daerah Sampang Nomor 100 Tahun 2020 Tentang Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kabupaten Sampang</li> <li>b. Pasien BPJS Sistem Kapitasi.</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran Pasien</li> <li>2. Pelayanan rekam medis pasien</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. Sosial Media UPTD Puskesmas Tamberu Barat: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Instagram : PuskesmasTamberu Barat</li> <li>b. Email : <a href="mailto:pkmtamberubarat12345@gmail.com">pkmtamberubarat12345@gmail.com</a></li> <li>c. Tim Pengaduan Puskesmas Tamberu Barat</li> </ol> </li> </ol>

#### PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269 tahun 2008 tentang Rekam Medis</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan</li> </ol>
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Antrean</li> <li>2. Sistem Informasi Puskesmas (SIMPUS) yang terintegrasi ke poli-poli / layanan</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Ruang rekam medis dan buku rekam medis pribadi</li> <li>5. Ruang tunggu</li> </ol>

9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal SMA/ sederajat untuk loket Minimal D3 Rekam Medis untuk pelaksana Rekam medis</li> <li>2. Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan dan SIMPUS dengan baik</li> <li>4. Mampu mengelola rekam medis</li> <li>5. Memahami dan memberikan pelayanan prima budaya kerja mutu</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas, Tim Mutu, PJ UKP.PJ TU
11	Jumlah Pelaksana	6 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya bulanan</li> <li>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan</li> </ol>

## 2. Pelayanan Rawat Jalan

### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudah terdaftar melalui SIMPUSTRONIK</li> <li>2. Sudah mempunyai Dokumen Status Rawat jalan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menunggu antrian di ruang tunggu poli yang dituju.</li> <li>2. Pasien dipanggil oleh perawat sesuai urutan yang ada di SIMPUSTRONIK.</li> <li>3. Perawat melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital.</li> <li>4. Pasien diperiksa oleh Dokter.</li> <li>5. Dokter meresepkan Obat / pemeriksaan laboratorium</li> </ol>

		<p>6. Petugas memasukkan data hasil pemeriksaan/tindakan kedalam aplikasi SIMPUSTRONIK.</p> <p>7. Tindakan lanjut hasil pemeriksaan/konsultasi :</p> <p>8. Pasien boleh pulang.</p> <p>9. Pasien dirujuk rawat inap.</p> <p>10. Pasien dirujuk ke rumah sakit.</p> <p>11. Pasien menyelesaikan administrasi di kasir bagi pasien non peserta BPJS.</p>
3	Jangka Waktu	Waktu tanggap pelayanan < 10 menit dilayani setelah pasien masuk ke ruang poli
4	Biaya / Tarif	<p>1. Pasien Umum : Sesuai Perda Kab sampang No 13 Tahun 2022</p> <p>2. Pasien BPJS : gratis</p>
5	Produk Pelayanan	<p>Pelayanan rawat jalan terdiri dari :</p> <p>1. Poli Pengobatan Umum.</p> <p>2. Poli Kesehatan Ibu dan Anak</p> <p>3. Poli Gigi dan Mulut</p> <p>4. Poli P2P</p> <p>5. Konsultasi Gizi.</p> <p>6. Konsultasi Remaja.</p> <p>7. Konsultasi Klinik Sanitasi.</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Sosial Media UPTD Puskesmas Tamberu Barat:</p> <p>a. Instagram : PuskesmasTamberu Barat</p> <p>b. Email : pkmtamberubarat12345@gmail.com</p>

#### PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</p> <p>2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> </ol>
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tensimeter</li> <li>2. Stetoskop</li> <li>3. Timbangan Berat Badan</li> <li>4. Microtoise</li> <li>5. Senter</li> <li>6. Meja dan Kursi</li> <li>7. Komputer</li> <li>8. ATK</li> <li>9. Tempat tidur periksa</li> <li>10. Wastafel, hand sanitizer</li> <li>11. Masker, handscoon</li> <li>12. Alkes lain sesuai kebutuhan</li> </ol>

