

| | |
|------------|------------------------------|
| LAMPIRAN I | KEPALA PUSKESMAS PADURESO |
| NOMOR | 440.1/1787/KEP/2024 |
| TENTANG | Standar Pelayanan Publik |

A. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Produk Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE. b. Mendapatkan tindakan yang diperlukan. c. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium d. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengandiagnosis. e. Mendapatkan surat keterangan sakit apabiladiperlukan. f. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK c. Kartu berobat (pasien lama) d. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki) |
| 3. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. c. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien d. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas |
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas memanggil pasien sesuai antrean b. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. c. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. d. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan. e. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabiladiperlukan. f. Petugas memberi resep obat dan meminta ke kasir (pada pasien umum) g. Pasien dipersilakan mengantri obat di Apotek. |
| 5. | Jangka Waktu Pelayanan | 10 Menit |
| 6. | Biaya/Tarif | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |

| | | |
|-----|---|---|
| 7. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <p>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram</p> <p>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</p> <p>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan.</p> |
| 8. | Sarana dan Prasarana (Fasilitas) | <p>a. Meja anamnesa/ meja perawat</p> <p>b. Meja periksa/ meja dokter</p> <p>c. Tempat tidur periksa</p> <p>d. Tensimeter</p> <p>e. Thermometer</p> <p>f. Stetoskop</p> <p>g. Senter</p> <p>h. Timbangan</p> <p>i. Metline</p> <p>j. Microtois</p> |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</p> <p>b. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</p> |
| 10. | Jumlah Pelaksana | <p>a. 2 Dokter</p> <p>b. 3 Perawat</p> |
| 11. | Jaminan Pelayanan | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standaroperasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten. |
| 12. | Pengawasan Internal | <p>a. Kepala Puskesmas</p> <p>b. Tim Mutu Puskesmas</p> <p>c. Tim Audit Internal Puskesmas</p> |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <p>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</p> <p>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</p> |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>a. Lokakarya Mini Bulanan</p> <p>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>c. Survei kepuasan pasien</p> |

B. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------|------------------|--|
| 1. | Produk Pelayanan | <p>a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE.</p> <p>b. Mendapatkan tindakan gigi yang diperlukan.</p> <p>c. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> d. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan. e. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium f. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien datang sendiri dan/ atau bersama pendamping (bila diperlukan) b. Pasien membawa persyaratan identitas (KTP/KK), kartu berobat/ kartu jaminan kesehatan. c. Pasien mengambil nomor antrian ruang pemeriksaan gigi dan menunggu panggilan di loket pendaftaran. d. Pasien melakukan registrasi di loket pendaftaran lalu menunggu di ruang tunggu ruang pemeriksaan gigi. e. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian, nama, dan alamat. |
| 3. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter Gigi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. c. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien d. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas |
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas memanggil pasien sesuai antrian b. Pasien dipersilahkan duduk di kursi perawatan. c. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan kepada pasien. d. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan. e. Pasien mendapatkan tindakan sesuai kasus f. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. g. Petugas memberi resep obat. h. Pasien dipersilakan mengantri obat di apotek. |
| 5. | Jangka Waktu Pelayanan | 30 Menit |
| 6. | Biaya/Tarif | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 7. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram, atau no whatsapp Puskesmas Padureso b. Petugas mencatat semua pengaduan. |

| | | |
|-----|---|--|
| | | <p>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan.</p> |
| 8. | Sarana dan Prasarana (Fasilitas) | <p>a. Meja anamnesa/ meja perawat</p> <p>b. Meja dokter</p> <p>c. <i>Dental Care Unit</i></p> <p>d. Kompresor</p> <p>e. Tensimeter</p> <p>f. Timbangan badan</p> <p>g. Alat tindakan</p> <p>h. Sterilisator</p> <p>i. Komputer set dan printer</p> |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Dokter Gigi (S-1 Profesi Kedokteran Gigi)</p> <p>b. Perawat Gigi (Minimal D-3 Keperawatan Gigi)</p> |
| 10. | Jumlah Pelaksana | <p>a. 1 Dokter gigi</p> <p>b. 2 Perawat gigi</p> |
| 11. | Jaminan Pelayanan | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten. |
| 12. | Pengawasan Internal | <p>a. Kepala Puskesmas</p> <p>b. Tim Mutu Puskesmas</p> <p>c. Tim Audit Internal Puskesmas</p> |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <p>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</p> <p>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</p> |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>a. Lokakarya Mini Bulanan</p> <p>b. Survei kepuasan pasien</p> |

C. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN FARMASI

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-----------------------|---|
| 1. | Produk Pelayanan | Mendapatkan obat dari ruang layanan |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <p>Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa:</p> <p>a. Resep dari ruang pemeriksaan</p> <p>b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK</p> <p>c. Kartu berobat (pasien lama)</p> <p>d. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)</p> |
| 3. | Dasar Hukum | <p>a. Undang-undang Republik Indonesia No 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.</p> <p>b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 no 144,</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5063).</p> <p>c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.</p> <p>d. Peraturan Menteri Kesehatan no 26 tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan kefarmasian di Puskesmas</p> <p>e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</p> <p>f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> |
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <p>a. Pasien menyerahkan resep dari dokter/ dari ruang Pemeriksaan.</p> <p>b. Petugas melakukan telaah resep.</p> <p>c. Petugas melakukan konsultasi kepada dokter penulis resep jika ditemukan ketidaksesuaian pada resep</p> <p>d. Petugas mengentri resep, kemudian menyiapkan obat dan memberi etiket.</p> <p>e. Petugas melakukan telaah obat untuk mengecek kesesuaian obat dengan resep.</p> <p>f. Petugas menyerahkan obat kepada pasien dengan memverifikasi identitas pasien dan memberikan informasi obat.</p> |
| 5. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>Racikan : 30 menit</p> <p>Non racikan : 15 menit</p> |
| 6. | Biaya/Tarif | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 7. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <p>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram , atau whatsapp Puskesmas Padureso</p> <p>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</p> <p>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan.</p> |
| 8. | Sarana dan Prasarana (Fasilitas) | <p>a. Resep</p> <p>b. Mortir dan stamper</p> <p>c. Meja dan kursi</p> <p>d. Komputer set dan printer</p> <p>e. Lemari</p> <p>f. Etiket</p> <p>g. Kertas puyer</p> |

| | | |
|-----|---|--|
| | | h. Plastik pembungkus obat i. ATK |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | a. Apoteker (S-1 Farmasi Profesi Apoteker) b. Asisten Apoteker (D3 Farmasi) |
| 10. | Jumlah Pelaksana | a. 1 Apoteker b. 1 Asisten Apoteker |
| 11. | Jaminan Pelayanan | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standaroperasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten. |
| 12. | Pengawasan Internal | a. Kepala Puskesmas b. Tim Mutu Puskesmas c. Tim Audit Internal Puskesmas |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Lokakarya Mini Bulanan b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasanlangsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei kepuasan pasien |

D. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN KONSELING SANITASI

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------|---------------------------------|---|
| 1. | Produk Pelayanan | Mendapatkan penjelasan tentang kondisi pasien serta penyuluhan/ KIE. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK c. Kartu berobat (pasien lama) d. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki) |
| 3. | Dasar Hukum | a. Peraturan Menteri Kesehatan no 75 tahun 2014 tentang Puskesmas b. Peraturan Menteri Kesehatan no 13 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan pelayanan kesehatan Lingkungan di Puskesmas. c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas |
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | a. Pasien melakukan antrian di depan ruang tunggu pelayanan promosi kesehatan. b. Petugas memanggil pasien/ klien ke layanan konseling sanitasi. c. Petugas menerima pasien/klien yang diduga menderita penyakit yang berbasis lingkungan dari ruang pelayanan. |

| | | |
|-----|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> d. Petugas melakukan wawancara dan tanya jawab untuk mencari faktor penyebab penyakit pasien/ klien. e. Petugas mengisi hasil wawancara dan tanya jawab ke form rekam medis yang ada. f. Petugas memberikan penyuluhan terkait faktor sanitasi lingkungan yang menjadi kemungkinan penyebab penyakit pasien dengan metode KIE g. Memberikan brosur kesehatan lingkungan terkait penyakit pasien (bila diperlukan) h. Petugas menetapkan jadwal kunjungan rumah pasien untuk inspeksi sanitasi rumah (bila diperlukan) i. Pasien diminta ke apotik untuk mengantri obat. |
| 5. | Jangka Waktu Pelayanan | 15 Menit |
| 6. | Biaya/Tarif | Tidak ada tarif |
| 7. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram atau no whatsapp Puskesmas Padureso b. Petugas mencatat semua pengaduan. c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan. |
| 8. | Sarana dan Prasarana (Fasilitas) | <ul style="list-style-type: none"> a. Meja konseling b. Kursi c. Media KIE: brosur, leaflet, flyer |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | Sanitarian (D3 Kesehatan Lingkungan) |
| 10. | Jumlah Pelaksana | 1 Sanitarian |
| 11. | Jaminan Pelayanan | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten. |
| 12. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Puskesmas b. Tim Mutu Puskesmas c. Tim Audit Internal Puskesmas |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Lokakarya Mini Bulanan b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei kepuasan pasien |

E. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN KIA-KB

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Produk Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE mengenai kesehatan kehamilan/ pelayananKB. b. Mendapatkan tindakan yang diperlukan. c. Mendapatkan pemeriksaan bayi baru lahir. d. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium e. Mendapatkan surat keterangan calon pengantin f. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengandiagnosis. g. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan. h. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Kartu identitas: KTP/SIM/KK b. Kartu berobat (pasien lama) c. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki) d. Buku KIA (pasien hamil yang sudah pernahberkunjung sebelumnya) |
| 3. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Republik Indonesia No 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 no 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5063). c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan. d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas |
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas memanggil pasien sesuai antrian b. Petugas melakukan anamnesis kepada pasien. c. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. d. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan. e. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. f. Petugas memberi resep obat. g. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek. |
| 5. | Jangka Waktu Pelayanan | 30 menit |

| | | |
|-----|---|---|
| 6. | Jam Pelayanan Pendaftaran | <ul style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan kehamilan: Senin dan Kamis (Pukul 07.30 WIB - 12.00 WIB) b. Pemeriksaan ANC terpadu: Senin dan Kamis (Pukul 07.30 WIB - 12.00 WIB) c. Pelayanan KB: Selasa (07.30 – 12.00) dan Jumat (Pukul 07.30 WIB –10.00 WIB) d. Klinik IVA (Deteksi Dini Kanker Serviks): Selasa (07.30 – 12.00) dan Jumat (Pukul 07.30 WIB –10.00 WIB) |
| 7. | Biaya/Tarif | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 8. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram, atau no whatsapp Puskesmas Padureso b. Petugas mencatat semua pengaduan. c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan. |
| 9. | Sarana dan Prasarana (Fasilitas) | <ul style="list-style-type: none"> a. Meja periksa b. Tempat tidur periksa c. Meja ginekologi d. IUD kit e. Alat kontrasepsi f. Implan set g. Pap smear set h. Kursi i. Komputer set dan printer j. Doppler k. Metline l. Alat tindakan m. Termometer n. Stetoskop o. Timbangan bayi p. Timbangan dewasa q. Lemari |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) b. Bidan (minimal D3 Kebidanan) |
| 10. | Jumlah Pelaksana | 21 Bidan terbagi dalam shift |
| 11. | Jaminan Pelayanan | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten. |
| 12. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Puskesmas b. Tim Mutu Puskesmas c. Tim Audit Internal Puskesmas |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar. |

| | | |
|-----|----------------------------|---|
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Lokakarya Mini Bulanan b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei kepuasan pasien |
|-----|----------------------------|---|

F. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN LABORATORIUM

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Produk Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan darah rutin/ hematology analyzer : Hb, Hematokrit, Jumlah Leukosit, Jumlah Trombosit, Hitung Jenis Leukosit, Laju Endap Darah. b. Pemeriksaan kimia darah: GDS/ GDP/ GDPP, Kolesterol, Asam Urat. c. Pemeriksaan Immunoserologi: Tes Kehamilan, Golongan Darah, Widal, VDRL, HbsAg d. Pemeriksaan bakteriologi dan parasitologi: BTA, Gonorrhea, Trichomoniasis, Candidiasis, Bakterial Vaginosis. e. Pemeriksaan urinalisa |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Lembar permintaan pemeriksaan laboratorium b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK c. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki) |
| 3. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Republik Indonesia No 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 no 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesianomor 5063). c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan. d. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas |
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien menyerahkan lembar permintaan pemeriksaan laboratorium dari ruang pelayanan di box laboratorium yang disediakan. b. Petugas mempersilahkan duduk di ruang tunggu sambil menunggu panggilan. c. Petugas memanggil pasien dan mengidentifikasi sesuai nama, tanggal lahir, dan alamat. |

