

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PUSKESMAS SLAWE  
TAHUN 2024**



**PUSKESMAS SLAWE**

**DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK  
DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN TRENGGALEK**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya kami dapat menyelesaikan Standar Pelayanan Publik (SPP) Tahun 2023 dengan baik. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan sebagai tindak lanjut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Standar Pelayanan Publik ini disusun dengan maksud untuk memberikan pedoman bagi seluruh pelaksana Puskesmas Slawe dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan memberikan informasi kepada masyarakat pengguna layanan yang terkait dengan pelayanan kesehatan mulai dari persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu, produk layanan sampai dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan. Selain itu dengan penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Publik ini akan tercipta pelayanan publik yang jelas, berkualitas, cepat, transparan, mudah dan terukur demi terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat.

Pada akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara aktif membantu kelancaran penyusunan Standar Pelayanan Publik Puskesmas Slawe ini. Semoga Standar Pelayanan Publik yang telah disusun dapat diterapkan dengan baik dan konsisten

Trenggalek, 15 Januari 2024

KEPALA PUSKESMAS SLawe  
KABUPATEN TRENGGALEK



**dr. ULFAH**  
Pembina  
NIP. 19760515 200604 2 030

Daftar isi.....	.....
Maklumat Pelayanan.....	.....
Keputusan Kepala Puskesmas Slawe tentang Standar Pelayanan Publik.....	.....
Standar pelayanan Publik.....	.....
A. Pendahuluan.....	.....
B. Standar Pelayanan.....	.....
C. Standar pelayanan Masing-masing Unit.....	.....
Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis.....	.....
Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum.....	.....
Pelayanan ISPA.....	.....
Pelayanan Gawat Darurat dan Sistem Rujukan.....	.....
Pelayanan Rawat Inap.....	.....
Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut.....	.....
Pelayanan KIA-KB.....	.....
Pelayanan Akupressure.....	.....
Pelayanan Imunisasi .....	.....
Pelayanan Konsultasi Gizi.....	.....
Pelayanan Laboratorium.....	.....
Pelayanan Farmasi.....	.....
Pelayanan Konsultasi Kesehatan Lingkungan/Sanitasi.....	.....
Pelayanan Persalinan/Poned.....	.....
Pelayanan Ketata Usahaan.....	.....



**PUSKESMAS SLawe**  
**KABUPATEN TRENGGALEK**  
***MAKLUMAT PELAYANAN***

“DENGAN INI KAMI, PIMPINAN DAN KARYAWAN PUSKESMAS SLawe SANGGUP MENYEDIAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANGAN YANG BERLAKU”



PEMERINTAH KABUPATEN TRENGGALEK  
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK  
DAN KELUARGA BERENCANA  
**PUSKESMAS SLawe**

Jln. Raya Pantai Prigi Slawe Watulimo Telp: 085785200428

<https://pkm-slawe.trenggalekkab.go.id/>

---

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SLawe KABUPATEN TRENGGALEK  
NOMOR : 188.45/298/406.010.08.002/2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**KEPALA PUSKESMAS SLawe KABUPATEN TRENGGALEK,**

Menimbang : a. bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;  
b. bahwa berdasarkan pertimbangan pada poin a, maka perlu ditetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Slawe Kabupaten Trenggalek tentang Standar Pelayanan Publik.

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);  
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 PER /20 /MPAN /04 / 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;  
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;  
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1423);  
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1335);

7. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 11 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Trenggalek Tahun 2019 Nomor 11);

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan :

KESATU : Standar pelayanan publik Puskesmas Slawe.

KEDUA : Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU terlampir dalam lampiran yang tidak terpisahkan dalam surat keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan Kepala Puskesmas Slawe ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Trenggalek  
pada tanggal 15 Januari 2024

**KEPALA PUSKESMAS SLawe  
KABUPATEN TRENGGALEK,**

**dr. U L F A H**

Pembina

NIP. 19760515 200604 2 030



**LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS  
SLAWE**

**TANGGAL : 15 JANUARI 2024**

**NOMOR : 188.45/298/406.010.11.002/2024**

**TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

## **STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS SLAWE**

### **A. PENDAHULUAN**

#### **I. Visi**

Terwujudnya Kecamatan Watulimo Sehat

#### **II. Misi**

Meningkatkan Perilaku Sehat Yang Meliputi Kesadaran, Kemauan, dan Kemampuan Hidup Sehat;

Meningkatkan Akses Pelayanan Kesehatan Bermutu;

Meningkatkan Akses Hidup Dalam Lingkungan Sehat;

Meningkatkan Derajat Kesehatan Yang Optimal, Baik Individu, Keluarga, Kelompok, dan Masyarakat.

#### **III. Motto**

Masyarakat Sehat Harapan Kami

#### **IV. TUJUAN**

Mendukung terwujudnya kecamatan sehat dengan masyarakat yang:

1. memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat;
2. mampu menjangkau Pelayanan Kesehatan bermutu;
3. hidup dalam lingkungan sehat; dan
4. memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat..

#### **V. TATA NILAI**

‘BerAHKLAK”

1. Berorientasi pelayanan

Memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat.

2. Akuntabel

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

3. Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kapasitas.

4. Harmonis

Saling peduli dan menghargai perubahan

5. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara

6. Adaptif

Berinovasi dalam menghadapi perubahan

7. Kolaboratif

Membangun kerjasama yang sinergis

VI. FUNGSI

1. Penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerja Puskesmas Slawe.
2. Penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerja Puskesmas Slawe.

VII. MAKLUMAT PELAYANAN

Kami Berjanji Dan Sanggup Menyediakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan, Dan Apabila Tidak Menepati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundangan Yang Berlaku

## **B. STANDAR PELAYANAN**

### **1. JENIS PELAYANAN**

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Slawe melayani 15 jenis pelayanan yaitu:

- 1) Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis
- 2) Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum
- 3) Pelayanan ISPA
- 4) Pelayanan Gawat Darurat dan Sistem Rujukan
- 5) Pelayanan Rawat Inap
- 6) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
- 7) Pelayanan KIA-KB
- 8) Pelayanan Akupressure
- 9) Pelayanan Imunisasi
- 10) Pelayanan Konsultasi Gizi
- 11) Pelayanan Laboratorium
- 12) Pelayanan Farmasi
- 13) Pelayanan Konsultasi Kesehatan Lingkungan/Sanitasi
- 14) Pelayanan Persalinan/Poned
- 15) Pelayanan Ketata Usahaan

### **2. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN**

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Puskesmas Slawe menerapkan Komponen Standar Pelayanan yang dibedakan menjadi 2 bagian yaitu:

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

#### **1) Persyaratan**

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan, persyaratan harus dapat dipenuhi baik secara teknis maupun administrasi, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi dan akuntabilitas artinya persyaratan mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan serta dapat dipertanggung jawabkan kebenaran dan kepastiannya. Persyaratan dan tata cara pendaftaran pelayanan pada fasilitas pelayanan kesehatan pengunjung diwajibkan membawa identitas diri berupa KTP atau KIA atau KK atau Jaminan Kesehatan (Kartu BPJS ) bagi yang Faskes pertamanya terdaftar di Puskesmas Slawe.

## 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dalam memberikan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur adalah merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan untuk setiap jenis layanan. Untuk menunjang dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme dan prosedur harus didukung SOP (Standar Operating Prosedur) dengan memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas. Metode pelayanan yang diberikan adalah secara Online dan offline.

## 3) Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan adalah waktu yang diperlukan mulai saat pengunjung dilayani sampai dengan selesai di unit pelayanan tersebut. Adapun jangka waktu penyelesaian dalam penyelenggaraan pelayanan di Puskesmas Slawe antara 10 menit sampai dengan 2 hari tergantung dari jenis pelayanan yang diberikan

## 4) Biaya / Tarif

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Slawe biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan mengacu kepada Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, yang mengalami perubahan melalui Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat. Bagi pasien yang memiliki jaminan kesehatan (BPJS) dengan faskes pertama di Puskesmas Slawe maka pelayanan tidak dipungut biaya (gratis), sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan nomor 4 tahun 2017 tentang Tandar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. Bagi pasien yang memiliki jaminan kesehatan (BPJS) yang faskesnya bukan di Puskesmas Slawe maka bisa dilayani sebagai peserta BPJS sebanyak 3 kali kunjungan, untuk kunjungan selanjutnya akan dikenakan biaya sesuai Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, yang mengalami perubahan melalui Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan

Bupati Trenggalek Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan  
Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat.