9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter</li> <li>2. Perawat minimal pendidikan D3 Keperawatan</li> <li>3. Tenaga Administrasi yang mampu mengoperasikan komputer</li> <li>4. Bidan minimal pendidikan D3 Kebidanan</li> <li>5. Dokter Gigi</li> <li>6. Perawat Gigi</li> <li>7. Sudah pernah mengikuti pelatihan TB DOTS</li> <li>8. Ahli Gizi dengan pendidikan minimal D3 Gizi</li> <li>9. Sanitarian dengan pendidikan minimal D3 Kesehatan Lingkungan</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	1 dokter dan 2 perawat
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya bulanan</li> <li>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan</li> </ol>

## B. PELAYANAN GAWAT DARURAT

### 1. Pendaftaran Gawat Darurat

#### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Berobat Pasien Bila Pasien sudah pernah berobat di Rawat Jalan Puskesmas Tamberu Barat</li> <li>2. Kartu Peserta BPJS / Asuransi lain (pasien BPJS/Asuransi)</li> <li>3. Kartu Tanda Penduduk (KTP) / KSK.</li> </ol>

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SISTEM. MEKANISME DAN PROSEDUR</li> <li>2. Pasien/keluarga datang ke Petugas layanan Rawat Darurat.</li> <li>3. Pasien/keluarga menyerahkan persyaratan kepada petugas.</li> <li>4. Petugas memeriksa kelengkapan berkas persyaratan, jika berkas tidak lengkap, pasien/keluarga harus melengkapi terlebih dahulu.</li> <li>5. Petugas mendaftarkan pasien sesuai dengan pertanggung jawaban pembiayaan.</li> <li>6. Petugas mencetak kwitansi pembayaran jika pasien umum</li> </ol>
3	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respon Time 5 menit</li> </ol>
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum berdasarkan Peraturan Bupati Sampang Nomor 100 Tahun 2020 Tentang Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kabupaten Sampang</li> <li>2. Pasien BPJS Sistem Kapitasi.</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pendaftaran Gawat Darurat
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. Sosial Media UPTD Puskesmas Tamberu Barat: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Instagram : PuskesmasTamberu Barat</li> <li>b. Email : pkmtamberubarat12345@gmail.com</li> </ol> </li> </ol>

#### PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li> <li>2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"><li>4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</li><li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li><li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li><li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran</li></ol>
--	--	---

8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Antrean</li> <li>2. Sistem Informasi Puskesmas (SIMPUS) yang terintegrasi ke poli-poli / layanan</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Ruang rekam medis dan buku rekam medis pribadi</li> <li>5. Ruang tunggu</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal SMA/ sederajat untuk loket Minimal D3 Rekam Medis untuk pelaksana Rekam medis</li> <li>2. Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan dan SIMPUS dengan baik</li> <li>4. Mampu mengelola rekam medis</li> <li>5. Memahami dan memberikan pelayanan prima budaya kerja mutu</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya bulanan</li> <li>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan</li> </ol>

## 2. Pelayanan Gawat Darurat

### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standar pelayanan pendaftaran gawat darurat</li> <li>2. Status Rekam Medis Pelayanan gawat darurat</li> </ol>

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang ke Unit gawat darurat.</li> <li>2. Pasien dilakukan triase oleh petugas UGD.</li> <li>3. Pasien ditempatkan sesuai dengan hasil triase</li> <li>4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter UGD.</li> <li>5. Dilakukan tindakan medis dan therapi sesuai keluhan.</li> </ol> <p>Dilakukan Pemeriksaan penunjang (laboratorium).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Pemberian resep obat.</li> <li>8. Petugas memasukan data hasil pemeriksaan / tindakan ke dalam aplikasi SIMPUSTRONIK.</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Tindak lanjut hasil pemeriksaan/konsultasi : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien boleh pulang.</li> <li>• Pasien dilakukan rawat inap.</li> <li>• Pasien dirujuk ke rumah sakit</li> </ul> </li> <li>10. Pasien menyelesaikan administrasi di kasir.</li> </ol>
3	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu tanggap pelayanan Perawat UGD &lt; 2 menit</li> <li>2. Waktu tanggap pelayanan Dokter UGD &lt; 5 menit</li> </ol>
4	Biaya / Tarif	<p>Pasien Umum berdasarkan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Bupati Sampang Nomor 100 Tahun 2020 Tentang Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kabupaten Sampang</li> <li>2. Pasien BPJS Sistem Kapitasi.</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Kesehatan darurat</li> <li>2. Pelayanan tindakan medis sederhana</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. Sosial Media UPTD Puskesmas Tamberu Barat: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Instagram : PuskesmasTamberu Barat</li> <li>b. Email : pkmtamberubarat12345@gmail.com</li> </ol> </li> </ol>

## PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li> <li>2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran</li> </ol>
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat tidur periksa</li> <li>2. Alat kesehatan dan BMHP pendukung</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Tabung Oksigen</li> <li>5. Anafilaktik set</li> <li>6. Mobil Ambulans</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter</li> <li>2. Perawat dengan pendidikan minimal D3</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas

11	Jumlah Pelaksana	1. Dokter : 2 orang 2. Perawat :18 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan

### 3. Pendaftaran Rawat Inap

#### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat perintah rawat inap dari dokter RJ atau UGD.</li> <li>2. Kartu Identitas Pasien.</li> <li>3. Kartu BPJS (jika pasien BPJS).</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga datang ke UGD .</li> <li>2. Pasien/keluarga menyerahkan persyaratan kepada petugas.</li> <li>3. Petugas memeriksa kelengkapan berkas persyaratan, jika berkas tidak lengkap, pasien/keluarga harus melengkapi terlebih dahulu.</li> <li>4. Petugas mendaftarkan pasien sesuai dengan perintah Rawat Inap.</li> <li>5. Petugas membuatkan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Label identitas pasien.</li> <li>• Status rawat Inap Pasien</li> </ul> </li> <li>6. Petugas mencatat data pasien dalam dokumen rekam medis.</li> <li>7. Pasien/keluarga menuju ruangan perawatan.</li> </ol>

3	Jangka Waktu	10 Menit
4	Biaya / Tarif	Pasien Umum berdasarkan 1. Peraturan Bupati Sampang Nomor 100 Tahun 2020 Tentang Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kabupaten Sampang 2. Pasien BPJS Sistem Kapitasi.
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Kotak Saran 2. Sosial Media UPTD Puskesmas Tamberu Barat: a. Instagram : PuskesmasTamberu Barat b. Email : pkmtamberubarat12345@gmail.com 3. Tim Pengaduan Puskesmas Tamberu Barat

#### PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran</li> </ol>
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas</li> <li>2. Sistem Informasi Puskesmas (SIMPUS) yang terintegrasi ke poli-poli / layanan</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Ruang rekam medis dan buku rekam medis pribadi</li> <li>5. Ruang tunggu</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal SMA/ sederajat untuk loket Minimal D3 Rekam Medis untuk pelaksana Rekam medis</li> <li>2. Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan dan SIMPUS dengan baik</li> <li>4. Mampu mengelola rekam medis</li> <li>5. Memahami dan memberikan pelayanan prima budaya kerja mutu</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya bulanan</li> <li>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan</li> </ol>

#### 4. Pelayanan Rawat Inap

##### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Standar pelayanan pendaftaran Rawat Inap</li><li>2. Status Rekam Medis Rawat Inap</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien rawat inap berasal dari poli atau UGD.</li><li>2. Pasien melakukan pendaftaran rawat inap.</li><li>3. Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap.</li><li>4. Petugas melakukan serah terima pasien.</li><li>5. Pasien ditempatkan diruang perawatan.</li><li>6. Petugas dan dokter DPJP melakukan asuhan medis dan keperawatan selama perawatan.</li><li>7. Perencanaan pasien pulang/dirujuk ke rumah sakit, klinik atau fasilitas kesehatan yang lebih tinggi.</li><li>8. Petugas memasukkan data hasil pemeriksaan kedalam aplikasi SIMPUSTRONIK.</li><li>9. Pasien menyelesaikan administrasi di kasir.</li><li>10. Pasien pulang/dirujuk ke rumah sakit, klinik atau fasilitas kesehatan yang lebih tinggi dengan menggunakan mobil ambulance.</li></ol>
3	Jangka Waktu	Sesuai hari ranap pasien
4	Biaya / Tarif	Klaim (Non Kapitasi)
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Rawat Inap
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kotak Saran</li><li>2. Sosial Media UPTD Puskesmas Tamberu Barat:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Instagram : PuskesmasTamberu Barat</li><li>b. Email : pkmtamberubarat12345@gmail.com</li></ol></li><li>3. Tim Pengaduan Puskesmas Tamberu Barat</li></ol>

