

# STANDAR PELAYANAN



UPT PUSKESMAS CIKANDE  
KABUPATEN SERANG  
TAHUN 2024

KEPUTUSAN  
KEPALA UPT PUSKESMAS CIKANDE  
NOMOR : 800/001/SK/V/2024

TENTANG  
STANDAR PELAYANAN UPT PUSKESMAS CIKANDE  
KABUPATEN SERANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPT PUSKESMAS CIKANDE,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan sekurang-kurangnya 14 (empat belas) komponen standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan
- b. bahwa Puskesmas sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, perlu menyusun Standar Pelayanan UPT Puskesmas Cikande Kabupaten Serang yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Puskesmas
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2024 tentang Pemerintahan Daerah
4. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
6. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019, tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Primer
9. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 11 Tahun 2016
10. Peraturan Bupati Serang Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Kabupaten Serang

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS CIKANDE TENTANG STANDAR PELAYANAN UPT PUSKESMAS CIKANDE KABUPATEN SERANG
- Kesatu : Standar Pelayanan UPT Puskesmas Cikande Kabupaten Serang sebagaimana termasuk dalam lampiran keputusan ini
- Kedua : Standar Pelayanan yang dimaksud pada diktum kesatu meliputi :
1. Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis
  2. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak
  3. Pelayanan Dewasa dan Lansia
  4. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
  5. Pelayanan Konseling
  6. Pelayanan Laboratorium
  7. Pelayanan Farmasi
  8. Pelayanan Persalinan
  9. Pelayanan Rawat Inap dan Gawat Darurat
  10. Pelayanan Imunisasi
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan / perubahan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Cikande

Pada tanggal : 01 Mei 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS CIKANDE,



DIAH SYAHBAR VIANA

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA  
 UPT PUSKESMAS CIKANDE  
 NOMOR : 800/001/SK/V/2024  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN UPT  
 PUSKESMAS CIKANDE KABUPATEN  
 SERANG

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS 3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan JKN 9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan 10. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK 01.07/MENKES/2015/2023

		<p>Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Primer</p> <p>11. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum (Bayar Tunai) <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu berobat</li> <li>b. Kartu identitas (KTP)</li> <li>c. Kartu keluarga (bagi bayi/anak yang belum memiliki kartu identitas)</li> <li>d. Surat rujukan/hasil screening pasien</li> </ol> </li> <li>2. Pasien Peserta BPJS <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu berobat</li> <li>b. Kartu identitas (KTP)</li> <li>c. Kartu BPJS</li> <li>d. Rujukan dari FKTP/FKTRL</li> <li>e. Surat rencana kontrol</li> </ol> </li> </ol>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>b. Petugas menanyakan pasien sudah pernah berobat sebelumnya atau belum</li> <li>c. Jika belum, maka pasien baru : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas menanyakan kartu identitas (KTP/KK/SIM/BPJS)</li> <li>2) Bagi pasien yang memiliki asuransi BPJS maka dilakukan pengecekan status kepesertaan pasien</li> <li>3) Jika status kepesertaan tidak aktif maka pasien dikategorikan pasien umum</li> <li>4) Petugas memasukan data kepala keluarga pada register di komputer</li> <li>5) Petugas membuat kartu berobat/kunjungan pasien</li> <li>6) Petugas memasukkan data pasien pada ePuskesmas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nomor rekam medis</li> <li>• NIK</li> <li>• Nama pasien</li> <li>• Nama kepala keluarga</li> <li>• Alamat KTP/Domisili</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• No telp</li> <li>• Tempat tanggal lahir</li> <li>• Jenis kelamin</li> <li>• Golongan darah</li> <li>• Status pasien</li> <li>• Nomor asuransi/BPJS</li> <li>• Jenis BPJS</li> <li>• Pekerjaan</li> </ul> <p>7) Petugas mempersilahkan pasien membaca dan memahami formulir general consent dan mengisi formulir tersebut</p> <p>8) Petugas memasukan rekam medis pasien sesuai dengan klaster yang dituju pasien pada ePuskesmas</p> <p>9) Petugas mempersilahkan pasien menunggu di ruang tunggu klaster yang dituju</p> <p>d. Jika pasien lama :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas menanyakan kartu kunjungan pasien</li> <li>2) Petugas menanyakan klaster yang dituju pasien</li> <li>3) Petugas memasukkan rekam medis pasien sesuai dengan klaster yang dituju pasien pada ePuskesmas</li> </ol> <p>e. Jika pasien tidak membawa kartu berobat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas menanyakan apakah pasien atau keluarga pasien pernah berobat di Puskesmas Cikande</li> <li>2) Jika belum pernah maka akan terdaftar sebagai pasien baru</li> <li>3) Jika sudah, petugas mencari data pasien pada Register di Komputer dan pada info pasien di dalam ePuskesmas dengan menanyakan nama, alamat dan nama kepala keluarga</li> <li>4) Petugas memasukkan rekam medis pasien sesuai dengan klaster yang dituju pasien pada ePuskesmas</li> </ol>
--	--	---

