

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

KOMPONEN STANDAR YANG TERKAIT DENGAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN :

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Kehadiran pasien dan/atau keluarga jika pasien tidak bisa dihadirkan ke Puskesmas karena alasan kesakitannya (membawa surat keterangan dari Rumah Sakit). 2. Membawa kartu identitas : KK dan/atau KTP 3. Kartu Jaminan Kesehatan (jika memiliki) 4. Online : sudah melakukan pendaftaran melalui aplikasi JKN Mobile
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien baru a. Pasien datang b. Pasien mengambil nomor pada mesin antrian sesuai unit yang dituju c. Pasien menunggu panggilan di bagian pendaftaran d. Pasien melakukan proses pendaftaran di Loker Pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas dan kartu jaminan (jika ada) untuk mendapatkan nomor rekam medis e. Petugas menginput data di aplikasi SIMPUS dan Sehat Indonesiaku (ASIK) f. Pasien menunggu dipanggil di unit layanan yang dituju 2. Pasien lama a. Pasien datang b. Pasien mengambil nomor pada mesin antrian sesuai unit yang dituju c. Pasien menunggu panggilan di bagian pendaftaran d. Pasien melakukan proses pendaftaran di Loker Pendaftaran e. Petugas mencari data pasien melalui aplikasi SIMPUS f. Pasien menunggu dipanggil di unit layanan yang dituju 3. Pasien online melalui JKN Mobile a. Pasien melakukan konfirmasi ke bagian pendaftaran sudah melakukan pendaftaran melalui JKN Mobile Pasien langsung menuju unit layanan yang dituju.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Pasien baru : 5 menit 2. Pasien lama : 3 menit 3. Pasien online melalui JKN Mobile : Langsung ke unit yang dituju
4.	Biaya / Tarif	1. Pasien umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2023 tentang Retribusi Daerah dan Pajak Daerah 2. Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Layanan	Pendaftaran dan administrasi Pelayanan rekam medis
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	1. Nomor HP 2. Nomor telepon 3. Barcode Bolo sehat 4. Facebook 5. Instagram 6. Kotak saran
7.	Dasar Hukum	1.Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2.Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 16 Tahun 2024 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan 5. Per Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana prasarana dan fasilitas	Sarana : Gedung A lantai bawah Prasarana : mesin antrian, kursi, kursi prioritas, computer, printer, wifi, server, LAN, monitor TV, kursi roda.
9.	Kompetensi pelaksana	D3 Rekam Medis SMA
10.	Pengawasan Internal	Supervisi oleh Kepala Puskesmas, PJ UKP, PJ Klaster 5, Audit internal
11.	Jumlah pelaksana	Perekam Medis : 1 Tenaga Administrasi : 3
12.	Jaminan Pelayanan	Kelengkapan persyaratan Kelengkapan Sarana dan prasarana Kelengkapan SDM dan kompetensinya
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan keselamatan fasyankes di rekam medis dan pendaftaran 2. Jaminan kerahasiaan 3. Jaminan 6 sasaran keselamatan pasien: a. Kepatuhan identifikasi pasien b. Peningkatan komunikasi efektif c. Kewaspadaan terhadap obat High-Alert d. Ketepatan tepat lokasi, tepat prosedur dan tepat pasien operasi e. Pengurangan risiko terkait pelayanan kesehatan Pengurangan risiko pasien jatuh
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Lokakarya mini bulanan 2. Tinjauan manajemen 3. Supervisi Kepala Puskesmas terkait kedisiplinan dan kinerja 4. Survey kepuasan pelanggan 5. Survey IKM

STANDAR PELAYANAN POLI UMUM

KOMPONEN STANDAR YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN :

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Kehadiran pasien dan/atau keluarga jika pasien tidak bisa dihadirkan ke Puskesmas karena alasan kesakitannya (membawa surat keterangan dari Rumah Sakit). 2.Tersedianya Rekam Medis
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Petugas Nurse Station memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas Nurse Station memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas Nurse station melakukan anamnesa singkat dan pemeriksaan tanda vital meliputi tinggi badan, berat badan, tekanan darah, nadi, suhu, dan laju pernapasan 4. Petugas Nurse Station melakukan pemeriksaan Gula Darah (bagi pasien Cek Kesehatan Gratis) 5. Hasil pemeriksaan dan anamnesa dicatat dalam SIMPUS dan Sehat Indonesiaku (ASIK) 6. Pasien kemudian menunggu panggilan poli umum 7. Dokter memanggil pasien untuk dilakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik 8. Dokter melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 9. Jika diperlukan tindakan, maka pasien harus menandatangani lembar persetujuan tindakan. 10.Dokter melakukan rujukan internal jika perlu 11.Dokter melakukan permintaan pemeriksaan laboratorium jika perlu 12.Dokter menentukan diagnosa 13.Dokter memberikan terapi/ tindak lanjut yang sesuai 14.Dokter melakukan input pelayanan di SIMPUS
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Pasien periksa : 10 menit 2. Pasien rujukan : 10 menit 3. Pasien yang membutuhkan pemeriksaan laboratorium : 45 menit 4. Pasien tindakan : 30 menit
4.	Biaya / Tarif	1. Pasien umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2023 tentang Retribusi Daerah dan Pajak Daerah 2. Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Layanan	1. Pemeriksaan 2. Obat 3. Tindakan 4. KIR Kesehatan 5. Surat Keterangan Dokter 6. Konsultasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	1. Nomor HP 2. Nomor telepon 3. Barcode Bolo sehat 4. Facebook 5. Instagram 6. Kotak saran
7.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2019 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana prasarana dan fasilitas	1. Sarana : Gedung A lantai bawah 2. Prasarana: wifi, server, jaringan 3. Alat : mesin antrian, kursi tunggu, komputer, printer, LAN
9.	Kompetensi pelaksana	1. S1 Pendidikan Dokter 2. S1 Keperawatan 3. D3 Keperawatan
10.	Pengawasan Internal	Supervisi oleh Kepala Puskesmas, PJ UKP, PJ Klaster 3, Audit internal
11.	Jumlah pelaksana	5 orang yang terdiri dari 2 dokter umum dan 3 perawat
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kelengkapan persyaratan 2. Kelengkapan Sarana dan prasarana 3. Kelengkapan SDM dan kompetensinya
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan keselamatan fasyankes di rekam medis dan pendaftaran 2. Jaminan kerahasiaan 3. Jaminan 6 sasaran keselamatan pasien: a. Kepatuhan identifikasi pasien b. Peningkatan komunikasi efektif c. Kewaspadaan terhadap obat High-Alert d. Ketepatan tepat lokasi, tepat prosedur dan tepat pasien operasi e. Pengurangan risiko terkait pelayanan kesehatan f. Pengurangan risiko pasien jatuh
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Lokakarya mini bulanan 2. Tinjauan manajemen 3. Supervisi Kepala Puskesmas terkait kedisiplinan dan kinerja 4. Survey kepuasan pelanggan 5. Survey IKM



STANDAR PELAYANAN POLI LANSIA

KOMPONEN STANDAR YANG TERKAIT DENGAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN :

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Kehadiran pasien dan/atau keluarga jika pasien tidak bisa dihidirkan ke Puskesmas karena alasan kesakitannya (membawa surat keterangan dari Rumah Sakit). 2. Tersedianya Rekam Medis
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Petugas Nurse Station memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas Nurse Station memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas Nurse station melakukan anamnesa singkat dan pemeriksaan tanda vital meliputi tinggi badan, berat badan, tekanan darah, nadi, suhu, dan laju pernapasan 4. Petugas Nurse Station melakukan pemeriksaan Gula Darah (bagi pasien Cek Kesehatan Gratis) 5. Hasil pemeriksaan dan anamnesa dicatat dalam SIMPUS dan Sehat Indonesiaku (ASIK) 6. Pasien kemudian menunggu panggilan poli umum 7. Dokter memanggil pasien untuk dilakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik 8. Dokter melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 9. Jika diperlukan tindakan, maka pasien harus menandatangani lembar persetujuan tindakan. 10. Dokter melakukan rujukan internal jika perlu 11. Dokter melakukan permintaan pemeriksaan laboratorium jika perlu 12. Dokter menentukan diagnosa 13. Dokter memberikan terapi/ tindak lanjut yang sesuai 14. Dokter melakukan input pelayanan di SIMPUS
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Pasien periksa : 10 menit 2. Pasien rujukan : 10 menit 3. Pasien yang membutuhkan pemeriksaan laboratorium : 45 menit 4. Pasien tindakan : 30 menit
4.	Biaya / Tarif	1. Pasien umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2023 tentang Retribusi Daerah dan Pajak Daerah 2. Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Layanan	1. Pemeriksaan 2. Obat 3. Tindakan 4. KIR Kesehatan 5. Surat Keterangan Dokter 6. Konsultasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	1. Nomor HP 2. Nomor telepon 3. Barcode Bolo sehat 4. Facebook 5. Instagram 6. Kotak saran
7.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2019 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana prasarana dan fasilitas	1. Sarana : Gedung A lantai bawa 2. Prasarana: wifi, server, jaringan 3. Alat : mesin antrian, kursi tunggu, komputer, printer, LAN
9.	Kompetensi pelaksana	1. S1 Pendidikan Dokter 2. S1 Keperawatan 3. D3 Keperawatan
10.	Pengawasan Internal	Supervisi oleh Kepala Puskesmas, PJ UKP, PJ Klaster 2, Audit internal
11.	Jumlah pelaksana	2 orang yang terdiri dari 1 dokter umum dan 1 perawat
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kelengkapan persyaratan 2. Kelengkapan Sarana dan prasarana 3. Kelengkapan SDM dan kompetensinya
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan keselamatan fasyankes di rekam medis dan pendaftaran 2. Jaminan kerahasiaan 3. Jaminan 6 sasaran keselamatan pasien: a. Kepatuhan identifikasi pasien b. Peningkatan komunikasi efektif c. Kewaspadaan terhadap obat High-Alert d. Ketepatan tepat lokasi, tepat prosedur dan tepat pasien operasi e. Pengurangan risiko terkait pelayanan kesehatan f. Pengurangan risiko pasien jatuh
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Lokakarya mini bulanan 2. Tinjauan manajemen 3. Supervisi Kepala Puskesmas terkait kedisiplinan dan kinerja 4. Survey kepuasan pelanggan 5. Survey IKM