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li> <li>2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran</li> </ol>
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat tidur periksa / Bed Pasien</li> <li>2. Alat kesehatan dan BMHP pendukung</li> <li>3. Ruangan</li> <li>4. Kamar Mandi / Toilet</li> <li>5. Kipas Angin</li> <li>6. ATK</li> <li>7. Tabung Oksigen</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter</li> <li>2. Perawat dengan pendidikan minimal D3</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

13	Jaminan keamanan dan keselamatan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya bulanan</li> <li>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan</li> </ol>

## 5. Pelayanan Laboratorium

### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat permohonan pemeriksaan laboratorium
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga Rajal datang ke Instalasi Laboratorium dan menyerahkan surat permohonan pemeriksaan laboratorium, jika pasien UGD dan rawat inap petugas laboratorium yang datang ke ruangan.</li> <li>2. Petugas lab menerima surat permohonan pemeriksaan laboratorium dan memeriksa kelengkapan atau persyaratan.</li> <li>3. Petugas lab mencatat dalam buku registrasi dan membuat kwitansi pembayaran pemeriksaan laboratorium untuk pasien rawat jalan.</li> <li>4. Petugas memasukan data pemeriksaan laboratorium kedalam aplikasi SIMPUSTRONIK.</li> <li>5. Apabila rawat jalan/UGD pasien/keluarga membayar biaya pemeriksaan laboratorium akan terekap dalam biaya rawat jalan/UGD, apabila rawat inap biaya akan terekap dalam biaya rawat inap.</li> <li>6. Pasien masuk ke ruangan pemeriksaan untuk dilakukan pengambilan darah.</li> <li>7. Pasien pulang/kembali ke ruang perawatan.</li> </ol>

3	Jangka Waktu	Maksimal 120 menit sesuai jenis dan jumlah pemeriksaan
4	Biaya / Tarif	Pasien Umum berdasarkan <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Bupati Sampang Nomor 100 Tahun 2020 Tentang Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kabupaten Sampang</li> <li>2. Pasien BPJS Sistem Kapitasi.</li> </ul>
5	Produk Pelayanan	Hasil pelayanan laboratorium yang merupakan penunjang medis
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. Sosial Media UPTD Puskesmas Tamberu Barat: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Instagram : PuskesmasTamberu Barat</li> <li>b. Email : pkmtamberubarat12345@gmail.com</li> </ul> </li> <li>3. Tim Pengaduan Puskesmas Tamberu Barat</li> </ul>

**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING**

No	Komponen	Uraian
----	----------	--------

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li> <li>2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran</li> </ol>
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Laboratorium dan BMHP pendukung</li> <li>2. Reagen laboratorium</li> <li>3. Komputer</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analis laboratorium dengan pendidikan minimal D3 Teknologi Laboratorium Medis</li> <li>2. Perawat/bidan yang sudah pernah mengikuti</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya bulanan</li> <li>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan</li> </ol>

## 6. Pelayanan Instalasi Farmasi

### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Resep obat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/keluarga mengantarkan resep ke loket farmasi/Kamar Obat</li> <li>2. Petugas menerima resep dan memeriksa kelengkapan resepatau persyaratan.</li> <li>3. Pasien/keluarga menunggu panggilan sesuai nama yang tercantum di resep.</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Petugas kamar obat memastikan pasien telah melakukan pembayaran di kasir Rajal/UGD/Ranap (biaya obat akan terekap dalam biaya rawat jalan/UGD/rawat inap).</li> <li>5. Petugas memasukan data resep kedalam aplikasi SIMPUSTRONIK.</li> <li>6. Petugas menyiapkan dan meracik sediaan obat sesuai denganresep.</li> <li>7. Petugas memberikan obat kepada pasien.</li> <li>8. Petugas memberikan informasi tentang cara pemakaian, cara penyimpanan obat dan informasi lainnya yang dibutuhkan pasien/keluarga.</li> <li>9. Pasien/keluarga pulang/kembali ke ruang perawatan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan obat jadi : &lt; 10 menit, dari menyerahkan resep</li> <li>2. Pelayanan obat racikan : ≤ 20 menit, dari menyerahkan resep</li> </ol>