		<p>f. Petugas loket menyerahkan kembali identitas pasien dan kartu kunjungan pasien</p> <p>g. Petugas loket memberikan kwitansi pembayaran kepada pasien umum</p> <p>h. Petugas loket mempersilahkan pasien menunggu di ruang tunggu klaster yang dituju</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	10 menit dimulai saat pasien mengambil nomor antrian sampai menunggu antrian dipanggil untuk dilakukan pendaftaran dan dilakukan pencatatan rekam medis berbasis EPUS
5	Biaya/Tarif	Berpedoman pada Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
6	Produk Pelayanan	Pelayanan Pendaftaran & Rekam Medis
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loker pendaftaran</li> <li>2. Ruang tunggu dilengkapi dengan televisi, media edukasi</li> <li>3. Aplikasi EPUS terintegrasi dalam setiap poli/ruangan</li> <li>4. Kasir</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan SMA, D3 dan S1 IT
9	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Telepon : 081262450985</li> <li>3. Media Sosial Instagram : puskesmascikande</li> <li>4. Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>5. Email : pkmcikande01@gmail.com</li> <li>6. Facebook : Puskesmas Cikande</li> <li>7. Ulasan Google Map</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Administrasi Umum 4 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien</li> <li>2. Pelayanan pasien diberikan sesuai dengan Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya</li> <li>2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien</li> </ol>



		3. Pengawasan keamanan di Puskesmas dilakukan oleh petugas keamanan (satpam) Puskesmas
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pertemuan lokakarya mini bulanan 2. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS</li> <li>3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan JKN</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan</li> <li>10. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK 01.07/MENKES/2015/2023 Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Primer</li> <li>11. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah</li> </ol>
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum (Bayar Tunai)               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu berobat</li> <li>b. Kartu identitas (KTP)</li> <li>c. Kartu keluarga (bagi bayi/anak yang belum memiliki kartu identitas)</li> </ol> </li> </ol>

		<p>d. Surat rujukan/hasil screening pasien</p> <p>2. Pasien Peserta BPJS</p> <p>a. Kartu berobat</p> <p>b. Kartu identitas (KTP)</p> <p>c. Kartu BPJS</p> <p>d. Rujukan dari FKTP/FKTRL</p> <p>e. Surat rencana control</p>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Petugas mengarahkan pasien dengan kondisi gawat darurat, seperti kegawatdaruratan maternal dan neonatal serta kasus kegawatdaruratan pada anak ke ruang tindakan/gawat darurat atau ruang bersalin untuk mendapatkan penanganan segera</p> <p>2. Bila bukan termasuk kasus gawat darurat, petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke ruang pelayanan klaster 2 (ibu dan anak) untuk mendapatkan pemeriksaan (anamnesis dan pemeriksaan fisik) serta penanganan yang komprehensif (promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif sesuai paket layanan pada klaster 2</p> <p>3. Apabila pelayanan tidak dapat diberikan secara lengkap pada saat kunjungan karena kondisi pasien atau hal lainnya, petugas melakukan penjadwalan pelayanan pada waktu dan tempat yang disepakati bersama pasien</p> <p>4. Bila pasien membutuhkan pelayanan lainnya maka dapat dilakukan rujukan internal untuk diberikan pelayanan yang diperlukan seperti tindakan medis, laboratorium, dan pelayanan di klaster lainnya. Setelah mendapatkan pelayanan yang sesuai, pasien dapat kembali ke petugas klaster 2 untuk konsultasi</p> <p>5. Bila pasien telah menyelesaikan seluruh pelayanan, maka dapat menuju pelayanan farmasi (jika ada resep dokter) dan pulang</p> <p>6. Bila pasien membutuhkan layanan spesialistik/rujukan lainnya, maka</p>

		dirujuk ke FKRTL dan fasilitas lainnya (misalnya rujukan sosial dan hukum)
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu Pelayanan : Senin-Kamis & Sabtu 08:00 s/d 13:00 WIB Jumat 08:00 s/d 11:30 WIB
5	Biaya/Tarif	Berpedoman pada Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
6	Produk Pelayanan	1. Pelayanan ibu hamil, bersalin dan nifas 2. Pelayanan bayi dibawah lima tahun (balita) dan anak pra sekolah 3. Pelayanan anak usia sekolah dan remaja
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. ATK 2. Komputer/PC 3. Pengukur tinggi badan 4. Timbangan berat badan 5. Pengukur (Metlin) 6. Pengukur Lila 7. Termometer 8. Timer 9. Oxymer 10. Tensimeter (Sfigmomanometer) 11. Stetoskop 12. USG
8	Kompetensi Pelaksana	S1 Kedokteran Umum D3 Kebidanan
9	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Telepon : 081262450985 3. Media Sosial Instagram : puskesmascikande 4. Survei Kepuasan Masyarakat 5. Email : pkmcikande01@gmail.com 6. Facebook : Puskesmas Cikande 7. Ulasan Google Map
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum 1 orang Bidan 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien 2. Pelayanan pasien diberikan sesuai dengan Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya</li><li>2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien</li><li>3. Pengawasan keamanan di Puskesmas dilakukan oleh petugas keamanan (satpam) Puskesmas</li></ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pertemuan lokakarya mini bulanan</li><li>2. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li></ol>