STANDAR PELAYANAN POLI MTBS

KOMPONEN STANDAR YANG TERKAIT DENGAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN :

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Kehadiran pasien dan/atau keluarga jika pasien tidak bisa dihadirkan ke Puskesmas karena alasan kesakitannya (membawa surat keterangan dari Rumah Sakit). 2.Tersedianya Rekam Medis
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Petugas MTBS memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas MTBS memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas MTBS melakukan anamnesa singkat dan pemeriksaan tanda vital meliputi tinggi badan, berat badan, tekanan darah, nadi, suhu, dan laju pernapasan 4. Hasil pemeriksaan dan anamnesa dicatat dalam SIMPUS dan Sehat Indonesiaku (ASIK) 5. Dokter memanggil pasien untuk dilakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik 6. Dokter melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 7. Jika diperlukan tindakan, maka pasien harus menandatangani lembar persetujuan tindakan. 8. Dokter melakukan rujukan internal jika perlu 9. Dokter melakukan permintaan pemeriksaan laboratorium jika perlu 10.Dokter menentukan diagnosa 11.Dokter memberikan terapi/ tindak lanjut yang sesuai 12.Dokter melakukan input pelayanan di SIMPUS
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Pasien periksa : 10 menit 2. Pasien rujukan : 10 menit 3. Pasien yang membutuhkan pemeriksaan laboratorium : 45 menit 4. Pasien tindakan : 30 menit
4.	Biaya / Tarif	1. Pasien umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2023 tentang Retribusi Daerah dan Pajak Daerah 2. Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Layanan	1. Pemeriksaan 2. Obat 3. Tindakan 4. Konsultasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	1. Nomor HP 2. Nomor telepon 3. Barcode Bolo sehat 4. Facebook 5. Instagram 6. Kotak saran
7.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana prasarana dan fasilitas	1. Sarana : Gedung B 2. Prasarana: wifi, server, jaringan 3. Alat : mesin antrian, kursi tunggu, komputer, printer, LAN
9.	Kompetensi pelaksana	1. S1 Pendidikan Dokter 2. S1 Keperawatan 3. D3 Keperawatan
10.	Pengawasan Internal	Supervisi oleh Kepala Puskesmas, PJ UKP, PJ Klaster 2, Audit internal
11.	Jumlah pelaksana	2 orang yang terdiri dari 1 dokter umum dan 1 perawat
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kelengkapan persyaratan 2. Kelengkapan Sarana dan prasarana 3. Kelengkapan SDM dan kompetensinya
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan keselamatan fasyankes di rekam medis dan pendaftaran 2. Jaminan kerahasiaan 3. Jaminan 6 sasaran keselamatan pasien: a. Kepatuhan identifikasi pasien b. Peningkatan komunikasi efektif c. Kewaspadaan terhadap obat High-Alert d. Ketepatan tepat lokasi, tepat prosedur dan tepat pasien operasi e. Pengurangan risiko terkait pelayanan kesehatan f. Pengurangan risiko pasien jatuh
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Lokakarya mini bulanan 2. Tinjauan manajemen 3. Supervisi Kepala Puskesmas terkait kedisiplinan dan kinerja 4. Survey kepuasan pelanggan 5. Survey IKM



STANDAR PELAYANAN BP GIGI

KOMPONEN STANDAR YANG TERKAIT DENGAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN :

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1.Kehadiran pasien dan / atau keluarga jika pasien tidak bias dihadirkan ke Puskesmas karena alasan kesakitannya (membawa surat keterangan dari Rumah Sakit). 2.Tersedianya rekam medis atau rujukan internal
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesa singkat dan pemeriksaan tanda vital meliputi tinggi badan, berat badan, tekanan darah, nadi, suhu, dan laju pernapasan 4. Dokter gigi melakukan anamnesa dan pemeriksaan gigi 5. Dokter gigi melakukan tindakan sesuai prosedur 6. Jika diperlukan tindakan, maka pasien harus menandatangani lembar persetujuan tindakan. 7. Dokter gigi melakukan rujukan internal jika perlu 8. Dokter gigi melakukan permintaan pemeriksaan laboratorium jika perlu 9. Dokter gigi menentukan diagnosa 10. Dokter gigi memberikan terapi/ tindak lanjut yang sesuai 11. Dokter gigi melakukan input pelayanan di SIMPUS
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Pemeriksaan pasien 5 – 15 menit 2. Tindakan 10 – 30 menit
4.	Biaya / Tarif	1. Pasien umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2023 tentang Retribusi Daerah dan Pajak Daerah 2. Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Layanan	1. Konsultasi gigi dan mulut 2. Pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut 3. Tambal gigi 4. Pembersihan karang gigi 5. Pencabutan gigi anak 6. Pencabutan gigi dewasa 7. Rujukan internal (CPPT) 8. Surat rujukan (eksternal)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	1. Nomor HP 2. Nomor telepon 3. Barcode Bolo sehat 4. Facebook 5. Instagram 6. Kotak saran
7.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2019 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana prasarana dan fasilitas	1. Meja periksa 2. Kursi 3. Timbangan 4. Pengukur TB 5. Tensi meter 6. Dental unit 7. Kompresor medis 8. USS Scaller 9. Light curing unit 10. Dental aerosol 11. Sterilisator 12. Alat Pemeriksaan Gigi 13. Alat Cabutan Dewasa 14. Alat Pencabutan Anak 15. Alat Tumpatan Set 16. Alat Skeling Manual 17. Komputer 18. Printer 19. Lemari alat 20. Lemari dokumen 21. Trolley alat 22. Wastafel 23. Jam dinding
9.	Kompetensi pelaksana	S1 + profesi kedokteran gigi, Min D3 Keperawatan Gigi
10.	Pengawasan Internal	Supervisi oleh Kepala Puskesmas, PJ UKP, PJ Klaster 5, Audit internal
11.	Jumlah pelaksana	Dokter gigi 1 orang, Terapis gigi dan mulut : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kelengkapan persyaratan 2. Kelengkapan Sarana dan prasarana 3. Kelengkapan SDM dan kompetensinya
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan keselamatan fasyankes di rekam medis dan pendaftaran 2. Jaminan kerahasiaan 3. Jaminan 6 sasaran keselamatan pasien: a. Kepatuhan identifikasi pasien b. Peningkatan komunikasi efektif c. Kewaspadaan terhadap obat High-Alert d. Ketepatan tepat lokasi, tepat prosedur dan tepat pasien operasi e. Pengurangan risiko terkait pelayanan kesehatan f. Pengurangan risiko pasien jatuh
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Lokakarya mini bulanan 2. Tinjauan manajemen 3. Supervisi Kepala Puskesmas terkait kedisiplinan dan kinerja 4. Survey kepuasan pelanggan 5. Survey IKM



STANDAR PELAYANAN KIA-KB

KOMPONEN STANDAR YANG TERKAIT DENGAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN :

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Kehadiran pasien dan/atau keluarga jika pasien tidak bisa dihadirkan ke Puskesmas karena alasan kesakitannya (membawa surat keterangan dari Rumah Sakit). 2. Tersedianya Rekam Medis 3. Buku KIA / Kartu KB
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien Hamil a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut antrian b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis c. Petugas melakukan anamnesa d. Petugas melakukan pengukuran vital sign dan pemeriksaan fisik e. Pasien dikonsultasikan ke poli gigi, poli umum, dan poli gizi untuk dilakukan pelayanan ANC terpadu (untuk pasien baru) f. Petugas melakukan permintaan pemeriksaan laboratorium sesuai indikasi g. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter untuk kasus yang perlu ditindak lanjut h. Dokter melakukan USG sesuai kebutuhan i. Petugas melakukan pencatatan di Buku KIA j. Petugas melakukan input pelayanan di SIMPUS dan administrasi klaim jaminan kesehatan yang dibutuhkan k. Petugas memberikan terapi/ tindak lanjut yang sesuai 2. Pasien KB a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut antrian b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis c. Petugas melakukan anamnesa d. Petugas melakukan pengukuran vital sign dan pemeriksaan fisik e. Petugas melakukan tindakan KB sesuai prosedur f. Pasien harus menandatangani lembar persetujuan tindakan. g. Petugas memberikan terapi jika perlu h. Petugas melakukan pencatatan di Buku KIA / Kartu KB i. Petugas melakukan input pelayanan di SIMPUS dan administrasi klaim jaminan kesehatan yang dibutuhkan
3.	Jangka waktu Penyelesaian	1. Pasien Hamil Baru : 60 menit Lama : 20 menit 2. Pasien KB Non tindakan : 5 menit Tindakan : 20 – 30 menit 3. Pasien USG : 15 menit
4.	Biaya / Tarif	1. Pasien umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2023 tentang Retribusi Daerah dan Pajak Daerah 2. Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Layanan	1. Pemeriksaan kehamilan 2. Pelayanan KB 3. Pelayanan USG Kehamilan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	1. Nomor HP 2. Nomor telepon 3. Barcode Bolo sehat 4. Facebook 5. Instagram 6. Kotak saran
7.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2019 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana prasarana dan fasilitas	Sarana : Gedung B lantai bawah Prasarana dan Alat : Meja, kursi, Lemari bed periksa, bed gyn, AC, Jendela dan tirai, komputer, wifi, listrik, lampu penerang, wastafel, tensimeter, penimbang Berat Badan, Mikrotols, Doppler, meterline, termometer, USG, jely doppler/USG, tisu wajah, IUD set, Implan set
9.	Kompetensi pelaksana	Dokter Umum tersertifikasi ANC dan USG dan D3 Kebidanan
10.	Pengawasan Internal	Supervisi oleh Kepala Puskesmas, PJ UKP, PJ UKM, PJ Klaster 2, Audit internal
11.	Jumlah pelaksana	Dokter : 1 orang Bidan : 5 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kelengkapan persyaratan 2. Kelengkapan Sarana dan prasarana 3. Kelengkapan SDM dan kompetensinya
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan keselamatan fasyankes di rekam medis dan pendaftaran 2. Jaminan kerahasiaan 3. Jaminan 6 sasaran keselamatan pasien: a. Kepatuhan identifikasi pasien b. Peningkatan komunikasi efektif c. Kewaspadaan terhadap obat High-Alert d. Ketepatan tepat lokasi, tepat prosedur dan tepat pasien operasi e. Pengurangan risiko terkait pelayanan kesehatan f. Pengurangan risiko pasien jatuh
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Lokakarya mini bulanan 2. Tinjauan manajemen 3. Supervisi Kepala Puskesmas terkait kedisiplinan dan kinerja 4. Survey kepuasan pelanggan 5. Survey IKM



UPT PUSKESMAS
PEKALONGAN SELATAN

STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

KOMPONEN STANDAR YANG TERKAIT DENGAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN :

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Kehadiran pasien. 2. Data permintaan pemeriksaan laboratorium pasien sudah masuk SIMPUS
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai urutan 2. Petugas melakukan identifikasi identitas pasien dan data pemeriksaan laboratorium 3. Petugas melakukan pemeriksaan laboratorium 4. Petugas menulis hasil pemeriksaan laboratorium di SIMPUS 5. Pasien kembali ke unit pengirim
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Hematologi Analyzer (Hb, Darah Lengkap) = 15 menit 2. Fotometer (Gula, Kolesterol, Asam Urat, Trigliserida) = 25 menit 3. Imunologi serologi (Widal, Golongan Darah) = 10 menit Urinalisis = 10 menit
4.	Biaya / Tarif	1. Pasien umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2023 tentang Retribusi Daerah dan Pajak Daerah 2. Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Layanan	Hematologi, Kimia Darah, Urinalisis, Imunologi Serologi, BTA
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	1. Nomor HP 4. Facebook 2. Nomor telepon 5. Instagram 3. Barcode Bolo sehat 6. Kotak saran
7.	Dasar Hukum	1.Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik 2.KMK No. HK.01.07-MENKES-313-2020 Tentang Standar Profesi Ahli Teknologi Laboratorium Medik
8.	Sarana prasarana dan fasilitas	Sarana : Gedung A lantai bawah Prasarana : Hematologi Analyzer, Fotometer, Urine Analyzer, Kursi, Komputer, Printer, Wifi.
9.	Kompetensi pelaksana	D3 Analis Kesehatan
10.	Pengawasan Internal	Supervisi oleh Kepala Puskesmas, PJ UKP, PJ Klaster 5, Audit internal
11.	Jumlah pelaksana	Analis Kesehatan : 2
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kelengkapan persyaratan 2. Kelengkapan Sarana dan prasarana 3. Kelengkapan SDM dan kompetensinya
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan keselamatan fasyankes di rekam medis dan pendaftaran 2. Jaminan kerahasiaan 3. Jaminan 6 sasaran keselamatan pasien: a. Kepatuhan identifikasi pasien b. Peningkatan komunikasi efektif c. Kewaspadaan terhadap obat High-Alert d. Ketepatan tepat lokasi, tepat prosedur dan tepat pasien operasi e. Pengurangan risiko terkait pelayanan kesehatan f. Pengurangan risiko pasien jatuh
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Lokakarya mini bulanan 2. Tinjauan manajemen 3. Supervisi Kepala Puskesmas terkait kedisiplinan dan kinerja 4. Survey kepuasan pelanggan 5. Survey IKM