4	Biaya / Tarif	Pasien Umum berdasarkan <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Bupati Sampang Nomor 100 Tahun 2020 Tentang Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kabupaten Sampang</li> <li>2. Pasien BPJS Sistem Kapitasi.</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan resep dan obat</li> <li>2. Konsultasi obat</li> <li>3. Informasi obat</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. Sosial Media UPTD Puskesmas Tamberu Barat:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Instagram : PuskesmasTamberu Barat</li> <li>b. Email : pkmtamberubarat12345@gmail.com</li> </ol> </li> <li>3. Tim Pengaduan Puskesmas Tamberu Barat</li> </ol>

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li> <li>2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran</li> </ol>
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obat-obatan</li> <li>2. Klip obat</li> <li>3. Kulkas</li> <li>4. Kertas</li> <li>5. Bolpoint</li> <li>6. Mortar gerusan obat</li> <li>7. Alat pengemas obat puyer</li> <li>8. Kertas label obat</li> <li>9. Lemari obat</li> <li>10. Lemari obat psikotropika</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker</li> <li>2. D3 Farmasi</li> </ol>

10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan

## 7. Pelayanan Kasir Rawat Jalan

### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Bukti/identitas pelayanan pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien melakukan pendaftaran rawat jalan.</li> <li>2. Pasien melakukan pemeriksaan rawat jalan dan dilakukan tindakan.</li> <li>3. Jika pasien umum, pasien melakukan pembayaran tindakan ke kasir setelah pasien mendapatkan resep.</li> <li>4. Jika pasien BPJS ke kasir untuk validasi kemudian menuju bagian Farmasi jika mendapatkan resep.</li> <li>5. Petugas mengecek data di aplikasi SIMPUSTRONIK.</li> <li>6. Petugas mencetak bukti pembayaran.</li> <li>7. Petugas menyerahkan bukti pembayaran tindakan rawat jalan dan menerima pembayaran dari pasien.</li> <li>8. Petugas mengarsipkan data pembayaran.</li> <li>9. Petugas membuat laporan pendapatan/tagihan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu	10 menit

4	Biaya / Tarif	Pasien Umum berdasarkan <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Bupati Sampang Nomor 100 Tahun 2020 Tentang Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kabupaten Sampang</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembayaran biaya tindakan rawat jalan.</li> <li>2. Dokumen tagihan</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. Sosial Media UPTD Puskesmas Tamberu Barat: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Instagram : PuskesmasTamberu Barat</li> <li>b. Email : pkmtamberubarat12345@gmail.com</li> </ol> </li> <li>3. Tim Pengaduan Puskesmas Tamberu Barat</li> </ol>

**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)**

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li> <li>2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran</li> </ol>
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Kertas</li> <li>4. Bolpoint</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal SMA/ sederajat untuk loket Minimal D3 Rekam Medis untuk pelaksana Rekam medis</li> <li>2. Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan dan SIMPUS dengan baik</li> <li>4. Administrasi Keuangan sederhana</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya bulanan</li> <li>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan</li> </ol>