STANDAR PELAYANAN DEWASA DAN LANSIA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS</li> <li>3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan JKN</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan</li> <li>10. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK 01.07/MENKES/2015/2023 Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Primer</li> <li>11. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah</li> </ol>
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum (Bayar Tunai)               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu berobat</li> <li>b. Kartu identitas (KTP)</li> <li>c. Kartu keluarga (bagi bayi/anak yang belum memiliki kartu identitas)</li> <li>d. Surat rujukan/hasil screening pasien</li> </ol> </li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pasien Peserta BPJS       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu berobat</li> <li>b. Kartu identitas (KTP)</li> <li>c. Kartu BPJS</li> <li>d. Rujukan dari FKTP/FKTRL</li> <li>e. Surat rencana control</li> </ol> </li> </ol>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Puskesmas mempersilahkan usia produktif dan lansia untuk melakukan registrasi</li> <li>2. Untuk kasus gawat darurat, petugas registrasi mengarahkan pasien ke Instalasi Gawat Darurat untuk mendapatkan penanganan selanjutnya</li> <li>3. Petugas registrasi mempersilahkan usia produktif dan lansia ke ruangan pengkajian awal di klaster 3</li> <li>4. Pasien pada kunjungan pertama dengan petugas dilakukan deteksi faktor risiko PTM (wawancara, antropometri, tekanan darah) dan skrining TBC oleh perawat</li> <li>5. Dokter melakukan pemeriksaan kepada pasien</li> <li>6. Bila dalam pemeriksaan di temukan bahwa pasien usia produktif dan lansia membutuhkan pelayanan kesehatan lintas klaster, maka dokter akan merujuk internal pasien tersebut dan jika memerlukan tindakan oleh dokter spesialis maka dokter akan merujuk ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi</li> <li>7. Pengambilan sample darah untuk menegakkan diagnosa DM dan sample dahak untuk follow up kemajuan terapi di laboratorium dan konsultasi ulang ke dokter</li> <li>8. Konseling faktor risiko dan kasus PTM dan TB oleh dokter dan tenaga gizi</li> <li>9. Pasien mengambil obat di farmasi dan diterangkan etiket obat oleh apoteker</li> <li>10. PPA (petugas pemberi asuhan) masing-masing unit pelayanan melakukan pencatatan hasil pelayanan ke sistem</li> </ol>

		informasi Puskesmas 11. Petugas mempersilahkan pasien pulang jika seluruh pelayanan selesai diberikan
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu Pelayanan : Senin-Kamis & Sabtu 08:00 s/d 13:00 WIB Jumat 08:00 s/d 11:30 WIB
5	Biaya/Tarif	Berpedoman pada Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
6	Produk Pelayanan	1. Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lanjut Usia 2. Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa 3. Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. ATK 2. Komputer/PC 3. Tensimeter (Sphygmomanometer) 4. Stetoskop 5. Timbangan Badan 6. Alat Ukur Tinggi Badan 7. Ruang periksa 8. Ruang tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	S1 Kedokteran Umum D3 Keperawatan
9	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Kotak saran 2. Telepon : 081262450985 3. Media Sosial Instagram : puskesmascikande 4. Survei Kepuasan Masyarakat 5. Email : pkmcikande01@gmail.com 6. Facebook : Puskesmas Cikande 7. Ulasan Google Map
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum 1 orang Perawat 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien 2. Pelayanan pasien diberikan sesuai dengan Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya 2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien



		3. Pengawasan keamanan di Puskesmas dilakukan oleh petugas keamanan (satpam) Puskesmas
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pertemuan lokakarya mini bulanan 2. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

STANDAR PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS</li> <li>3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 89 Tahun 2015 Tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan JKN</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan</li> </ol>

		<p>11. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: HK.02.02/MENKES/62/2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter Gigi</p> <p>12. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK 01.07/MENKES/2015/2023 Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Primer</p> <p>13. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pasien Umum (Bayar Tunai)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kartu berobat</li> <li>Kartu identitas (KTP)</li> <li>Kartu keluarga (bagi bayi/anak yang belum memiliki kartu identitas)</li> </ol> <p>2. Pasien Peserta BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kartu berobat</li> <li>Kartu identitas (KTP)</li> <li>Kartu BPJS</li> <li>Rujukan dari FKTP/FKTRL</li> </ol>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas mengarahkan pasien dengan kondisi gawat darurat ke ruang tindakan/gawat darurat untuk mendapatkan penanganan segera</li> <li>Bila bukan termasuk kasus gawat darurat, petugas registrasi melakukan pendaftaran pasien dan menanyakan poli yang akan dituju</li> <li>Jika pasien ingin berobat ke poli gigi maka petugas registrasi akan mengarahkan pasien ke ruang pelayanan klaster 3 (pelayanan kesehatan gigi dan mulut)</li> <li>Pasien menunggu di ruang tunggu sampai nama dipanggil untuk masuk ke dalam ruangan pemeriksaan</li> <li>Dokter gigi melakukan pemeriksaan klinis gigi dan mulut pasien</li> <li>Dokter gigi melakukan tindakan pengobatan gigi dan mulut sesuai kasus</li> </ol>