5) Produk Pelayanan

Adapun produk pelayanan di Puskesmas Slawe adalah pelayanan Kesehatan sesuai dengan jenis- jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Slawe, yaitu:

1. Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis
2. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum
3. Pelayanan ISPA
4. Pelayanan Gawat Darurat dan Sistem Rujukan
5. Pelayanan Rawat Inap
6. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
7. Pelayanan KIA-KB
8. Pelayanan Akupressure
9. Pelayanan Imunisasi
10. Pelayanan Konsultasi Gizi
11. Pelayanan Laboratorium
12. Pelayanan Farmasi
13. Pelayanan Konsultasi Kesehatan Lingkungan/Sanitasi
14. Pelayanan Persalinan/Poned
15. Pelayanan Ketata Usahaan

6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap penyelenggaraan Pelayanan di Puskesmas Slawe bisa disampaikan melalui Kotak saran yang telah disediakan atau bisa juga melalui :

email : [pkm25215@gmail.com](mailto:pkm25215@gmail.com) atau

Website : [pkm-slawe.trenggalekkab.go.id](http://pkm-slawe.trenggalekkab.go.id)

Nomor telpon : 085785200428 atau

Whatshap : 085785200428

## C. STANDAR PELAYANAN MASING MASING UNIT PELAYANAN

### 1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS

#### a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (SERVICE DELIVERY)

no.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan (pasien) sudah melalui screening</li> <li>2. Pengguna layanan (pasien) sudah mengambil nomor antrean</li> <li>3. Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu identitas : KTP, SIM, KK atau kartu pelajar (pasien baru)</li> <li>b. Kartu pendaftaran pasien (pasien lama)</li> </ol> </li> </ol>
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Pasien Baru               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang</li> <li>2. Pasien melakukan pendaftaran melalui petugas di bagian pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas dan kartu jaminan (jika ada) untuk mendapatkan kartu kunjungan</li> <li>3. Pasien menunggu panggilan poli</li> </ol> </li> <li>B. Pasien Lama               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang</li> <li>2. Pasien melakukan pendaftaran melalui anjungan pendaftaran mandiri sesuai poli yang akan dituju</li> <li>3. Pasien menunggu panggilan poli</li> </ol> </li> </ol>
	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Sesuai Kasus</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien baru : 5 menit</li> <li>2. Pasien lama membawa kartu berobat : 10 menit</li> <li>3. Pasien lama tidak membawa kartu berobat : 15 menit</li> </ol>
	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Tentang Jasa Pelayanan Tarif Layanan Kesehatan pada BLUD Puskesmas               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesuai dengan Peraturan Bupati Trenggalek No. 24 Tahun 2016;</li> <li>• Sesuai dengan Peraturan Bupati Trenggalek No. 45 Tahun 2020;</li> <li>• Sesuai dengan Peraturan Bupati Trenggalek No. 1 Tahun 2021</li> </ul> </li> <li>2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif JKN</li> </ol>
	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran pasien</li> <li>2. Pelayanan rekam medis pasien</li> </ol>
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna menyampaikan pengaduan melalui media :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Secara langsung</li> <li>b. Secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>c. SMS dan Whatsapp di nomor</li> <li>d. Telepon di nomor</li> <li>e. Email</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua semua pengaduan</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>4. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Secara langsung</li> <li>b. SMS/ Telp/ WA/email kepada pengadu yang bersangkutan</li> <li>c. Papan pengumuman</li> </ol> </li> </ol>
	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 07.30 - 12.00 WIB</li> <li>• Jum'at : 07.30 - 10.00 WIB</li> </ul>

	• Sabtu	: 07.30 – 11.00 WIB
--	---------	---------------------

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

1	2	3
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</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 (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2019 Nomor 1335)</li> </ol>
	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dilengkapi TV</li> <li>2. Komputer dan jaringannya</li> </ol>
	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. D III rekam medis yang memiliki STR</li> <li>2. SLTA/ sederajat</li> </ol>
	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal yang dipimpin oleh PJ UKP</li> </ol>
	Jumlah Pelaksana	Tenaga Pelaksana <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perekam Medis : minimal 1 orang</li> <li>• SLTA/sederajat : minimal 1 orang</li> </ul>
	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya</li> </ol>
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan pasien dan atau masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

## 2. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*SERVICE DELIVERY*)

1	2	3
	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdaftar di loket pendaftaran dengan aplikasi <i>e-link</i> atau MRE</li> <li>2. Tersedianya Rekam Medis pasien atau aplikasi <i>e-link</i> atau MRE</li> <li>3. Ada rujukan internal</li> </ol>
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai antrean</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan pengukuran TB, BB, LP serta TTV</li> <li>4. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien</li> <li>6. Petugas menentukan diagnose penyakit</li> </ol>

		7. Petugas menentukan terapi/tindak lanjut yang sesuai atau rujukan baik internal maupun eksternal secara tepat
Jangka Waktu Penyelesaian		Sesuai Kasus (estimasi waktu : 10-15 menit)
Biaya/Tarif		i. LAYANAN RAWAT JALAN 1. Poli Umum 10.000  ii. LAYANAN PEMERIKSAAN KESEHATAN 1. Pelajar 5.000 2. Masyarakat Umum 10.000 3. Calon Jamaah Haji 10.000  iii. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif JKN
Produk Pelayanan		1. Konsultasi dokter 2. Pemeriksaan medis 3. Tindakan medis 4. Rujukan internal antar poli 5. Rujukan eksternal (RS) 6. Surat keterangan dokter 7. Pemeriksaan/ pelayanan peserta rujuk balik 8. Surat keterangan bebas buta warna
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien/pengguna menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. Secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>3. SMS dan Whatsapp di nomor</li> <li>4. Telepon di nomor</li> <li>5. Email</li> </ol> </li> <li>• Petugas mencatat semua semua pengaduan</li> <li>• Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>• Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. SMS/ Telp/ WA/email kepada pengadu yang bersangkutan</li> <li>3. Papan pengumuman</li> </ol> </li> </ul>
Jam Pelayanan		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 08.00 sampai dengan selesai</li> <li>• Jum'at : 08.00 sampai dengan selesai</li> <li>• Sabtu : 08.00 sampai dengan selesai</li> </ul>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

1	2	3
1	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2019 Nomor 1335)
	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pemeriksaan pasien umum 2. Alat medis pendukung 3. Komputer dan jaringannya
	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter umum yang memiliki SIP 2. DIII / DIV / S1Keperawatan yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya
	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung

		2. Dilakukan sistem pengendalian internal yang dipimpin oleh PJ UKP
	Jumlah Pelaksana	Tenaga Pelaksana <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokter Umum : minimal 1 orang</li> <li>• Perawat : minimal 2 orang</li> </ul>
	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat</li> <li>3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)</li> </ol>
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan pasien dan atau masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

### 3. STANDAR PELAYANAN ISPA

#### c. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*SERVICE DELIVERY*)

1	2	3
	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdaftar di loket pendaftaran dengan aplikasi <i>e-link</i> atau MRE</li> <li>2. Tersedianya Rekam Medis pasien atau aplikasi <i>e-link</i> atau MRE</li> <li>3. Ada rujukan internal</li> </ol>
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai antrean</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan pengukuran TB, BB, LP serta TTV</li> <li>4. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien</li> <li>6. Petugas menentukan diagnose penyakit</li> <li>7. Petugas menentukan terapi/tindak lanjut yang sesuai</li> <li>8. Petugas melakukan tindakan jika memang diperlukan atau pemberian resep untuk pasien premedikasi</li> </ol>
	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Baru : 15 - 30 menit</li> <li>2. Pasien Lama : 10 - 25 menit</li> </ol>
	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. LAYANAN RAWAT JALAN Pelayanan ISPA 10.000</li> <li>b. LAYANAN MEDIK Uji Tuberkulin/ Mantoux Test Gratis</li> <li>c. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif JKN</li> </ol>
	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan ISPA</li> <li>2. Pelayanan Pasien HIV/ODHA</li> <li>3. Pelayanan Pasien TBC</li> <li>4. Uji Tuberkulin/Mantaoux Test</li> </ol>

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien/pengguna menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. Secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>3. SMS dan Whatsapp di nomor</li> <li>4. Telepon di nomor</li> <li>5. Email</li> </ol> </li> <li>• Petugas mencatat semua semua pengaduan</li> <li>• Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>• Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. SMS/ Telp/ WA/email kepada pengadu yang bersangkutan</li> <li>3. Papan pengumuman</li> </ol> </li> </ul>
Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 08.00 sampai dengan selesai</li> <li>• Jum'at : 08.00 sampai dengan selesai</li> <li>• Sabtu : 08.00 sampai dengan selesai</li> </ul>

d. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

no.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</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 (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2019 Nomor 1335)</li> </ol>
	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan ISPA</li> <li>2. Alat medis pendukung</li> <li>3. Laptop dan jaringannya</li> </ol>
	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter yang memiliki SIP</li> <li>2. DIII Keperawatan yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal yang dipimpin oleh PJ UKP</li> </ol>
	Jumlah Pelaksana	Tenaga Pelaksana <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokter : 1 orang</li> <li>• Perawat : 1 orang</li> </ul>
	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat</li> <li>3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)</li> </ol>
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan pasien dan atau masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