UPT PUSKESMAS
PEKALONGAN SELATAN

STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN

KOMPONEN STANDAR YANG TERKAIT DENGAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN :

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Resep pasien yang datang dari semua poli pelayanan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien menunggu panggilan di ruang tunggu farmasi 2. Petugas mengecek resep pasien melalui Aplikasi SIMPUS 3. Petugas mencetak resep 4. Petugas melakukan skinning resep 5. Petugas meracik obat 6. Petugas memberi label etiket obat dan pengecekan obat 7. Petugas memanggil pasien 8. Petugas memastikan kesesuaian nama dan alamat pasien 9. Petugas menyerahkan obat disertai pelayanan informasi obat dan konseling 10. Petugas melakukan input pelayanan di SIMPUS
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Penyiapan resep racikan : 15-30 menit per 1 lembar resep 2. Penyiapan resep non racikan : 5-10 menit per 1 lembar resep Penyerahan dan pemberian informasi obat dan konseling (PIO) maksimal 10 menit per pasien
4.	Biaya / Tarif	1. Pasien umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2023 tentang Retribusi Daerah dan Pajak Daerah 2. Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Layanan	1. Penyediaan obat racikan dan non racikan. 2. Pemberian informasi obat (PIO)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	1. Nomor HP 2. Nomor telepon 3. Barcode Bolo sehat 4. Facebook 5. Instagram 6. Kotak saran
7.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 1997 tentang Psikotropika 2. Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang pekerjaan kefarmasian
8.	Sarana prasarana dan fasilitas	Sarana : Gedung, A lantai bawah Prasarana dan Alat : Meja, Mesin pres puyer, blender obat, batang pengaduk, kertas puyer, gunting, kertas etiket obat, kursi, computer, printer, wifi, server, thermometer, AC, microphone, jendela dan tralis, wastafel, listrik, lampu penerang
9.	Kompetensi pelaksana	S1 Farmasi-Apoteker dan D3 Asisten Apoteker
10.	Pengawasan Internal	Supervisi oleh Kepala Puskesmas, PJ UKP, PJ Klaster 5, Audit internal
11.	Jumlah pelaksana	Apoteker : 1 Asisten Apoteker: 2
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kelengkapan persyaratan 2. Kelengkapan Sarana dan prasarana 3. Kelengkapan SDM dan kompetensinya
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan keselamatan fasyankes di rekam medis dan pendaftaran 2. Jaminan kerahasiaan 3. Jaminan 6 sasaran keselamatan pasien: a. Kepatuhan identifikasi pasien b. Peningkatan komunikasi efektif c. Kewaspadaan terhadap obat High-Alert d. Ketepatan tepat lokasi, tepat prosedur dan tepat pasien operasi e. Pengurangan risiko terkait pelayanan kesehatan f. Pengurangan risiko pasien jatuh
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Lokakarya mini bulanan 2. Tinjauan manajemen 3. Supervisi Kepala Puskesmas terkait kedisiplinan dan kinerja 4. Survey kepuasan pelanggan 5. Survey IKM



STANDAR PELAYANAN IMUNISASI

KOMPONEN STANDAR YANG TERKAIT DENGAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN :

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Kehadiran pasien 2. Tersedianya Rekam Medis 3. Membawa buku KIA
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas mencuci tangan. 6. Petugas menyiapkan vaksin yang dibutuhkan 7. Petugas melakukan tindakan imunisasi sesuai prosedur 8. Petugas memberikan obat penurun panas jika perlu 9. Petugas memberikan penjelasan tentang dampak yang ditimbulkan pasca imunisasi 10. Petugas melakukan pencatatan di Buku KIA Petugas melakukan input pelayanan di SIMPUS
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Pasien baru: 15 menit 2. Pasien lama: 10 menit
4.	Biaya / Tarif	1. Pasien umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2023 tentang Retribusi Daerah dan Pajak Daerah 2. Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Layanan	1. Mendapatkan penjelasan tentang jenis imunisasi 2. Mendapatkan pelayanan imunisasi sesuai jadwal
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	1. Nomor HP 2. Nomor telepon 3. Barcode Bolo sehat 4. Facebook 5. Instagram 6. Kotak saran
7.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana prasarana dan fasilitas	Meja periksa, Kursi, Timbangan, Termogun, Cold chain Hand scoon, Vaksin carier, Vaksin dan pelarut, ADS 0,05 ml, ADS 0,5 ml, ADS 5 ml, Kapas air hangat, Safety box, Tempat sampah medis dan non medis, Buku Register, Alat Tulis, Ruangan Berventilasi
9.	Kompetensi pelaksana	Min D3 Keperawatan dan D3 Kebidanan
10.	Pengawasan Internal	Supervisi oleh Kepala Puskesmas, PJ UKP, PJ UKM, PJ Klaster 2, Audit internal
11.	Jumlah pelaksana	Perawat : 1 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kelengkapan persyaratan 2. Kelengkapan Sarana dan prasarana 3. Kelengkapan SDM dan kompetensinya
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan keselamatan fasyankes di rekam medis dan pendaftaran 2. Jaminan kerahasiaan 3. Jaminan 6 sasaran keselamatan pasien: a. Kepatuhan identifikasi pasien b. Peningkatan komunikasi efektif c. Kewaspadaan terhadap obat High-Alert d. Ketepatan tepat lokasi, tepat prosedur dan tepat pasien operasi e. Pengurangan risiko terkait pelayanan kesehatan f. Pengurangan risiko pasien jatuh
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Lokakarya mini bulanan 2. Tinjauan manajemen 3. Supervisi Kepala Puskesmas terkait kedisiplinan dan kinerja 4. Survey kepuasan pelanggan 5. Survey IKM



STANDAR PELAYANAN POLI GIZI

KOMPONEN STANDAR YANG TERKAIT DENGAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN :

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Tersedianya Rekam Medis Pasien 2. Tersedianya Form Rujukan internal (CPPT)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Petugas memanggil pasiensesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran antropometri 5. Petugas menentukan diagnosis gizi 6. Petugas memberikan intervensi dengan konseling gizi 7. Petugas melakukan monitoring dan evaluasi kepada pasien dengan cara menanyakan kembali apa yang telah dijelaskan kepada pasien.
3.	Jangka waktu penyelesaian	15-30 menit
4.	Biaya / Tarif	1. Pasien umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2023 tentang Retribusi Daerah dan Pajak Daerah 2. Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Layanan	Konsultasi Gizi, Intervensi Gizi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	1. Nomor HP 2. Nomor telepon 3. Barcode Bolo sehat 4. Facebook 5. Instagram 6. Kotak saran
7.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana prasarana dan fasilitas	1. Ruang konsultasi 2. Meja dan Kursi 3. Alat Ukur Berat Badan 4. Alat Ukur Panjang Badan 5. Alat Ukur Tinggi Badan 6. Pita LiLA 7. Alat peraga/KIE pendukung 8. Buku Register Konseling Gizi
9.	Kompetensi pelaksana	DIII/S1 Gizi yang memiliki surat tanda registrasi
10.	Pengawasan Internal	Supervisi oleh Kepala Puskesmas, PJ UKP, PJ UKM, PJ Klaster 2, Audit internal
11.	Jumlah pelaksana	Nutrisiionis : minimal 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kelengkapan persyaratan 2. Kelengkapan Sarana dan prasarana 3. Kelengkapan SDM dan kompetensinya
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan keselamatan fasyankes di rekam medis dan pendaftaran 2. Jaminan kerahasiaan 3. Jaminan 6 sasaran keselamatan pasien: a. Kepatuhan identifikasi pasien b. Peningkatan komunikasi efektif c. Kewaspadaan terhadap obat High-Alert d. Ketepatan tepat lokasi, tepat prosedur dan tepat pasien operasi e. Pengurangan risiko terkait pelayanan kesehatan f. Pengurangan risiko pasien jatuh
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Lokakarya mini bulanan 2. Tinjauan manajemen 3. Supervisi Kepala Puskesmas terkait kedisiplinan dan kinerja 4. Survey kepuasan pelanggan 5. Survey IKM

STANDAR PELAYANAN GAWAT DARURAT

KOMPONEN STANDAR YANG TERKAIT DENGAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN :

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Berkas pasien berupa Fotokopi KK, KTP, BPJS Rekam Medis
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien datang 2. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pemeriksaan 5. Petugas memberikan terapi atau tindakan medis yang sesuai 6. Jika diperlukan tindakan, maka pasien harus menandatangani lembar persetujuan tindakan. 7. Apabila diperlukan, petugas merujuk pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi 8. Petugas melakukan input pelayanan di SIMPUS
3.	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai Kasus
4.	Biaya / Tarif	1. Pasien umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2023 tentang Retribusi Daerah dan Pajak Daerah 2. Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Layanan	1. Pelayanan kegawatdaruratan 2 Pelayanan rujukan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	1. Nomor HP 4. Facebook 2. Nomor telepon 5. Instagram 3. Barcode Bolo sehat 6. Kotak saran
7.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana prasarana dan fasilitas	Sarana : Gedung B Ruang IGD Prasaranan : bed pasien, set kegawatdaruratan, kursi, computer, printer, wifi, monitor TV LED, kursi roda
9.	Kompetensi pelaksana	Dokter umum D3 & S1 Profesi Kebidanan Sopir
10.	Pengawasan Internal	Supervisi oleh Kepala Puskesmas, PJ UKP, PJ Klaster 5, Audit internal
11.	Jumlah pelaksana	1 orang dokter, 2 orang perawat, 1 orang supir
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kelengkapan persyaratan 2. Kelengkapan Sarana dan prasarana 3. Kelengkapan SDM dan kompetensinya
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan keselamatan fasyankes di rekam medis dan pendaftaran 2. Jaminan kerahasiaan 3. Jaminan 6 sasaran keselamatan pasien: a. Kepatuhan identifikasi pasien b. Peningkatan komunikasi efektif c. Kewaspadaan terhadap obat High-Alert d. Ketepatan tepat lokasi, tepat prosedur dan tepat pasien operasi e. Pengurangan risiko terkait pelayanan kesehatan f. Pengurangan risiko pasien jatuh
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Lokakarya mini bulanan 2. Tinjauan manajemen 3. Supervisi Kepala Puskesmas terkait kedisiplinan dan kinerja 4. Survey kepuasan pelanggan 5. Survey IKM



UPT PUSKESMAS
PEKALONGAN SELATAN

STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP UMUM

KOMPONEN STANDAR YANG TERKAIT DENGAN
PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN :

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Berkas pasien berupa Fotokopi KK, KTP, BPJS Rekam Medis
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien diterima dari unit Pelayanan Gawat Darurat 2. Petugas melaporkan kondisi pasien kepada dokter 3. Dokter melakukan anamnesis 4. Dokter melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai 5. Dokter melakukan permintaan pemeriksaan laboratorium yang sesuai 6. Dokter berkolaborasi dengan perawat, petugas gizi dan apoteker dalam perawatan pasien 7. Apabila diperlukan, pasien dirujuk ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi 8. Petugas melakukan input pelayanan di SIMPUS 9. Keluarga pasien atau penanggung jawab mengurus administrasi yang dibutuhkan
3.	Jangka waktu penyelesaian	2 – 5 hari
4.	Biaya / Tarif	1. Pasien umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2023 tentang Retribusi Daerah dan Pajak Daerah 2. Pasien JKN : Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Layanan	1. Pelayanan rawat inap umum 2. Pelayanan rujukan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	1. Nomor HP 2. Nomor telepon 3. Barcode Bolo sehat 4. Facebook 5. Instagram 6. Kotak saran
7.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana prasarana dan fasilitas	Sarana : Gedung Rawat Inap Prasarana : bed pasien, kursi, computer, printer, wifi, monitor TV LED, kursi roda
9.	Kompetensi pelaksana	Dokter umum D3 & S1 Profesi Keperawatan Nutrisionis, Petugas Laundry dan dapur
10.	Pengawasan Internal	Supervisi oleh Kepala Puskesmas, PJ UKP, PJ Klaster 5, Audit internal
11.	Jumlah pelaksana	Minimal 2 orang perawat, 1 orang supir
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kelengkapan persyaratan 2. Kelengkapan Sarana dan prasarana 3. Kelengkapan SDM dan kompetensinya
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan keselamatan fasyankes di rekam medis dan pendaftaran 2. Jaminan kerahasiaan 3. Jaminan 6 sasaran keselamatan pasien: a. Kepatuhan identifikasi pasien b. Peningkatan komunikasi efektif c. Kewaspadaan terhadap obat High-Alert d. Ketepatan tepat lokasi, tepat prosedur dan tepat pasien operasi e. Pengurangan risiko terkait pelayanan kesehatan f. Pengurangan risiko pasien jatuh
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Lokakarya mini bulanan 2. Tinjauan manajemen 3. Supervisi Kepala Puskesmas terkait kedisiplinan dan kinerja 4. Survey kepuasan pelanggan 5. Survey IKM