		<p>7. Bila pasien membutuhkan pelayanan lainnya maka dapat dilakukan rujukan internal seperti pelayanan laboratorium dan pelayanan klaster lainnya sesuai permasalahan yang ditemukan</p> <p>8. Setelah mendapat pelayanan yang sesuai pasien dapat kembali ke petugas untuk konsultasi kembali jika diperlukan</p> <p>9. Bila pasien telah menyelesaikan pelayanan maka dapat menuju pelayanan farmasi (jika ada resep dokter), jika tidak ada resep dokter petugas bisa mengarahkan pasien untuk pulang sesuai alur pelayanan Puskesmas</p> <p>10. Bila pasien membutuhkan layanan spesialisik/rujukan, maka dirujuk ke FKRTL dan fasilitas lainnya</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Waktu Pelayanan :</p> <p>Senin-Kamis &amp; Sabtu 08:00 s/d 13:00 WIB</p> <p>Jumat 08:00 s/d 11:30 WIB</p>
5	Biaya/Tarif	Berpedoman pada Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
6	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pencabutan Gigi Susu</li> <li>2. Pelayanan Pencabutan Gigi Tetap</li> <li>3. Pelayanan Penambalan Gigi Susu</li> <li>4. Pelayanan Penambalan Gigi Tetap</li> <li>5. Pelayanan Penambalan Gigi Sementara</li> </ol>
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Komputer/PC</li> <li>3. Dental unit lengkap</li> <li>4. Aerosol suction</li> <li>5. Alat pemeriksaan standar (diagnostic standar)</li> <li>6. Alat pencabutan gigi</li> <li>7. Alat penambalan gigi</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	<p>S1 Kedokteran Gigi</p> <p>Sarjana Terapan Terapis Gigi</p> <p>Diploma III Kesehatan Gigi</p>
9	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Telepon : 081262450985</li> <li>3. Media Sosial Instagram : puskesmascikande</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>4. Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>5. Email : pkmcikande01@gmail.com</li> <li>6. Facebook : Puskesmas Cikande</li> <li>7. Ulasan Google Map</li> </ul>
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi 1 orang</li> <li>2. Perawat Gigi 2 orang</li> </ul>
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien</li> <li>2. Pelayanan pasien diberikan sesuai dengan Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ul>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya</li> <li>2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien</li> <li>3. Pengawasan keamanan di Puskesmas dilakukan oleh petugas keamanan (satpam) Puskesmas</li> </ul>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pertemuan lokakarya mini bulanan</li> <li>2. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ul>

## STANDAR PELAYANAN KONSELING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS</li> <li>3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan</li> <li>9. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.HK.01/07/MENKES/2015/2023 Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer</li> <li>10. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah</li> </ol>
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas mengarahkan pasien dengan kondisi gawat darurat ke ruang tindakan/gawat darurat untuk mendapatkan penanganan segera</li> <li>2. Bila bukan termasuk kasus gawat darurat, petugas registrasi melakukan pendaftaran pasien dan menanyakan poli yang akan dituju</li> <li>3. Pasien menunggu panggilan dari poli yang dituju</li> <li>4. Pasien akan dilayani oleh petugas medis yang bertugas</li> <li>5. Setelah selesai diperiksa pasien diberikan resep/rujukan internal/rujukan eksternal</li> </ul>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Waktu Pelayanan :</p> <p>Senin-Kamis &amp; Sabtu 08:00 s/d 13:00 WIB</p> <p>Jumat 08:00 s/d 11:30 WIB</p>
5	Biaya/Tarif	-
6	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Konseling Gizi</li> <li>2. Konseling Sanitasi</li> <li>3. Konseling Promosi Kesehatan</li> <li>4. Konseling TB Paru</li> <li>5. Konseling HIV/IMS</li> <li>6. Konseling Kusta</li> <li>7. Konseling Jiwa</li> <li>8. Konseling Penyakit Tidak Menular (PTM)</li> </ul>
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Komputer/PC</li> <li>3. Tensimeter (Sphygmomanometer)</li> <li>4. Stetoskop</li> <li>5. Lanset dengan autoklik</li> <li>6. Timbangan berat badan</li> </ul>
8	Kompetensi Pelaksana	<p>D3 Kebidanan</p> <p>S1 Kesehatan Lingkungan</p> <p>S1 Promosi Kesehatan</p> <p>D3 Keperawatan</p> <p>Ners</p>
9	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Telepon : 081262450985</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Media Sosial Instagram : puskesmascikande</li> <li>4. Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>5. Email : pkmcikande01@gmail.com</li> <li>6. Facebook : Puskesmas Cikande</li> <li>7. Ulasan Google Map</li> </ul>
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Gizi 1 orang</li> <li>2. Petugas Sanitasi 1 orang</li> <li>3. Petugas Promosi Kesehatan 1 orang</li> <li>4. Petugas TB Paru 1 orang</li> <li>5. Petugas HIV/IMS 1 orang</li> <li>6. Petugas Kusta 1 orang</li> <li>7. Petugas Jiwa 1 orang</li> <li>8. Petugas Penyakit Tidak Menular (PTM) 1 orang</li> </ul>
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan kompetensi pemberi pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sertifikat kompetensi yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pertemuan lokakarya mini bulanan</li> <li>2. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> <li>3. Pengisian link Standar Pelayanan Minimal (SPM)</li> </ul>



STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS</li> <li>3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pemeriksaan Laboratorium Untuk Ibu Hamil, Bersalin dan Nifas di Fasilitas Pelayanan Kesehatan dan Jaringan Pelayanannya;</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan JKN</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan</li> <li>11. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2013 tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik Yang Baik;</li> </ol>

		12. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien melakukan registrasi di loket pelayanan untuk mengambil nomor antrian</li> <li>2. Pasien menuju ruang pemeriksaan dokter kemudian diberi rujukan internal untuk dilakukan pemeriksaan laboratorium</li> </ol>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas laboratorium melakukan pelayanan kepada pasien</li> <li>2. Petugas laboratorium menerima lembar rujukan laboratorium dari pasien yang dibawa dari ruang poli</li> <li>3. Petugas laboratorium memeriksa lembar rujukan laboratorium yg dibawa oleh pasien</li> <li>4. Petugas laboratorium mencatat identitas pasien dan jenis pemeriksaan yang diminta di buku register laboratorium</li> <li>5. Petugas laboratorium menjelaskan kepada pasien jenis pemeriksaan apa saja yg akan dilakukan</li> <li>6. Petugas Laboratorium menggunakan APD sebelum melakukan pemeriksaan</li> <li>7. Petugas laboratorium mempersiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan spesimen</li> <li>8. Petugas laboratorium melakukan pemeriksaan sesuai dengan jenis pemeriksaan yang diminta</li> <li>9. Petugas laboratorium melakukan pelayanan kembali kepada pasien</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu Pelayanan : Senin-Kamis & Sabtu 08:00 s/d 13:00 WIB Jumat 08:00 s/d 11:30 WIB
5	Biaya/Tarif	Berpedoman pada Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
6	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan hemoglobin (Hb)</li> <li>2. Pemeriksaan glukosa</li> <li>3. Pemeriksaan asam urat</li> <li>4. Pemeriksaan kolesterol</li> <li>5. Pemeriksaan golongan darah</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Pemeriksaan widal &amp; darah rutin</li> <li>7. Pemeriksaan malaria</li> <li>8. Pemeriksaan protein urin</li> <li>9. Pemeriksaan BTA</li> <li>10. Pemeriksaan TCM</li> </ol>
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Komputer/PC</li> <li>3. Hematologi analyzer</li> <li>4. Mikroskop</li> <li>5. Fotometer</li> <li>6. Sentrifus</li> <li>7. Rotator</li> <li>8. Objek glass</li> <li>9. Batang pengaduk</li> <li>10. Lemari pendingin</li> <li>11. Lanset dengan autoklik</li> <li>12. Pembendung</li> <li>13. Pipit tetes</li> <li>14. Pot spesimen dahak</li> <li>15. Sputum</li> <li>16. Tempat sampah medis dan non medis</li> <li>17. Tabung EDTA</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	D3 Analis Kesehatan
9	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Telepon : 081262450985</li> <li>3. Media Sosial Instagram : puskesmascikande</li> <li>4. Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>5. Email : pkmcikande01@gmail.com</li> <li>6. Facebook : Puskesmas Cikande</li> <li>7. Ulasan Google Map</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Analis Kesehatan 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan dan dilayani oleh petugas yang memiliki kompetensi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksana pelayanan memiliki STR dan SIK</li> <li>2. Sarana dan peralatan terjamin kualitasnya (tidak kedaluarsa, tidak cacat, alat steril)</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pertemuan lokakarya mini bulanan</li> <li>2. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ol>

## STANDAR PELAYANAN FARMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS</li> <li>3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan</li> <li>9. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.HK.01/07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer</li> <li>10. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah</li> </ol>
2	Persyaratan Pelayanan	Pasien telah diberikan resep dari unit pelayanan sebelumnya
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melaksanakan penerimaan resep dengan ketentuan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pelayanan resep di ruang Rawat</li> </ol> </li> </ol>