8. Pelayanan Kasir Pelayanan Gawat Darurat

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Bukti/identitas pelayanan pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien melakukan pendaftaran rawat darurat.</li> <li>2. Pasien melakukan pemeriksaan rawat darurat dan dilakukan tindakan.</li> <li>3. Jika pasien tunai/umum, pasien melakukan pembayaran tindakan ke kasir UGD.</li> <li>4. Jika pasien non tunai/BPJS bisa langsung pulang/dirujuk ke rawat inap/dirujuk ke rumah sakit, klinik atau fasilitas kesehatan yang lebih tinggi.</li> <li>5. Petugas mengecek data di aplikasi SIMPUSTRONIK.</li> <li>6. Petugas mencetak bukti pembayaran (saat jam kerja) atau membuat bukti pembayaran manual (di luar jam kerja).</li> <li>7. Petugas menyerahkan bukti pembayaran tindakan rawat darurat dan menerima pembayaran dari pasien.</li> <li>8. Petugas mengarsipkan data pembayaran.</li> <li>9. Petugas membuat laporan pendapatan/tagihan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu	10 menit
4	Biaya / Tarif	<p>Pasien Umum berdasarkan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Bupati Sampang Nomor 100 Tahun 2020 Tentang Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kabupaten Sampang</li> <li>2. Pasien BPJS Sistem Kapitasi.</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembayaran biaya tindakan rawat darurat</li> <li>2. Dokumen tagihan</li> </ol>

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. Sosial Media UPTD Puskesmas Tamberu Barat:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Instagram : PuskesmasTamberu Barat</li> <li>b. Email : pkmtamberubarat12345@gmail.com</li> </ol> </li> <li>3. Tim Pengaduan Puskesmas Tamberu Barat</li> </ol>
---	--	---

**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)**

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li> <li>2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran</li> </ol>
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Kertas</li> <li>4. Bolpoint</li> </ol>

9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal SMA/ sederajat untuk loket Minimal D3 Rekam Medis untuk pelaksana Rekam medis</li> <li>2. Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan dan SIMPUS dengan baik</li> <li>4. Administrasi Keuangan sederhana</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya bulanan</li> <li>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan</li> </ol>

#### 9. Pelayanan Kasir Pelayanan Rawat Inap

##### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Bukti/identitas pelayanan pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien melakukan pendaftaran rawat inap.</li> <li>2. Pasien melakukan perawatan rawat inap.</li> <li>3. Petugas ruang rawat inap memberikan bukti ACC pulang pasien kepada petugas kasir Ranap</li> <li>4. Petugas ruang rawat inap mengecek kelengkapan administrasi untuk pasien non tunai/BPJS.</li> <li>5. Jika pasien tunai/umum, pasien melakukan pembayaran tindakan ke kasir Ranap.</li> <li>6. Jika pasien non tunai/BPJS bisa langsung pulang/dirujuk kerawat inap/dirujuk ke rumah sakit, klinik atau fasilitas kesehatan yang lebih tinggi.</li> <li>7. Petugas mengecek data di aplikasi SIMPUSTRONIK.</li> </ol>

		8. Petugas mencetak bukti pembayaran (saat jam kerja) atau membuat bukti pembayaran manual (di luar jam kerja). 9. Petugas menyerahkan bukti pembayaran tindakan rawatinap dan menerima pembayaran dari pasien. 10. Petugas mengarsipkan data pembayaran. 11. Petugas membuat laporan pendapatan/tagihan..
3	Jangka Waktu	10 menit
4	Biaya / Tarif	Pasien Umum berdasarkan 1. Peraturan Bupati Sampang Nomor 100 Tahun 2020 Tentang Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan Puskesmas
5	Produk Pelayanan	1. Pembayaran biaya tindakan rawat inap 2. Dokumen tagihan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Kotak Saran 2. Sosial Media UPTD Puskesmas Tamberu Barat: a. Instagram : PuskesmasTamberu Barat b. Email : pkmtamberubarat12345@gmail.com 3. Tim Pengaduan Puskesmas Tamberu Barat

#### PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran</li> </ol>
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Kertas</li> <li>4. Bolpoint</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal SMA/ sederajat untuk loket Minimal D3 Rekam Medis untuk pelaksana Rekam medis</li> <li>2. Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan dan SIMPUS dengan baik</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya bulanan</li> <li>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan</li> </ol>