#### 4. STANDAR PELAYANAN UNIT GAWAT DARURAT DAN SISTEM RUJUKAN

##### a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No.	KOMPONEN	URAIAN																																																																				
1	2	3																																																																				
	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas /KTP/ BPJS</li> <li>2. Surat Rujukan Internal</li> </ol>																																																																				
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima pasien di ruang IGD</li> <li>2. Petugas meminta identitas pasien/keluarga penanggung jawab pasien</li> <li>3. Petugas meminta persetujuan Inform Consen dan General Consent kepada pasien/penanggungjawab pasien</li> <li>4. Petugas Memberikan gelang identitas kepada pasien</li> <li>5. Petugas melakukan pengukuran TTV</li> <li>6. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>7. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien</li> <li>8. Petugas melakukan tindakan Medis sesuai kebutuhan pasien</li> </ol>																																																																				
	Jangka Waktu Penyelesaian	24 jam																																																																				
	Biaya/Tarif	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="width: 80%;">I. Pelayanan Kegawatdaruratan</td> <td style="text-align: right;">20.000</td> </tr> <tr> <td>II. Pelayanan Tindakan Medik</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Jahit Luka 1-5 jahitan</td> <td style="text-align: right;">15.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Jahit Luka 6-10 jahitan</td> <td style="text-align: right;">20.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Jahit Luka &gt;10 jahitan</td> <td style="text-align: right;">30.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Angkat jahitan 1-5 Jahitan</td> <td style="text-align: right;">5.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Angkat jahitan &gt;5 jahitan</td> <td style="text-align: right;">10.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Incisi</td> <td style="text-align: right;">10.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Pemasangan Infus</td> <td style="text-align: right;">10.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Pemasangan Kateter</td> <td style="text-align: right;">15.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Pencabutan Kateter</td> <td style="text-align: right;">10.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Pencabutan Kuku</td> <td style="text-align: right;">20.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Pelayanan Nebulizer</td> <td style="text-align: right;">30.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Perawatan luka</td> <td style="text-align: right;">25.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Perawatan Luka sedang</td> <td style="text-align: right;">25.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Resusitasi anak/Dewasa</td> <td style="text-align: right;">25.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Reposisi/Fiksasi Fraktur</td> <td style="text-align: right;">50.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Tindakan Medis ringan lainnya</td> <td style="text-align: right;">10.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Penggunaan Oksigen/Jam</td> <td style="text-align: right;">10.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Injeksi</td> <td style="text-align: right;">20.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Pemeriksaan EKG</td> <td style="text-align: right;">15.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">GDA</td> <td style="text-align: right;">15.000</td> </tr> <tr> <td>III. Pelayanan Rujukan</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Rujukan Rumah Sakit Dalam daerah</td> <td style="text-align: right;">175.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Rujukan Rumah Sakit Luar Daerah</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 40px;">a. Jarak 5 KM pertama</td> <td style="text-align: right;">100.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 40px;">b. Selanjutnya per 5 KM</td> <td style="text-align: right;">50.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Rujukan antar Puskesmas</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 40px;">a. Jarak 5 KM pertama</td> <td style="text-align: right;">50.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 40px;">b. Selanjutnya per 5 KM</td> <td style="text-align: right;">25.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Mengambil/Mengantar Pasien/jenazah</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 40px;">a. Jarak 5 KM pertama</td> <td style="text-align: right;">100.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 40px;">b. Selanjutnya per 5 KM</td> <td style="text-align: right;">50.000</td> </tr> <tr> <td>i. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif JKN</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	I. Pelayanan Kegawatdaruratan	20.000	II. Pelayanan Tindakan Medik		Jahit Luka 1-5 jahitan	15.000	Jahit Luka 6-10 jahitan	20.000	Jahit Luka >10 jahitan	30.000	Angkat jahitan 1-5 Jahitan	5.000	Angkat jahitan >5 jahitan	10.000	Incisi	10.000	Pemasangan Infus	10.000	Pemasangan Kateter	15.000	Pencabutan Kateter	10.000	Pencabutan Kuku	20.000	Pelayanan Nebulizer	30.000	Perawatan luka	25.000	Perawatan Luka sedang	25.000	Resusitasi anak/Dewasa	25.000	Reposisi/Fiksasi Fraktur	50.000	Tindakan Medis ringan lainnya	10.000	Penggunaan Oksigen/Jam	10.000	Injeksi	20.000	Pemeriksaan EKG	15.000	GDA	15.000	III. Pelayanan Rujukan		Rujukan Rumah Sakit Dalam daerah	175.000	Rujukan Rumah Sakit Luar Daerah		a. Jarak 5 KM pertama	100.000	b. Selanjutnya per 5 KM	50.000	Rujukan antar Puskesmas		a. Jarak 5 KM pertama	50.000	b. Selanjutnya per 5 KM	25.000	Mengambil/Mengantar Pasien/jenazah		a. Jarak 5 KM pertama	100.000	b. Selanjutnya per 5 KM	50.000	i. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif JKN	
I. Pelayanan Kegawatdaruratan	20.000																																																																					
II. Pelayanan Tindakan Medik																																																																						
Jahit Luka 1-5 jahitan	15.000																																																																					
Jahit Luka 6-10 jahitan	20.000																																																																					
Jahit Luka >10 jahitan	30.000																																																																					
Angkat jahitan 1-5 Jahitan	5.000																																																																					
Angkat jahitan >5 jahitan	10.000																																																																					
Incisi	10.000																																																																					
Pemasangan Infus	10.000																																																																					
Pemasangan Kateter	15.000																																																																					
Pencabutan Kateter	10.000																																																																					
Pencabutan Kuku	20.000																																																																					
Pelayanan Nebulizer	30.000																																																																					
Perawatan luka	25.000																																																																					
Perawatan Luka sedang	25.000																																																																					
Resusitasi anak/Dewasa	25.000																																																																					
Reposisi/Fiksasi Fraktur	50.000																																																																					
Tindakan Medis ringan lainnya	10.000																																																																					
Penggunaan Oksigen/Jam	10.000																																																																					
Injeksi	20.000																																																																					
Pemeriksaan EKG	15.000																																																																					
GDA	15.000																																																																					
III. Pelayanan Rujukan																																																																						
Rujukan Rumah Sakit Dalam daerah	175.000																																																																					
Rujukan Rumah Sakit Luar Daerah																																																																						
a. Jarak 5 KM pertama	100.000																																																																					
b. Selanjutnya per 5 KM	50.000																																																																					
Rujukan antar Puskesmas																																																																						
a. Jarak 5 KM pertama	50.000																																																																					
b. Selanjutnya per 5 KM	25.000																																																																					
Mengambil/Mengantar Pasien/jenazah																																																																						
a. Jarak 5 KM pertama	100.000																																																																					
b. Selanjutnya per 5 KM	50.000																																																																					
i. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif JKN																																																																						

	Produk Pelayanan	I. Pelayanan Rawat Inap II. Pelayanan Tindakan Medik III. Pelayanan Rujukan
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien/pengguna menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. Secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>3. SMS dan Whatsapp di nomor</li> <li>4. Telepon di nomor</li> </ol> </li> <li>5. Email</li> <li>• Petugas mencatat semua semua pengaduan</li> <li>• Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>• Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. SMS/ Telp/ WA/email kepada pengadu yang bersangkutan</li> <li>3. Papan pengumuman</li> </ol> </li> </ul>
	Jam Pelayanan	24 jam

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

no.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</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 (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2019 Nomor 1335)</li> </ol>
	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat Tidur IGD 3 TT</li> <li>2. Tempat Tidur Ruang Tindakan 1 TT</li> <li>3. Alat medis pendukung Perawatan</li> <li>4. Laptop dan jaringannya</li> </ol>
	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum dan Gigi yang memiliki SIP</li> <li>2. DIII atau DIV/Ners Keperawatan yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>3. DIII atau DIV Kebidanan/S-1 Kebidanan yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal yang dipimpin oleh PJ UKP</li> </ol>
	Jumlah Pelaksana	<p>Tenaga Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokter Gigi : 1 orang</li> <li>• Dokter Umum : 3 orang</li> <li>• Tenaga Keperawatan : 20 orang</li> <li>• Tenaga kebidanan : 15 orang</li> </ul>
	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya</li> <li>3. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat</li> <li>4. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)</li> <li>5. Tempat Tidur Pasien dilengkapi dengan <i>Side Rails</i> / Pengaman</li> <li>6. CCTV pada 1 titik</li> <li>7. Pegangan pada Toilet/kamar mandi pasien</li> </ol>

	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan pasien dan atau masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>
--	----------------------------	--

## 5. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

### a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No.	KOMPONEN	URAIAN																						
1	2	3																						
	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdaftar di aplikasi <i>e-link</i> atau MRE</li> <li>2. Tersedianya Rekam Medis pasien atau aplikasi <i>e-link</i> atau MRE</li> <li>3. Tersedianya lembar serah terima pasien dari IGD</li> </ol>																						
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima pasien di ruang Rawat inap</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan pengukuran TTV</li> <li>4. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien</li> <li>6. Petugas melakukan tindakan perawatan sesuai kebutuhan pasien</li> </ol>																						
	Jangka Waktu Penyelesaian	24 jam																						
	Biaya/Tarif	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">I. Pelayanan Rawat Inap/Pasien/Hari</td> <td style="text-align: right;">180.000</td> </tr> <tr> <td>II. Pelayanan Tindakan Medik</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Pemasangan Infus</td> <td style="text-align: right;">10.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Pelayanan nebulizer</td> <td style="text-align: right;">30.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Perawatan Luka</td> <td style="text-align: right;">25.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Perawatan Luka Sedang</td> <td style="text-align: right;">25.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Resusitasi Anak/Dewasa</td> <td style="text-align: right;">25.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Penggunaan Oksigen/Jam</td> <td style="text-align: right;">10.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Injeksi/hari</td> <td style="text-align: right;">20.000</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">Pemeriksaan EKG</td> <td style="text-align: right;">15.000</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding-top: 10px;">i. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif JKN</td> </tr> </table>	I. Pelayanan Rawat Inap/Pasien/Hari	180.000	II. Pelayanan Tindakan Medik		Pemasangan Infus	10.000	Pelayanan nebulizer	30.000	Perawatan Luka	25.000	Perawatan Luka Sedang	25.000	Resusitasi Anak/Dewasa	25.000	Penggunaan Oksigen/Jam	10.000	Injeksi/hari	20.000	Pemeriksaan EKG	15.000	i. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif JKN	
I. Pelayanan Rawat Inap/Pasien/Hari	180.000																							
II. Pelayanan Tindakan Medik																								
Pemasangan Infus	10.000																							
Pelayanan nebulizer	30.000																							
Perawatan Luka	25.000																							
Perawatan Luka Sedang	25.000																							
Resusitasi Anak/Dewasa	25.000																							
Penggunaan Oksigen/Jam	10.000																							
Injeksi/hari	20.000																							
Pemeriksaan EKG	15.000																							
i. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif JKN																								
	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>I. Pelayanan Rawat Inap</li> <li>II. Pelayanan Tindakan Medik <ul style="list-style-type: none"> <li>Pemasangan Infus</li> <li>Pelayanan nebulizer</li> <li>Perawatan Luka</li> <li>Perawatan Luka Sedang</li> <li>Resusitasi Anak/Dewasa</li> <li>Penggunaan Oksigen/Jam</li> <li>Injeksi/hari</li> <li>Pemeriksaan EKG</li> </ul> </li> </ol>																						
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien/pengguna menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. Secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>3. SMS dan Whatsapp di nomor</li> <li>4. Telepon di nomor</li> </ol> </li> </ul>																						