		<p>Inap hanya melayani resep pasien Rawat Inap internal dari UPT Puskesmas Cikande</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b) Pelayanan resep di apotek hanya melayani resep dari Poli Rawat Jalan UPT Puskesmas Cikande</li> <li>c) Pelayanan resep selain dari Lembar resep yang diterima dari pasien, juga melakukan penerimaan resep secara elektronik (e-Resep) melalui sistem Rekam Medis Elektronik (RME)</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Petugas melaksanakan <i>screening</i> resep</li> <li>3. Petugas melaksanakan kegiatan komunikasi dengan dokter penulis resep untuk konfirmasi bila ditemukan <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ketidaklengkapan pada aspek administratif resep</li> <li>b) Atau Ketidaklengkapan pada aspek farmasetis resep</li> <li>c) Atau Ketidaklengkapan pada aspek klinis resep</li> <li>d) Atau resep tidak terbaca</li> <li>e) Atau obat tidak tersedia</li> <li>f) Atau temuan masalah resep lainnya</li> </ul> </li> <li>4. Petugas melaksanakan kegiatan komunikasi dan klarifikasi untuk <i>problem solving</i>: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Klarifikasi dan komunikasi verbal langsung ke dokter penulis resep</li> <li>b) Apabila terjadi hambatan jarak untuk komunikasi langsung maka dilakukan dengan komunikasi melalui telepon</li> </ul> </li> <li>5. Petugas melaksanakan pencatatan hasil komunikasi dengan dokter dalam untuk penyempurnaan dan kebenaran resep</li> <li>6. Petugas melaksanakan penandaan resep yang telah di <i>screening</i></li> <li>7. Petugas melaksanakan penyiapan obat untuk Resep yang memenuhi syarat.</li> </ol>
--	--	---

		<p>Setelah obat dikemas dan diberi etiket, diperiksa kembali elemen yang terkait</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Petugas melaksanakan pemeriksaan kembali resep obat yang sudah lengkap sebelum diserahkan ke pasien, dan diparaf jika sudah lengkap dan sesuai</li> <li>9. Petugas melaksanakan pemberian obat kepada pasien atau kepada petugas jaga di ruangan dengan verifikasi 7 (tujuh) benar <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Benar pasien</li> <li>b) Benar obat</li> <li>c) Benar dosis</li> <li>d) Benar waktu pemberian dan frekuensi pemberian</li> <li>e) Benar rute pemberian</li> <li>f) Benar informasi</li> <li>g) Benar dokumentasi</li> </ol> </li> <li>10. Petugas melaksanakan penyerahan obat disertai informasi obat</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Waktu Pelayanan :</p> <p>Senin-Kamis &amp; Sabtu    08:00 s/d 13:00 WIB</p> <p>Jumat                            08:00 s/d 11:30 WIB</p>
5	Biaya/Tarif	<p>Pasien yang masuk dalam Program Kesehatan yang sudah ditentukan oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Serang dan dibebaskan dari tarif/Iur Biaya. Berikut program yang digratiskan. yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Program Imunisasi : Imunisasi Dasar dan Penanggulangan KIPi</li> <li>2. Program Surveilans: Penanggulangan KLB</li> <li>3. Program HIV/IMS: Pemeriksaan Laboratorium dan Penanganan HIV/IMS</li> <li>4. Program Kusta: Pemeriksaan dan Penanganan Kusta</li> <li>5. Program TB Paru: Pemeriksaan dan Penanganan TB Paru</li> <li>6. Program Hepatitis: Pemeriksaan dan Penanganan Hepatitis pada Ibu Hamil</li> <li>7. Program Jiwa: Pemeriksaan dan Penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ)</li> </ol>

6	Produk Pelayanan	Pelayanan Resep dan Pemberian Obat
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Komputer/PC</li> <li>3. Lembar resep</li> <li>4. Plastik klip obat</li> <li>5. Etiket obat</li> <li>6. Alat puyer</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. S2 Farmasi</li> <li>2. D3 Farmasi</li> <li>3. D3 Keperawatan</li> </ol>
9	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Telepon : 081262450985</li> <li>3. Media Sosial Instagram : puskesmascikande</li> <li>4. Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>5. Email : <a href="mailto:pkmcikande01@gmail.com">pkmcikande01@gmail.com</a></li> <li>6. Facebook : Puskesmas Cikande</li> <li>7. Ulasan Google Map</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker 1 orang</li> <li>2. Asisten Apoteker 1 orang</li> <li>3. Perawat 1 orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Pelayanan Minimal</li> <li>2. Adanya Standar Prosedur Operasional</li> <li>3. Adanya Sarpra pendukung</li> <li>4. Adanya kepastian persyaratan pelayanan resep</li> <li>5. Adanya ketersediaan sediaan farmasi</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan "Patient Safety" dalam SPO Pelayanan Resep</li> <li>2. Adanya upaya perbaikan dari hasil evaluasi indikator mutu dari PMKP (Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien)</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pertemuan lokakarya mini bulanan</li> <li>2. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ol>

STANDAR PELAYANAN PERSALINAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS</li> <li>3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan JKN</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan</li> <li>10. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK 01.07/MENKES/2015/2023 Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Primer</li> </ol>