## 10. PELAYANAN BERSALIN

### a. Pendaftaran Pelayanan Bersalin

#### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Buku KIA</li><li>2. Rujukan dari Bidan di Desa</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien/keluarga datang ke Petugas layanan Rawat Darurat dan menyampaikan kalau mau melahirkan (sampaikan keluhan Utama)</li><li>2. Pasien/keluarga menyerahkan persyaratan kepada petugas.</li><li>3. Petugas memeriksa kelengkapan berkas persyaratan, jika berkas tidak lengkap, pasien/keluarga harus melengkapi terlebih dahulu.</li><li>4. Petugas mendaftarkan pasien sesuai dengan pertanggung jawaban pembiayaan.</li><li>5. Petugas mencetak kwitansi pembayaran jika pasien umum</li></ol>
3	Jangka Waktu	Waktu tanggap pelayanan 5 menit dilayani setelah pasien masuk ke ruang bersalin
4	Biaya / Tarif	Pasien Umum berdasarkan <ol style="list-style-type: none"><li>1. Peraturan Bupati Sampang Nomor 100 Tahun 2020 Tentang Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kabupaten Sampang</li><li>2. Pasien BPJS Sistem Kapitasi.</li></ol>
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran Pelayanan Persalinan Normal dan Tindakan Obstetri

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. Sosial Media UPTD Puskesmas Tamberu Barat:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Instagram : PuskesmasTamberu Barat</li> <li>b. Email : pkmtamberubarat12345@gmail.com</li> </ol> </li> <li>3. Tim Pengaduan Puskesmas Tamberu Barat</li> </ol>
---	--	---

**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING**

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li> <li>2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran</li> </ol>
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Kertas</li> <li>4. Bolpoint</li> </ol>

9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal SMA/ sederajat untuk loket Minimal D3 Rekam Medis untuk pelaksana Rekam medis</li> <li>2. Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan dan SIMPUS dengan baik</li> <li>4. Administrasi Keuangan sederhana</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya bulanan</li> <li>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan</li> </ol>

b. Pelayanan Bersalin

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai Standar Pendaftaran Ruang Bersalin</li> <li>2. Sudah mempunyai Dokumen Rekam Medis Persalinan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien diantar ke ruang bersalin oleh petugas.</li> <li>2. Petugas jaga Ruang Bersalin melakukan Pemeriksaan sesuai Standar.</li> <li>3. Petugas melaporkan kondisi pasien, beserta Diagnosa Kerja ke grup WA VK Puskesmas Tamberu Barat</li> <li>4. Pasien diperiksa oleh Dokter, bila dokter berada di Ruang Bersalin</li> <li>5. Dokter memberikan advis langkah selanjutnya, baik secara langsung atau melalui grup WA</li> </ol>

		<p>6. melakukan advis dokter, sambil melakukan Observasi</p> <p>7. Tindaklanjut hasil pemeriksaan dan Observasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien bisa dilayani di Ruang Bersalin Puskesmas.</li> <li>b. Pasien dirujuk ke Fasilitas Lanjutan (RS atau Klinik Utama).</li> <li>c. Pasien tindakan non persalinan, dilakukan tindakan sesuai keluhan/Diagnosa Penyakitnya.</li> </ol> <p>8. Pasien menyelesaikan administrasi di kasir bagi pasien non peserta BPJS.</p>
3	Jangka Waktu	Waktu tanggap pelayanan 5 menit dilayani setelah pasien masuk ke ruang bersalin
4	Biaya / Tarif	<p>Pasien Umum berdasarkan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Bupati Sampang Nomor 100 Tahun 2020 Tentang Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kabupaten Sampang</li> <li>2. Pasien BPJS Sistem Kapitasi.</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran Pelayanan Persalinan Normal dan Tindakan Obstetri
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. Sosial Media UPTD Puskesmas Tamberu Barat: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Instagram : PuskesmasTamberu Barat</li> <li>b. Email : pkmtamberubarat12345@gmail.com</li> </ol> </li> <li>3. Tim Pengaduan Puskesmas Tamberu Barat</li> </ol>

#### PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li> <li>2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> </ol>
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat tidur periksa/bed untuk persalinan</li> <li>2. Alat kesehatan dan BMHP pendukung</li> <li>3. Meja Resusitasi</li> <li>4. Resusitasi Set</li> <li>5. Suction Elektrik</li> <li>6. Incubator</li> <li>7. ATK</li> <li>8. Tabung Oksigen</li> <li>9. Anafilaktik set</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter</li> <li>2. Bidan dengan Pendidikan minimal D3 Kebidanan</li> <li>3. Terlatih APN dan MU</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya bulanan</li> <li>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan</li> </ol>