		<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Email</li> <li>• Petugas mencatat semua semua pengaduan</li> <li>• Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>• Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. SMS/ Telp/ WA/email kepada pengadu yang bersangkutan</li> <li>3. Papan pengumuman</li> </ul> </li> </ul>
	Jam Pelayanan	24 jam

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

no.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</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 (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2019 Nomor 1335)</li> </ol>
	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat Tidur Pasien sejumlah 16 TT</li> <li>2. Ruang Perawatan cempaka, B1 dan A2 dengan isi 1 TT, 1 Meja/Lemari kabinet dan Kipas angin</li> <li>3. Ruang Perawatan A1 untuk Pasien Anak-anak dengan 3 TT, 3 meja/Lemari kabinet dan 1 kipas angin</li> <li>4. Ruang Perawatan A3 dan B2 dengan sis 3 TT, 3 meja/Lemari Kabinet, 1 kamar mandi Dalam, 1 Kipas angin</li> <li>5. Ruang perawatan B3 dengan 4 TT, 4 Meja/ Lemari Kabinet, 1 kamar mandi dalam dan 1 kipas angin</li> <li>6. Ruang Anggrek untuk Pasien Maternitas dengan 1 TT, 1 Meja/lemari kabinet dan 1 kipas angin</li> <li>7. Toilet/ Kamar mandi Luar</li> <li>8. Alat medis pendukung Perawatan</li> <li>9. Laptop dan jaringannya</li> </ol>
	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum dan Gigi yang memiliki SIP</li> <li>2. DIII atau DIV/Ners Keperawatan yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>3. DIII atau DIV Kebidanan/S-1 Kebidanan yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal yang dipimpin oleh PJ UKP</li> </ol>
	Jumlah Pelaksana	<p>Tenaga Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokter Gigi : 1 orang</li> <li>• Dokter Umum : 3 orang</li> <li>• Tenaga Keperawatan : 20 orang</li> <li>• Tenaga kebidanan : 15 orang</li> </ul>
	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat</li> <li>3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>4. Tempat Tidur Pasien dilengkapi dengan <i>Side Rails</i> / Pengaman</li> <li>5. CCTV pada 2 titik</li> <li>6. Pegangan pada Toilet/kamar mandi pasien</li> </ul>
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan pasien dan atau masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ul>

## 6. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

### a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (SERVICE DELIVERY)

no.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Terdaftar di loket pendaftaran dengan aplikasi <i>e-link</i> atau MRE</li> <li>2. Tersedianya Rekam Medis pasien atau aplikasi <i>e-link</i> atau MRE</li> <li>3. Ada rujukan internal</li> </ul>
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai antrean</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan pengukuran TB, BB, LP serta TTV</li> <li>4. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien</li> <li>6. Petugas menentukan diagnose penyakit</li> <li>7. Petugas menentukan terapi/tindak lanjut yang sesuai</li> <li>8. Petugas melakukan tindakan jika memang diperlukan atau pemberian resep untuk pasien premedikasi</li> </ul>
	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Baru : 15 - 30 menit</li> <li>2. Pasien Lama : 10 - 25 menit</li> </ul>
	Biaya/Tarif	I. LAYANAN RAWAT JALAN Pelayanan Gigi dan Mulut 10.000  II. LAYANAN MEDIK A. TINDAKAN MEDIK GIGI <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pembersihan karang gigi (per kwadran) 20.000</li> <li>2. Pencabutan gigi anak 15.000</li> <li>3. Pencabutan gigi dewasa ringan 30.000</li> <li>4. Pencabutan gigi dewasa sulit 50.000</li> <li>5. Pencabutan gigi dewasa tertanam 200.000</li> <li>6. Insisi abses gigi 25.000</li> <li>7. Tambal gigi sementara per gigi 20.000</li> <li>8. Tambal gigi tetap 30.000</li> <li>9. Tambal gigi tetap dengan sinar (light cure) 50.000</li> <li>10. Perawatan saraf gigi (endodonsi) 25.000</li> <li>11. Perawatan luka di mulut 10.000</li> </ul> k. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif JKN
	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi kesehatan gigi</li> </ul>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pemeriksaan kesehatan gigi</li> <li>3. Premedikasi (Pengobatan)</li> <li>4. Tindakan tambal gigi sementara</li> <li>5. Penambalan tetap dengan sinar laser dan tetap dengan Glass Ionomer</li> <li>6. Scalling/Pembersihan karang gigi</li> <li>7. Pencabutan gigi dewasa dan anak</li> </ol>
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien/pengguna menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. Secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>3. SMS dan Whatsapp di nomor</li> <li>4. Telepon di nomor</li> <li>5. Email</li> </ol> </li> <li>• Petugas mencatat semua semua pengaduan</li> <li>• Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>• Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. SMS/ Telp/ WA/email kepada pengadu yang bersangkutan</li> <li>3. Papan pengumuman</li> </ol> </li> </ul>
	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 08.00 sampai dengan selesai</li> <li>• Jum'at : 08.00 sampai dengan selesai</li> <li>• Sabtu : 08.00 sampai dengan selesai</li> </ul>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

no.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</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 (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2019 Nomor 1335)</li> </ol>
	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan gigi dan mulut</li> <li>2. 1 dental unit</li> <li>3. Alat medis pendukung</li> <li>4. Laptop dan jaringannya</li> </ol>
	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi yang memiliki SIP</li> <li>2. DIII atau DIV Keperawatan Gigi yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal yang dipimpin oleh PJ UKP</li> </ol>
	Jumlah Pelaksana	<p>Tenaga Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokter Gigi : minimal 1 orang</li> <li>• Terapis gigi dan mulut : minimal 1 orang</li> </ul>
	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat</li> <li>3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)</li> </ol>

Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan pasien dan atau masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>
----------------------------	--

## 7. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU

### a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (SERVICE DELIVERY)

1	2	3
	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdaftar di loket pendaftaran dengan aplikasi <i>e-link</i> atau MRE</li> <li>2. Tersedianya Rekam Medis pasien dan atau buku KIA/KMS</li> <li>3. Ada rujukan internal</li> </ol>
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan pengukuran TB, BB, LP serta TTV</li> <li>4. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur</li> <li>6. Petugas menentukan diagnose penyakit</li> <li>7. Petugas menentukan terapi/tindak lanjut yang sesuai hasil pemeriksaan</li> <li>8. Khusus kehamilan dilakukan pemeriksaan ANC Terpadu</li> </ol>
	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Baru : 15 - 30 menit</li> <li>2. Pasien Lama : 10 - 25 menit</li> </ol>
	Biaya/Tarif	LAYANAN RAWAT JALAN Pelayanan KIA 10.000  LAYANAN PEMERIKSAAN PENUNJANG DIAGNOSIS LAINNYA USG 25.000 LAYANAN MEDIK TINDAKAN Tindakan medis ringan lainnya 10.000  A. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif JKN
	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan pemeriksaan ibu hamil</li> <li>2. Pelayanan USG ibu hamil</li> <li>3. Pelayanan pemeriksaan ibu nifas</li> <li>4. Pasien dengan perdarahan</li> <li>5. Pasien dengan gangguan menstruasi</li> <li>6. Pasien post curet</li> </ol>
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien/pengguna menyampaikan pengaduan melalui media :           <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. Secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>3. SMS dan Whatsapp di nomor</li> <li>4. Telepon di nomor</li> <li>5. Email</li> </ol> </li> <li>• Petugas mencatat semua semua pengaduan</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>• Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. SMS/ Telp/ WA/email kepada pengadu yang bersangkutan</li> <li>3. Papan pengumuman</li> </ol> </li> </ul>
	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 08.00 sampai dengan selesai</li> <li>• Jum'at : 08.00 sampai dengan selesai</li> <li>• Sabtu : 08.00 sampai dengan selesai</li> </ul>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

no.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</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 (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2019 Nomor 1335)</li> </ol>
	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan KIA</li> <li>2. Alat medis pendukung</li> <li>3. Laptop dan jaringannya</li> </ol>
	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum yang memiliki SIP</li> <li>2. DIII atau DIV Kebidanan yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal yang dipimpin oleh PJ UKP</li> </ol>
	Jumlah Pelaksana	<p>Tenaga Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokter Umum : minimal 1 orang</li> <li>• Bidan : minimal 1 orang</li> </ul>
	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p>
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat</li> <li>3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)</li> </ol>
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan pasien dan atau masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