		11. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum (Bayar Tunai) <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu berobat</li> <li>b. Kartu identitas (KTP)</li> <li>c. Kartu keluarga (bagi bayi/anak yang belum memiliki kartu identitas)</li> </ol> </li> <li>2. Pasien Peserta BPJS <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu berobat</li> <li>b. Kartu identitas (KTP)</li> <li>c. Kartu BPJS</li> </ol> </li> </ol>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas mengarahkan pasien dengan kondisi gawat darurat, seperti kegawatdaruratan maternal dan neonatal serta kasus kegawatdaruratan pada anak ke ruang tindakan/gawat darurat atau ruang bersalin untuk mendapatkan penanganan segera</li> <li>2. Petugas melakukan pemeriksaan pada pasien yang telah berada di ruangan persalinan</li> <li>3. Petugas melakukan observasi pada pasien</li> <li>4. Bila pasien belum inpartu dipulangkan terlebih dahulu</li> <li>5. Pasien inpartu di observasi sampai melahirkan</li> <li>6. Apabila ada kegawatdaruratan pasien segera dirujuk ke rumah sakit</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu Pelayanan : Senin-Kamis & Sabtu 08:00 s/d 13:00 WIB Jumat 08:00 s/d 11:30 WIB
5	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peserta JKN-KIS tidak dipungut biaya</li> <li>2. Peserta JAMPERSAL tidak dipungut biaya</li> <li>3. Persalinan normal oleh bidan Rp 800.000</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Persalinan normal oleh dokter Rp 1.000.000</li> <li>5. Persalinan dengan penyulit rawat inap 2 hari Rp 1.250.000</li> <li>6. Persalinan dengan penyulit rawat inap 3 hari Rp 1.500.000</li> <li>7. Resusitasi bayi baru lahir Rp 150.000</li> <li>8. Tindakan pasca persalinan Rp 180.000</li> </ol> <p>Tindakan (terinci) sesuai dengan tarif tindakan yang terdapat pada Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah</p>
6	Produk Pelayanan	Pelayanan Persalinan
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Komputer/PC</li> <li>3. Bed pasien</li> <li>4. Lemari bedside</li> <li>5. Inkubator</li> <li>6. Instrument partus kit</li> <li>7. Instrument resusitasi kit</li> <li>8. Timbangan badan</li> <li>9. Tensimeter (Sphygmomanometer)</li> <li>10. Stetoskop</li> <li>11. Makan pasien 3 porsi sehari</li> <li>12. Form register pasien</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. S1 Kedokteran Umum</li> <li>2. D3 Kebidanan</li> </ol>
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas mengawasi Dokter Umum secara administratif pelayanan</li> <li>2. Dokter Umum mengawasi bidan untuk tindakan persalinan</li> </ol>
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Telepon : 081262450985</li> <li>3. Media Sosial Instagram : puskesmascikande</li> <li>4. Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>5. Email : pkmcikande01@gmail.com</li> <li>6. Facebook : Puskesmas Cikande</li> <li>7. Ulasan Google Map</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum 1 orang</li> <li>2. Bidan 2 orang</li> </ol>

12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien mendapatkan pelayanan dan tindakan persalinan yang aman</li><li>2. Pasien mendapatkan pendampingan rujukan ke rumah sakit sesuai keperluan</li></ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penatalaksanaan tindakan medis klinis sesuai SOP
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pertemuan lokakarya mini bulanan</li><li>2. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li><li>3. Pengisian link Standar Pelayanan Minimal (SPM)</li></ol>

STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP DAN GAWAT DARURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS</li> <li>3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan</li> <li>9. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 Tentang Praktek Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>10. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/165/2023 Tahun 2023 Tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>11. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK 01.07/MENKES/2015/2023 Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Primer</li> </ol>

		12. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum (Bayar Tunai) <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu berobat</li> <li>b. Kartu identitas (KTP)</li> <li>c. Kartu keluarga (bagi bayi/anak yang belum memiliki kartu identitas)</li> <li>d. Surat rujukan</li> </ol> </li> <li>2. Pasien Peserta BPJS <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu berobat</li> <li>b. Kartu identitas (KTP)</li> <li>c. Kartu BPJS</li> </ol> </li> </ol>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas mengarahkan pasien dengan kondisi gawat darurat ke ruang tindakan/gawat darurat untuk mendapatkan penanganan segera</li> <li>2. Setiap pasien yang datang ke UGD dilakukan skrining/triage untuk mendapatkan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan kondisi pasien</li> <li>3. Setiap pasien dilakukan tindakan medis sesuai prioritas/kegawatdaruratannya</li> <li>4. Pengambilan obat Obat dan alat kesehatan sesuai standar yang berlaku harus selalu tersedia</li> <li>5. Penyelesaian administrasi bagi pasien umum</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu Pelayanan : Senin-Kamis & Sabtu 08:00 s/d 13:00 WIB Jumat 08:00 s/d 11:30 WIB
5	Biaya/Tarif	Berpedoman pada Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
6	Produk Pelayanan	Pelayanan Rawat Inap dan Gawat Darurat
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Komputer/PC</li> <li>3. Ruang tindakan</li> <li>4. Lemari alat</li> <li>5. Set tindakan medis/gawat darurat</li> <li>6. Bed pasien</li> <li>7. Tempat sampah medis dan non medis</li> </ol>