## STANDAR PELAYANAN KELUARGA BERENCANA

### a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdaftar di loket pendaftaran dengan aplikasi <i>e-link</i> atau MRE</li> <li>2. Tersedianya Rekam Medis pasien dan atau kartu KB</li> <li>3. Ada rujukan internal</li> </ol>
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai antrean</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan pengukuran TB, BB, LP serta TTV</li> <li>4. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur</li> <li>6. Petugas menentukan diagnose penyakit</li> <li>7. Petugas menentukan terapi/tindak lanjut yang sesuai hasil pemeriksaan</li> </ol>
	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus Pasien Baru : 15 - 30 menit Pasien Lama : 10 - 25 menit
	Biaya/Tarif	LAYANAN RAWAT JALAN Pelayanan KIA <span style="float: right;">10.000</span>  LAYANAN MEDIK TINDAKAN Pemasangan IUD <span style="float: right;">20.000</span> Pencabutan IUD <span style="float: right;">25.000</span> Pemasangan implant <span style="float: right;">25.000</span> Pencabutan implant <span style="float: right;">50.000</span> Tindakan medis ringan lainnya <span style="float: right;">10.000</span>  Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif JKN
	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konseling kesehatan reproduksi</li> <li>2. Konseling keluarga berencana (KB)</li> <li>3. Pelayanan kesehatan reproduksi</li> <li>4. Pelayanan keluarga berencana (KB)</li> <li>5. Pelayanan calon pengantin</li> </ol>
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien/pengguna menyampaikan pengaduan melalui media :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. Secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>3. SMS dan Whatsapp di nomor</li> <li>4. Telepon di nomor</li> <li>5. Email</li> </ol> </li> <li>• Petugas mencatat semua semua pengaduan</li> <li>• Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>• Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. SMS/ Telp/ WA/email kepada pengadu yang bersangkutan</li> <li>3. Papan pengumuman</li> </ol> </li> </ul>
	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 08.00 sampai dengan selesai</li> <li>• Jum'at : 08.00 sampai dengan selesai</li> <li>• Sabtu : 08.00 sampai dengan selesai</li> </ul>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

no.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</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 (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2019 Nomor 1335)</li> </ol>
	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan KB</li> <li>2. Alat medis pendukung</li> <li>3. Laptop dan jaringannya</li> </ol>
	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum yang memiliki SIP</li> <li>2. DIII atau DIV Kebidanan yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal yang dipimpin oleh PJ UKP</li> </ol>
	Jumlah Pelaksana	Tenaga Pelaksana <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokter Umum : minimal 1 orang</li> <li>• Bidan : minimal 1 orang</li> </ul>
	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat</li> <li>3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)</li> </ol>
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan pasien dan atau masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

## 8. STANDAR PELAYANAN AKUPRESSURE

a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*SERVICE DELIVERY*)

no.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdaftar di loket pendaftaran dengan aplikasi <i>e-link</i> atau MRE</li> <li>2. Tersedianya Rekam Medis pasien atau aplikasi <i>e-link</i> atau MRE</li> <li>3. Ada rujukan internal</li> </ol>
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien</li> <li>5. Petugas melakukan tata laksana akupressure sesuai dengan diagnosa</li> <li>6. Petugas menentukan terapi/tindak lanjut yang sesuai</li> </ol>

		7. Petugas melakukan dokumentasi hasil tindakan
Jangka Waktu Penyelesaian		10-20 menit
Biaya/Tarif		I. LAYANAN MEDIK 1. Layanan Pijat Akupressure 15.000  II. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif JKN
Produk Pelayanan		Pelayanan Pijat Akupressur
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien/pengguna menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. Secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>3. SMS dan Whatsapp di nomor</li> <li>4. Telepon di nomor</li> <li>5. Email</li> </ol> </li> <li>• Petugas mencatat semua semua pengaduan</li> <li>• Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>• Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. SMS/ Telp/ WA/email kepada pengadu yang bersangkutan</li> <li>3. Papan pengumuman</li> </ol> </li> </ul>
Jam Pelayanan		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 08.00 sampai dengan selesai</li> <li>• Jum'at : 08.00 sampai dengan selesai</li> <li>• Sabtu : 08.00 sampai dengan selesai</li> </ul>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

no.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</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 (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2019 Nomor 1335)</li> </ol>
	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Akupressure</li> <li>2. Alat medis pendukung</li> <li>3. Laptop dan jaringannya</li> </ol>
	Kompetensi Pelaksana	DIII Keperawatan yang memiliki STR dan sertifikat pelatihan akupressure dan sesuai dengan kewenangannya
	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal yang dipimpin oleh PJ UKP</li> </ol>
	Jumlah Pelaksana	Tenaga Pelaksana <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perawat : 1 orang</li> </ul>
	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat</li> </ol>

		3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan pasien dan atau masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

## 9. STANDAR PELAYANAN PROGRAM IMUNISASI

### a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (SERVICE DELIVERY)

1	2	3
	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran</li> <li>2. Terdaftar di loket pendaftaran dengan aplikasi <i>e-link</i> atau MRE</li> <li>3. Tersedianya buku rekam medis</li> <li>4. Buku Pink KIA / Kartu Imunisasi</li> </ol>
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di buku rekam medis</li> <li>2. Petugas melakukan identifikasi pasien</li> <li>3. Petugas merencanakan imunisasi yang akan diberikan dengan melihat status imunisasi di buku Pink KIA pasien</li> <li>4. Petugas menanyakan keadaan kesehatan pasien saat ini kepada orang tuanya dan melakukan pemeriksaan fisik (mengukur BB dan suhu tubuh)</li> <li>5. Apabila anak dalam keadaan sakit petugas memberitahu orang tua pasien agar menunda pelaksanaan imunisasi dan akan dirujuk ke ruang pelayanan anak</li> <li>6. Apabila anak dalam keadaan sehat tetapi dengan berat badann kurang petugas akan memberikan imunisasi dan setelah itu akan dirujuk ke ruang konsultasi gizi</li> <li>7. Apabila anak dalam keadaan sehat petugas akan menyiapkan imunisasi yang akan diberikan</li> <li>8. Petugas menjelaskan kepada orang tua anak tentang tindakan imunisasi yang akan diberikan dan efek samping imunisasi</li> <li>9. Petugas mencatat di buku pink KIA</li> <li>10. Petugas menyiapkan alat, vaksin dan memakai handscoon</li> <li>11. Petugas mempersilahkan orang tua untuk duduk dengan posisi rileks dengan memangku anaknya yang akan diberikan imunisasi</li> <li>12. Petugas memberikan tindakan imunisasi sesuai catatan pemberian imunisasi</li> <li>13. Petugas mengevaluasi reaksi vaksinasi 5 – 10 menit</li> <li>14. Petugas melakukan penanganan reaksi KIPI jika terjadi KIPI</li> <li>15. Petugas menginformasikan jadwal kunjungan</li> </ol>

		imunisasi berikutnya
	Jangka Waktu Penyelesaian	10 Menit
	Biaya/Tarif	Gratis
	Produk Pelayanan	Imunisasi dasar bagi bayi
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien/pengguna menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. Secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>3. SMS dan Whatsapp di nomor</li> <li>4. Telepon di nomor</li> <li>5. Email</li> </ol> </li> <li>• Petugas mencatat semua semua pengaduan</li> <li>• Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>• Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. SMS/ Telp/ WA/email kepada pengadu yang bersangkutan</li> <li>3. Papan pengumuman</li> </ol> </li> </ul>
	Jam Pelayanan	Setiap Rabu minggu pertama dan ketiga: 08.00 sampai dengan selesai

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

no.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</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 (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2019 Nomor 1335)</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Imunisasi</li> </ol>
	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coldchain dan coolbox</li> <li>2. Vaksin dan BMHP</li> <li>3. Alat ukur suhu badan</li> <li>4. Meja dan kursi</li> <li>5. HP dan laptop</li> <li>6. Tempat tidur bayi/ Alas</li> <li>7. Hand sanitizer, Wastafel</li> <li>8. ATK</li> <li>9. Alkes lain sesuai kebutuhan</li> </ol>
	Kompetensi Pelaksana	DIII atau DIV Keperawatan yang memiliki STR dan SIPP sesuai dengan kewenangannya
	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal yang dipimpin oleh PJ UKP</li> </ol>
	Jumlah Pelaksana	Tenaga Pelaksana: Bidan / Perawat : minimal 1 orang
	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya</li> </ol>

	Pelayanan	2. Vaksin dan bahan medis yang digunakan dijamin rantai dingin dan masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey indeks kepuasan pasien dan atau masyarakat setiap 6 bulan sekali

## 10. STANDAR PELAYANAN GIZI

### a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (SERVICE DELIVERY)

10.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Persyaratan Pelayanan	1. Terdaftar di loket pendaftaran dengan aplikasi <i>e-link</i> atau MRE 2. Ada rujukan internal
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai antrean 2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis 3. Petugas mencatat data pasien di buku register 4. Petugas melakukan asuhan gizi 5. Petugas menyerahkan leaflet konsultasi kepada pasien 6. Petugas mengarahkan pasien ke kasir, farmasi atau pulang
	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus Pasien Baru : 15 - 30 menit Pasien Lama : 10 - 25 menit
	Biaya/Tarif	LAYANAN KONSULTASI Konsultasi gizi 5.000  Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif JKN
	Produk Pelayanan	1. Konsultasi diet penyakit degenerative 2. Konsultasi diet BB lebih/kurang 3. Konsultasi diet balita BB lebih/kurang 4. Konsultasi ASI eksklusif 5. Konsultasi calon pengantin 6. Konsultasi ibu hamil/menyusui 7. Makanan tambahan untuk balita gizi buruk dan ibu hamil KEK 8. Leaflet dan informasi gizi
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien/pengguna menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. Secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>3. SMS dan Whatsapp di nomor</li> <li>4. Telepon di nomor</li> <li>5. Email</li> </ol> </li> <li>• Petugas mencatat semua semua pengaduan</li> <li>• Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>• Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> </ol> </li> </ul>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. SMS/ Telp/ WA/email kepada pengadu yang bersangkutan</li> <li>3. Papan pengumuman</li> </ol>
	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 08.00 sampai dengan selesai</li> <li>• Jum'at : 08.00 sampai dengan selesai</li> <li>• Sabtu : 08.00 sampai dengan selesai</li> </ul>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</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 (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2019 Nomor 1335)</li> </ol>
	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang konseling</li> <li>2. Peralatan pendukung</li> <li>3. Laptop dan jaringannya</li> </ol>
	Kompetensi Pelaksana	DIII / S1 Gizi yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya
	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal yang dipimpin oleh PJ UKP</li> </ol>
	Jumlah Pelaksana	Tenaga Pelaksana <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksana Gizi : minimal 2 orang</li> </ul>
	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya</li> <li>2. Obat dan paket gizi yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)</li> </ol>
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan pasien dan atau masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

## 11. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

### a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No.	KOMPONEN	URAIAN																																																
1	2	3																																																
	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdaftar di aplikasi elink atau MRE</li> <li>2. Terdapat pengantar pemeriksaan laboratorium dari dokter penanggung jawab pasien</li> </ol>																																																
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai urutan antrian</li> <li>2. Petugas melakukan identifikasi pasien meliputi nama, tanggal lahir dan alamat</li> <li>3. Petugas melakukan pengambilan sampel</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan sampel</li> <li>5. Petugas menginput hasil pemeriksaan pada aplikasi elink atau MRE</li> </ol>																																																
	Jangka Waktu Penyelesaian	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Jenis Pemeriksaan</th> <th>Non cito</th> <th>Cito</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Darah lengkap</td> <td>Sampai dengan 60 menit</td> <td>Sampai dengan 13 menit</td> </tr> <tr> <td>Hb</td> <td>Sampai dengan 15 menit</td> <td>Sampai dengan 10 menit</td> </tr> <tr> <td>Golongan Darah</td> <td>Sampai dengan 15 menit</td> <td>Sampai dengan 10 menit</td> </tr> <tr> <td>Laju Endap Darah</td> <td>Sampai dengan 90 menit</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Masa perdarahan</td> <td>Sampai dengan 30 menit</td> <td>Sampai dengan 10 menit</td> </tr> <tr> <td>Masa Pembekuan</td> <td>Sampai dengan 30 menit</td> <td>Sampai dengan 10 menit</td> </tr> <tr> <td>Gula darah stik</td> <td>Sampai dengan 15 menit</td> <td>Sampai dengan 10 menit</td> </tr> <tr> <td>Asam urat stik</td> <td>Sampai dengan 15 menit</td> <td>Sampai dengan 10 menit</td> </tr> <tr> <td>Cholesterol stik</td> <td>Sampai dengan 15 menit</td> <td>Sampai dengan 10 menit</td> </tr> <tr> <td>Trigliserida</td> <td>Sampai dengan 60 menit</td> <td>Sampai dengan 30 menit</td> </tr> <tr> <td>BUN Ureum</td> <td>Sampai dengan 60 menit</td> <td>Sampai dengan 30 menit</td> </tr> <tr> <td>Kreatinin</td> <td>Sampai dengan 60 menit</td> <td>Sampai dengan 30 menit</td> </tr> <tr> <td>SGOT</td> <td>Sampai dengan 60 menit</td> <td>Sampai dengan 30 menit</td> </tr> <tr> <td>SGPT</td> <td>Sampai dengan 60 menit</td> <td>Sampai dengan 30 menit</td> </tr> <tr> <td>Widal</td> <td>Sampai dengan 20 menit</td> <td>Sampai dengan 15 menit</td> </tr> </tbody> </table>	Jenis Pemeriksaan	Non cito	Cito	Darah lengkap	Sampai dengan 60 menit	Sampai dengan 13 menit	Hb	Sampai dengan 15 menit	Sampai dengan 10 menit	Golongan Darah	Sampai dengan 15 menit	Sampai dengan 10 menit	Laju Endap Darah	Sampai dengan 90 menit	-	Masa perdarahan	Sampai dengan 30 menit	Sampai dengan 10 menit	Masa Pembekuan	Sampai dengan 30 menit	Sampai dengan 10 menit	Gula darah stik	Sampai dengan 15 menit	Sampai dengan 10 menit	Asam urat stik	Sampai dengan 15 menit	Sampai dengan 10 menit	Cholesterol stik	Sampai dengan 15 menit	Sampai dengan 10 menit	Trigliserida	Sampai dengan 60 menit	Sampai dengan 30 menit	BUN Ureum	Sampai dengan 60 menit	Sampai dengan 30 menit	Kreatinin	Sampai dengan 60 menit	Sampai dengan 30 menit	SGOT	Sampai dengan 60 menit	Sampai dengan 30 menit	SGPT	Sampai dengan 60 menit	Sampai dengan 30 menit	Widal	Sampai dengan 20 menit	Sampai dengan 15 menit
Jenis Pemeriksaan	Non cito	Cito																																																
Darah lengkap	Sampai dengan 60 menit	Sampai dengan 13 menit																																																
Hb	Sampai dengan 15 menit	Sampai dengan 10 menit																																																
Golongan Darah	Sampai dengan 15 menit	Sampai dengan 10 menit																																																
Laju Endap Darah	Sampai dengan 90 menit	-																																																
Masa perdarahan	Sampai dengan 30 menit	Sampai dengan 10 menit																																																
Masa Pembekuan	Sampai dengan 30 menit	Sampai dengan 10 menit																																																
Gula darah stik	Sampai dengan 15 menit	Sampai dengan 10 menit																																																
Asam urat stik	Sampai dengan 15 menit	Sampai dengan 10 menit																																																
Cholesterol stik	Sampai dengan 15 menit	Sampai dengan 10 menit																																																
Trigliserida	Sampai dengan 60 menit	Sampai dengan 30 menit																																																
BUN Ureum	Sampai dengan 60 menit	Sampai dengan 30 menit																																																
Kreatinin	Sampai dengan 60 menit	Sampai dengan 30 menit																																																
SGOT	Sampai dengan 60 menit	Sampai dengan 30 menit																																																
SGPT	Sampai dengan 60 menit	Sampai dengan 30 menit																																																
Widal	Sampai dengan 20 menit	Sampai dengan 15 menit																																																

		VDRL	Sampai dengan 30 menit	Sampai dengan 15 menit																														
		HbsAG	Sampai dengan 30 menit	Sampai dengan 15 menit																														
		Antigen / antibodi dengue	Sampai dengan 30 menit	Sampai dengan 15 menit																														
		Anti HIV	Sampai dengan 30 menit	Sampai dengan 15 menit																														
		Antigen/Antibodi sars cov	Sampai dengan 30 menit	Sampai dengan 15 menit																														
		Makroskopis urin	Sampai dengan 15 menit	Sampai dengan 10 menit																														
		Mikroskopis urin	Sampai dengan 20 menit	Sampai dengan 15 menit																														
		Malaria	Sampai dengan 100 menit	-																														
		Mikrofilaria	Sampai dengan 100 menit	-																														
		BTA	Sampai dengan 1 hari																															
		Feses makroskopis	Sampai dengan 15 menit	Sampai dengan 10 menit																														
		Feses mikroskopis	Sampai dengan 30 menit	Sampai dengan 10 menit																														
	Biaya/Tarif	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Jenis pemeriksaan</th> <th>harga</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Urin lengkap</td> <td>Rp. 30.000</td> </tr> <tr> <td>Darah lengkap</td> <td>Rp. 45.000</td> </tr> <tr> <td>Hb</td> <td>Rp. 10.000</td> </tr> <tr> <td>LED</td> <td>Rp. 10.000</td> </tr> <tr> <td>Golongan darah</td> <td>Rp. 10.000</td> </tr> <tr> <td>PP Tes</td> <td>Rp. 10.000</td> </tr> <tr> <td>Widal</td> <td>Rp. 20.000</td> </tr> <tr> <td>Rapid tes antibodi SARS COV 2</td> <td>Rp. 25.000</td> </tr> <tr> <td>Rapid tes antigen SARS COV 2</td> <td>Rp. 60.000</td> </tr> <tr> <td>GDA</td> <td>Rp. 15.000</td> </tr> <tr> <td>Asam Urat</td> <td>Rp. 20.000</td> </tr> <tr> <td>SGOT</td> <td>Rp. 20.000</td> </tr> <tr> <td>SGPT</td> <td>Rp. 20.000</td> </tr> <tr> <td>Urea</td> <td>Rp. 20.000</td> </tr> </tbody> </table>			Jenis pemeriksaan	harga	Urin lengkap	Rp. 30.000	Darah lengkap	Rp. 45.000	Hb	Rp. 10.000	LED	Rp. 10.000	Golongan darah	Rp. 10.000	PP Tes	Rp. 10.000	Widal	Rp. 20.000	Rapid tes antibodi SARS COV 2	Rp. 25.000	Rapid tes antigen SARS COV 2	Rp. 60.000	GDA	Rp. 15.000	Asam Urat	Rp. 20.000	SGOT	Rp. 20.000	SGPT	Rp. 20.000	Urea	Rp. 20.000
Jenis pemeriksaan	harga																																	
Urin lengkap	Rp. 30.000																																	
Darah lengkap	Rp. 45.000																																	
Hb	Rp. 10.000																																	
LED	Rp. 10.000																																	
Golongan darah	Rp. 10.000																																	
PP Tes	Rp. 10.000																																	
Widal	Rp. 20.000																																	
Rapid tes antibodi SARS COV 2	Rp. 25.000																																	
Rapid tes antigen SARS COV 2	Rp. 60.000																																	
GDA	Rp. 15.000																																	
Asam Urat	Rp. 20.000																																	
SGOT	Rp. 20.000																																	
SGPT	Rp. 20.000																																	
Urea	Rp. 20.000																																	