		8. Ambulance
8	Kompetensi Pelaksana	S1 Kedokteran Umum D3 Keperawatan
9	Pengawasan Internal	PJ UKP
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Telepon : 081262450985</li> <li>3. Media Sosial Instagram : puskesmascikande</li> <li>4. Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>5. Email : pkmcikande01@gmail.com</li> <li>6. Facebook : Puskesmas Cikande</li> <li>7. Ulasan Google Map</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum 1 orang</li> <li>2. Perawat 2 orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan dilakukan oleh dokter atau perawat yang mempunyai kompetensi</li> <li>2. Penanganan dilakukan sesuai dengan pedoman dan operasional yang ditetapkan</li> <li>3. Penanganan dilakukan dengan cepat, tepat dan benar</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak terjadi kesalahan identitas dan rahasia pasien terjaga</li> <li>2. Komunikasi efektif</li> <li>3. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi</li> <li>4. Memastikan lokasi tindakan benar dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan</li> <li>5. Tidak ada cedera pasien jatuh</li> <li>6. Terapi dan tatalaksana tindakan sesuai dengan panduan klinis</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pertemuan lokakarya mini bulanan</li> <li>2. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ol>

STANDAR PELAYANAN IMUNISASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS</li> <li>3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Imunisasi</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>8. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK 01.07/MENKES/2015/2023 Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Primer</li> </ol>
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu berobat</li> <li>2. Kartu identitas (KTP)</li> <li>3. Kartu keluarga (bagi bayi/anak yang belum memiliki kartu identitas)</li> </ol>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas mengarahkan pasien dengan kondisi gawat darurat, seperti kegawatdaruratan maternal dan neonatal serta kasus kegawatdaruratan pada anak ke ruang tindakan/gawat darurat atau ruang bersalin untuk mendapatkan penanganan segera</li> <li>2. Bila bukan termasuk kasus gawat darurat, petugas pendaftaran</li> </ol>

		<p>mengarahkan pasien ke ruang pelayanan klaster 2 (ibu dan anak) untuk mendapatkan pemeriksaan (anamnesis dan pemeriksaan fisik) serta penanganan yang komprehensif (promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif sesuai paket layanan pada klaster 2</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Apabila pelayanan tidak dapat diberikan secara lengkap pada saat kunjungan karena kondisi pasien atau hal lainnya, petugas melakukan penjadwalan pelayanan pada waktu dan tempat yang disepakati bersama pasien</li> <li>4. Bila pasien membutuhkan pelayanan lainnya maka dapat dilakukan rujukan internal untuk diberikan pelayanan yang diperlukan seperti tindakan medis, laboratorium, dan pelayanan di klaster lainnya. Setelah mendapatkan pelayanan yang sesuai, pasien dapat kembali ke petugas klaster 2 untuk konsultasi</li> <li>5. Bila pasien telah menyelesaikan seluruh pelayanan, maka dapat menuju pelayanan farmasi (jika ada resep dokter) dan pulang</li> <li>6. Bila pasien membutuhkan layanan spesialistik/rujukan lainnya, maka dirujuk ke FKRTL dan fasilitas lainnya (misalnya rujukan sosial dan hukum)</li> </ol>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Waktu Pelayanan :</p> <p>Senin-Kamis &amp; Sabtu 08:00 s/d 13:00 WIB</p> <p>Jumat 08:00 s/d 11:30 WIB</p>
5	Biaya/Tarif	Berpedoman pada Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
6	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Imunisasi pada bayi dan baduta</li> <li>2. Imunisasi OPV</li> <li>3. Imunisasi Campak Rubella</li> <li>4. Imunisasi Hepatitis B</li> <li>5. Imunisasi BCG</li> </ol>
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Komputer/PC</li> <li>3. Vaksin Carrier berisi coolpack</li> </ol>



		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Vaksin OPV, Campak Rubella, Hepatitis B, BCG</li> <li>5. <i>Auto Dysable Syringe</i> (ADS) 5ml dan 0,5ml</li> <li>6. Kapas kering</li> <li>7. Sarung tangan</li> <li>8. Safety box</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan D4 Kebidanan
9	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Telepon : 081262450985</li> <li>3. Media Sosial Instagram : puskesmascikande</li> <li>4. Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>5. Email : pkmcikande01@gmail.com</li> <li>6. Facebook : Puskesmas Cikande</li> <li>7. Ulasan Google Map</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Bidan 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan mengutamakan upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien</li> <li>2. Pelayanan pasien diberikan sesuai dengan Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data medis pasien dijaga kerahasiaannya</li> <li>2. Pelayanan mengutamakan keselamatan pasien</li> <li>3. Pengawasan keamanan di Puskesmas dilakukan oleh petugas keamanan (satpam) Puskesmas</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pertemuan lokakarya mini bulanan</li> <li>2. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ol>