		Kreatinin	Rp. 15.000	
		Kolesterol	Rp. 25.000	
		Trigliserida	Rp. 30.000	
		Feses rutin	Rp. 15.000	
		Malaria	Rp. 30.000	
		Masa pembekuan	Rp. 5000	
		Masa perdarahan	Rp. 5000	
	Produk Pelayanan	<p>1. Hematologi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kadar hemoglobin</li> <li>• Nilai Hematokrit</li> <li>• Hitung jumlah eritrosit</li> <li>• Hitung jumlah lekosit</li> <li>• Hitung jumlah trombosit</li> <li>• Hitung jenis lekosit</li> <li>• Laju Endap Darah</li> <li>• Masa perdarahan</li> <li>• Masa pembekuan</li> </ul> <p>2. Kimia Klinik :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gula Darah</li> <li>• Asam Urat</li> <li>• Kolesterol total</li> <li>• Trigliserida</li> <li>• BUN Ureum</li> <li>• Kreatinin</li> <li>• SGOT</li> <li>• SGPT</li> </ul> <p>3. Imunologi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Widal</li> <li>• Golongan darah</li> <li>• VDRL</li> <li>• HbsAg</li> <li>• Antigen/ antibodi dengue</li> <li>• Anti HIV</li> <li>• Antigen/antibodi SARS Cov-2</li> </ul> <p>4. Parasitologi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malaria</li> <li>• Mikrofilaria</li> </ul> <p>5. Makroskopis urine</p>		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berat Jenis Urine</li> <li>• pH Urine</li> <li>• Reduksi Urine</li> <li>• Protein Urine</li> <li>• Keton Urine</li> <li>• Albumin Urine</li> <li>• Nitrit Urine</li> <li>• Lekosit Urine</li> <li>• Eritrosit Urine</li> <li>• Urobilinogen Urine</li> </ul> <p>6. Sedimen Urine</p> <p>7. Tes kehamilan</p> <p>8. BTA metode pengecatan Ziehl Nielsen (ZN)</p> <p>9. BTA metode Tes Cepat Molekular (TCM)</p> <p>10. Feses rutin (makroskopis dan mikroskopis)</p>
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien/pengguna menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. Secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>3. SMS dan Whatsapp di nomor</li> <li>4. Telepon di nomor</li> <li>5. Email</li> </ol> </li> <li>• Petugas mencatat semua semua pengaduan</li> <li>• Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>• Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. SMS/ Telp/ WA/email kepada pengadu yang bersangkutan</li> <li>3. Papan pengumuman</li> </ol> </li> </ul>
	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 08.00 sampai dengan selesai</li> <li>• Jum'at : 08.00 sampai dengan selesai</li> <li>• Sabtu : 08.00 sampai dengan selesai</li> </ul>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

no.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2019 Nomor 1335)</li> </ol>
	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang laboratorium</li> <li>2. Alat pemeriksaan meliputi <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hematology analyzer</li> <li>• Urine analyzer</li> <li>• Fotometer</li> </ul> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mikropipet</li> <li>• Tabung serologi</li> <li>• Rotator</li> <li>• Mikroskop</li> </ul> 3. Reagen pendukung pemeriksaan 4. Laptop/komputer serta ATK 5. Lemari penyimpanan reagen 6. Kulkas
	Kompetensi Pelaksana	D-III atau D-IV Ahli teknologi laboratorium medik yang memiliki STR dan SIP
	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan pengawasan internal oleh PJ UKP
	Jumlah Pelaksana	Ahli Tehnologi Lboratorium medik : 4 orang
	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberiksan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi tentang hasil pemeriksaan laboratorium pasien dijamin kerahasiannya 2. Peralatan medis yang dipakai sesuai standar 3. Tenaga yang melakukan pemeriksaan kompeten sesuai bidangnya
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	4. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen 5. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 6. Survey indeks kepuasan pasien dan atau masyarakat setiap 6 bulan sekali

## 12. STANDAR PELAYANAN FARMASI

### a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Persyaratan Pelayanan	1. Terdaftar di loket pendaftaran dengan aplikasi <i>e-link</i> atau MRE; 2. Tersedianya Rekam Medis pasien atau aplikasi <i>e-link</i> atau MRE; 3. Ada Resep Obat.
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas farmasi melakukan pengkajian resep; 2. Pertugas Farmasi mengambil obat sesuai resep; 3. Petugas Farmasi melakukan peracikan jika dibutuhkan disesuaikan dengan resep; 4. Petugas Farmasi menyiapkan dan menuliskan etiket obat sesuai dengan jenis obatnya; 5. Petugas farmasi memberikan etiket dan label pada obat; 6. Petugas farmasi mengecek Kembali kesesuaian obat dengan resep ( <i>double check</i> ) sebelum diserahkan kepada pasien; 7. Petugas farmasi memberikan sendok obat untuk sediaan sirup; 8. Petugas farmasi memasukkan obat ke kantong plastik obat; 9. Petugas farmasi menyerahkan obat kepada pasien disertai pemberian informasi obat meliputi cara dan waktu pemakaian, lama pemakaian, efek samping yang mungkin terjadi, cara penyimpanan, dll)
	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pelayanan Resep Non Racikan = 5 menit 2. Pelayanan Resep Racikan = 10 – 15 menit
	Biaya/Tarif	-
	Produk Pelayanan	Pelayanan Resep Obat

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien/pengguna menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. Secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>3. SMS dan Whatsapp di nomor</li> <li>4. Telepon di nomor</li> <li>5. Email</li> </ol> </li> <li>• Petugas mencatat semua semua pengaduan</li> <li>• Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>• Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. SMS/ Telp/ WA/email kepada pengadu yang bersangkutan</li> <li>3. Papan pengumuman</li> </ol> </li> </ul>
Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 08.00 sampai dengan selesai</li> <li>• Jum'at : 08.00 sampai dengan selesai</li> <li>• Sabtu : 08.00 sampai dengan selesai</li> </ul>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</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 (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2019 Nomor 1335);</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.</li> </ol>
	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan farmasi;</li> <li>2. Alat peracikan obat dan pendukungnya;</li> <li>3. Etalase obat;</li> <li>4. Komputer dan jaringannya;</li> </ol>
	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker yang memiliki SIP;</li> <li>2. DIII Farmasi yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya.</li> </ol>
	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal yang dipimpin oleh PJ UKP</li> </ol>
	Jumlah Pelaksana	<p>Tenaga Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker : minimal 1 orang;</li> <li>2. Asisten Apoteker : minimal 1 orang</li> </ol>
	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi resep meliputi identitas pasien dan riwayat pengobatan dijamin kerahasiaannya;</li> <li>2. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak rusak dan tidak kadaluarsa);</li> </ol>
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan pasien dan atau masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

### 13. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN LINGKUNGAN KLINIK SANITASI

#### a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (SERVICE DELIVERY)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdaftar di loket pendaftaran dengan aplikasi <i>e-link</i> atau MRE</li> <li>2. Tersedianya Rekam Medis pasien atau aplikasi <i>e-link</i> atau MRE</li> <li>3. Ada rujukan internal</li> </ol>
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien/klien untuk konsultasi di klinik sanitasi sesuai antrean</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan kartu identitas pasien/klien</li> <li>3. Petugas melakukan wawancara d kepada pasien/klien sesuai dengan diagnosa rujukan internal dari pelayanan umum</li> <li>4. Petugas memberikan edukasi kepada pasien terkait penyakit berbasis lingkungan (PBL)</li> <li>5. Petugas menyepakati jadwal dengan pasien apabila diperlukan tindakan lanjut inspeksi kunjungan rumah pasien/klien PBL.</li> </ol>
	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus Pasien Baru : 5 - 15 menit Pasien Lama : 5 - 10 menit
	Biaya/Tarif	LAYANAN RAWAT JALAN Konsultasi Kesehatan Lingkungan (Pemeriksaan Kualitas Air, Udara, Kualitas makanan/minuman Konsultasi PBL Pasien/klien BPJS dan umum : <span style="float: right;">Gratis</span>
	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi kesehatan lingkungan</li> <li>2. Konsultasi Penyakit Bebas Basis Lingkungan (Demam Berdarah Dengue, Tuberkulosis (TB), Inspeksi Saluran Pernapasan Akut (ISPA), Diare , Malaria, Kulit Kecacangan, Keracunan Makanan , Keracunan Pestisida/Bahan Kimia , Flu Burung, Chikungunya, Filariasis .</li> </ol>
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien/pengguna menyampaikan pengaduan melalui media :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. Secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>3. SMS dan Whatsapp di nomor</li> <li>4. Telepon di nomor</li> <li>5. Email</li> </ol> </li> <li>• Petugas mencatat semua semua pengaduan</li> <li>• Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>• Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. SMS/ Telp/ WA/email kepada pengadu yang bersangkutan</li> <li>3. Papan pengumuman</li> </ol> </li> </ul>
	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 08.00 sampai dengan selesai</li> <li>• Jum'at : 08.00 sampai dengan selesai</li> <li>• Sabtu : 08.00 sampai dengan selesai</li> </ul>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lingkungan di Puskesmas</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan</li> </ol>
	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Klinik Sanitasi</li> <li>2. Lembar Form Wawancara PBL sesuai dengan lampiran pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2015</li> <li>3. Sanitarian Kit</li> <li>4. Laptop dan jaringannya</li> </ol>
	Kompetensi Pelaksana	D-III Kesehatan Lingkungan dan S1 Kesehatan Masyarakat
	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal yang dipimpin oleh PJ UKP Dan UKM</li> </ol>
	Jumlah Pelaksana	Tenaga Pelaksana <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenaga Sanitasi : 2 orang</li> </ul>
	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan pasien dan atau masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

#### 14. STANDAR PELAYANAN PONED

a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*SERVICE DELIVERY*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas /KTP/ BPJS</li> <li>2. Surat Rujukan Internal</li> <li>3. Buku KIA</li> </ol>
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima pasien di ruang PONED</li> <li>2. Petugas meminta identitas pasien/keluarga penanggung jawab pasien</li> <li>3. Petugas meminta persetujuan Inform Consen dan General Consent kepada pasien/penanggungjawab pasien</li> <li>4. Petugas Memberikan gelang identitas kepada pasien</li> <li>5. Petugas melakukan pengukuran TTV, Pemeriksaan Fisik, Pemeriksaan Kehamilan</li> <li>6. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>7. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien</li> <li>8. Petugas melakukan tindakan Medis sesuai kebutuhan pasien</li> </ol>
	Jangka Waktu Penyelesaian	24 jam

	Biaya/Tarif	<p>Persalinan Normal di Puskesmas 600.000</p> <p>Persalinan dengan robekan jalan lahir dan perdarahan 800.000</p> <p>Persalinan dengan alat Vakum 850.000</p> <p>Pengambilan Sisa Plasenta 100.000</p> <p>Perawatan pasca Abortus 100.000</p> <p>Pertolongan GD pada bayi baru lahir 100.000</p> <p>Observasi persalinan yang dirujuk ke RS 100.000</p> <p>Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif JKN</p>
	Produk Pelayanan	<p>Layanan Persalinan Normal di Puskesmas</p> <p>Layanan Persalinan dengan robekan jalan lahir dan perdarahan</p> <p>Layanan Persalinan dengan alat Vakum</p> <p>Layanan Pengambilan Sisa Plasenta</p> <p>Layanan Perawatan pasca Abortus</p> <p>Layanan Pertolongan GD pada bayi baru lahir</p> <p>Layanan Observasi persalinan yang dirujuk ke RS</p>
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien/pengguna menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. Secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>3. SMS dan Whatsapp di nomor</li> <li>4. Telepon di nomor</li> <li>5. Email</li> </ol> </li> <li>• Petugas mencatat semua semua pengaduan</li> <li>• Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>• Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. SMS/ Telp/ WA/email kepada pengadu yang bersangkutan</li> <li>3. Papan pengumuman</li> </ol> </li> </ul>
	Jam Pelayanan	24 jam

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</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 (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2019 Nomor 1335)</li> </ol>
	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat Tidur Poned 1 TT</li> <li>2. Alat medis pendukung Perawatan</li> </ol>
	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum yang memiliki SIP</li> <li>2. DIII atau DIV Kebidanan/S-1 Kebidanan yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal yang dipimpin oleh PJ UKP</li> </ol>
	Jumlah Pelaksana	<p>Tenaga Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokter Umum : 3 orang</li> <li>• Tenaga kebidanan : 15 orang</li> </ul>

	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat</li> <li>3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)</li> <li>4. CCTV pada 1 titik</li> </ol>
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan pasien dan atau masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

## 15. STANDAR PELAYANAN KETATA USAHAAN

a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*SERVICE DELIVERY*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan dari Instansi ataupun Individu Terkait</li> <li>2. KTP atau Kartu Identitas Lainnya yang Sah</li> </ol>
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon Datang Langsung Ke Tata Usaha dan menyerahkan Surat Permohonan</li> <li>2. Pemohon Melampirkan KTP/Kartu identitas lainnya yang sah</li> <li>3. Petugas TU menerima Berkas dari Pemohon</li> <li>4. Petugas TU menyetujui ataupun menolak permohonan dari pemohon setelah mendapat arahan ataupun masukan dari Kepala Puskesmas</li> <li>5. Petugas TU melakukan pelayanan sesuai dengan surat permohonan</li> <li>6. Petugas TU menyerahkan surat rekomendasi/perjanjian kerja sama/MOU kepada Kepala Puskesmas Untuk disahkan</li> <li>7. Petugas TU menyerahkan surat rekomendasi/perjanjian kerja sama/MOU kepada Pemohon</li> </ol>
	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Sesuai Jenis Permintaan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Rekomendasi SIP : 10-30 menit</li> <li>2. Pelayanan Pengamanan Kesehatan : 1-2 Hari</li> <li>3. Pelayanan Penelitian/Survei/Praktik/Studi banding : 1-2 Jam</li> <li>4. Pelayanan Legalisir : 10-30 menit</li> <li>5. Pelayanan MOU sewa lahan untuk Kantin : 1-2 jam</li> <li>6. Pelayanan MOU sewa Aula pertemuan : 1-2 jam</li> <li>7. Pelayanan MOU Sewa alat BLUD Puskesmas : 1-2 jam</li> </ol>
	Biaya/Tarif	<p>I. Layanan Rekomendasi SIP</p> <p style="text-align: right;">Gratis</p>

		<p>II. Layanan Pengamanan Kesehatan</p> <p>a. Kurang dari 4 jam 200.000</p> <p>b. Setiap tambah 4 jam 100.000</p> <p>III. Layanan Penelitian/Survei/Praktik/Studi Banding</p> <p>1. Penelitian/Survey di Puskesmas</p> <p>a. D3/kegiatan 150.000</p> <p>b. D4/S1/kegiatan 200.000</p> <p>2. Studi Banding</p> <p>a. Honor Narasumber/OJ 175.000</p> <p>b. Jasa sarana 200.000</p> <p>3. Praktik Mahasiswa di Puskesmas</p> <p>a. D3/orang/minggu 15.000</p> <p>b. D4/S1/orang/minggu 20.000</p> <p>c. Profesi/orang/minggu 25.000</p> <p>IV. Layanan Legalisir Gratis</p> <p>V. Layanan MOU sewa lahan Kantin/tahun 600.000</p> <p>VI. Layanan MOU Sewa aula Pertemuan/keg 400.000</p> <p>VIII. Layanan MOU sewa alat BLUD 200.000</p>
	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rekomendasi SIP</li> <li>2. Pengamanan Kesehatan</li> <li>3. Penelitian/Survei/Praktik/Studi banding</li> <li>4. Legalisir</li> <li>5. MOU sewa lahan untuk Kantin</li> <li>6. MOU sewa Aula pertemuan</li> <li>7. MOU Sewa alat BLUD Puskesmas</li> </ol>
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien/pengguna menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. Secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>3. SMS dan Whatsapp di nomor</li> <li>4. Telepon di nomor</li> <li>5. Email</li> </ol> </li> <li>• Petugas mencatat semua semua pengaduan</li> <li>• Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>• Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung</li> <li>2. SMS/ Telp/ WA/email kepada pengadu yang bersangkutan</li> <li>3. Papan pengumuman</li> </ol> </li> </ul>
	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 08.00 sampai dengan selesai</li> <li>• Jum'at : 08.00 sampai dengan selesai</li> <li>• Sabtu : 08.00 sampai dengan selesai</li> </ul>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</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 (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2019 Nomor 1335)</li> </ol>
	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tata Usaha</li> <li>2. Laptop dan jaringannya</li> </ol>
	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala tata Usaha dengan Gelar S-1</li> <li>2. Staff tata Usaha sejumlah 4 orang dan berkompotensi di bidangnya</li> </ol>
	Pengawasan Interal	Supervisi oleh atasan langsung
	Jumlah Pelaksana	<p>Tenaga Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Tata Usaha : 1 orang</li> <li>• Staff : 4 orang</li> </ul>
	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi dijamin kerahasiannya</li> <li>2. Perjanjian Kerjasama sah dan legal sesuai dengan peraturan yang berlaku</li> <li>3. Dokumen legal/ penting lainnya tersimpan dan ter arsip secara rapi dan aman pada lemari</li> </ol>
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> </ol>

		3. Survey indeks kepuasan pasien dan atau masyarakat setiap 6 bulan sekali
--	--	--

**KEPALA PUSKESMAS SLawe  
KABUPATEN TRENGGALEK,**



**dr. ULFAH**  
Pembina  
NIP. 19760515 200604 2 030