| | | |
|-----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> d. Petugas memberikan penjelasan kepada pasien tentang tindakan yang akan dilakukan dan mengisi informed consent. e. Petugas mempersilahkan pasien menunggu hasil laboratorium di luar ruangan. f. Petugas melakukan pengolahan dan pemeriksaan sampel sesuai dengan prosedur yang berlaku. g. Pasien menerima hasil pemeriksaan laboratorium untuk diserahkan kepada dokter/ ruang pemeriksaan yang merujuk. |
| 5. | Jangka Waktu Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Paket ibu hamil: 45 menit b. Pemeriksaan widal: 20 menit c. Pemeriksaan darah rutin: 10 menit |
| 6. | Biaya/Tarif | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 7. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram , atau no whatsapp Puskesmas Padureso b. Petugas mencatat semua pengaduan. c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan. |
| 8. | Sarana dan Prasarana (Fasilitas) | <ul style="list-style-type: none"> a. Form pemeriksaan laboratorium b. Hematology analyzer c. Widal sentrifuge d. Glukocheck e. Alat pengukur kolestrol dan asam urat f. Preparat mikrobiologi, feses, HIV/AIDS g. Meja h. Kursi i. Komputer set dan printer j. Lemari |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | Analisis Laboratorium (D3 Pranata Laboratorium) |
| 9. | Jumlah Pelaksana | 2 Analisis Laboratorium |
| 10. | Jaminan Pelayanan | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten. |
| 11. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Puskesmas b. Tim Mutu Puskesmas c. Tim Audit Internal Puskesmas |

| | | |
|-----|---|---|
| 12. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar. |
| 13. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Lokakarya Mini Bulanan b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei kepuasan pasien |

**G. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN MTBS
(MANAJEMEN TERPADU BALITA SAKIT)**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Produk Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE pada bayi usia di bawah 5 tahun. b. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium c. Mendapatkan resep sesuai dengan keluhan. d. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan. e. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <p>Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kartu identitas: KTP/SIM/KK b. Kartu berobat (pasien lama) c. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki) d. Buku KIA |
| 3. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Republik Indonesia No 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 no 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5063). c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan. d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 25 Tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak. e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien g. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas |
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas memanggil pasien sesuai antrian b. Petugas melakukan anamnesis kepada pasien. |

| | | |
|-----|---|---|
| | | <p>c. Petugas melakukan pemeriksaan berat badan, tinggi badan, suhu tubuh, nadi, dan respirasi kepada pasien.</p> <p>d. Petugas melakukan pemeriksaan fisik kepada pasien.</p> <p>e. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.</p> <p>f. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</p> <p>g. Petugas memberi resep obat dan meminta ke kasir (pada pasien umum).</p> <p>h. Pasien dipersilakan mengantri obat di Apotek.</p> |
| 5. | Jangka Waktu Pelayanan | 10 Menit |
| 6. | Biaya/Tarif | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 7. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <p>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram, atau no whatsapp Puskesmas Padureso</p> <p>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</p> <p>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan.</p> |
| 8. | Sarana dan Prasarana (Fasilitas) | <p>a. Meja anamnesa/ meja perawat/ meja bidan</p> <p>b. Meja periksa/ meja dokter</p> <p>c. Tempat tidur periksa anak</p> <p>d. Alat tindakan</p> <p>e. Termometer</p> <p>f. Stetoskop</p> <p>g. Airyrometer</p> <p>h. Senter</p> <p>i. Timbangan bayi</p> <p>j. Timbangan dewasa</p> <p>k. Infantometer</p> |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Perawat (minimal D3 Keperawatan)</p> <p>b. Bidan (minimal D3 Kebidanan)</p> |
| 9. | Jumlah Pelaksana | 2 Bidan |
| 10. | Jaminan Pelayanan | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten. |
| 11. | Pengawasan Internal | <p>a. Kepala Puskesmas</p> <p>b. Tim Mutu Puskesmas</p> <p>c. Tim Audit Internal Puskesmas</p> |
| 12. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <p>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</p> <p>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</p> |

| | | |
|-----|----------------------------|---|
| 13. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Lokakarya Mini Bulanan b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei kepuasan pasien |
|-----|----------------------------|---|

H. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAMMEDIS

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Produk Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Mendapatkan pendaftaran pasien yang dilakukan oleh petugas. b. Mendapatkan pelayanan rekam medis pasien |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <p>Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kartu identitas: KTP/SIM/KK b. Kartu berobat (pasien lama) c. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki) |
| 3. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Kesehatan No.269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. c. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien d. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas |
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien datang b. Pasien melakukan pendaftaran di mesin antrian melalui petugas dan mendapatkan nomor antrian loket pendaftaran c. Pasien melakukan pendaftaran melalui petugas di loket pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas (KTP/SIM/KK) atau kartu berobat atau kartu jaminan kesehatan. d. Pasien mendapatkan nomor antrian ruang pemeriksaan yang dituju. e. Pasien menunggu panggilan ruang pemeriksaanyang dituju. |
| 5. | Jangka Waktu Pelayanan | 15 Menit |
| 6. | Jam Pelayanan Pendaftaran | <p>Senin, Selasa, Rabu, Kamis : Pukul 07.30 WIB - 11.00 WIB</p> <p>Jum'at, Sabtu : Pukul 07.30 WIB - 10.00 WIB</p> |
| 7. | Biaya/Tarif | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |

| | | |
|-----|---|--|
| 8. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram , atau no whatsapp Puskesmas Padureso b. Petugas mencatat semua pengaduan. c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melauitelepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan. |
| 9. | Sarana dan Prasarana (Fasilitas) | <ul style="list-style-type: none"> a. Meja loket pendaftaran b. Mesin antrian BPJS c. Komputer set dan printer d. Jaringan internet e. Kursi petugas f. Kursi tunggu pasien g. Kursi tunggu prioritas pasien h. Kipas angin i. Rak rekam medis |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Penata rekam medik (minimal D3 Rekam Medik) b. Pendaftaran (Minimal SLTA/ sederajat) |
| 10. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 1 Petugas rekam medik 1 Petugas pendaftaran |
| 11. | Jaminan Pelayanan | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standaroperasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten. |
| 12. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Puskesmas b. Tim Mutu Puskesmas c. Tim Audit Internal Puskesmas |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Lokakarya Mini Bulanan b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasanlangsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei kepuasan pasien |

I. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN TINDAKAN

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|------------------|---|
| 1. | Produk Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE. b. Mendapatkan tindakan yang diperlukan. c. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium d. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis. |

| | | |
|----|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> e. Mendapatkan surat keterangan sehat apabila meminta surat keterangan sehat. f. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Kartu identitas: KTP/SIM/KK b. Kartu berobat (pasien lama) c. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki) |
| 3. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang – undang No 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas |
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien datang b. Petugas melakukan skrining, jika pasien gawat darurat langsung masuk ruang tindakan, apabila non gawat darurat diarahkan ke ruang pemeriksaan umum. c. Petugas mengarahkan keluarga pasien menuju loket pendaftaran. d. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. e. Petugas melakukan informed consent kepada pasien. f. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan dan mengarahkan keluarga pasien untuk ke kasir (pasien umum). g. Petugas mengantar pasien menggunakan ambulans menuju rumah sakit. h. Jika tidak diperlukan rujukan eksternal, petugas mengarahkan pasien menuju ke ruang obat. i. Pasien pulang |
| 5. | Jangka Waktu Pelayanan | Respon time < 5 menit |
| 6. | Biaya/Tarif | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 7. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram, atau no whatsapp Puskesmas Padureso b. Petugas mencatat semua pengaduan. c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. |

| | | |
|-----|---|--|
| | | d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan. |
| 8. | Sarana dan Prasarana (Fasilitas) | a. Meja anamnesa/ meja perawat b. Meja periksa/ meja dokter c. Tempat tidur periksa d. Alat tindakan e. Tensimeter f. Thermometer g. Stetoskop h. Senter i. Timbangan j. Metline k. Microtois l. Elitex |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) b. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan) |
| 10. | Jumlah Pelaksana | 3 Perawat |
| 11. | Jaminan Pelayanan | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standaroperasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten. |
| 12. | Pengawasan Internal | a. Kepala Puskesmas b. Tim Mutu Puskesmas c. Tim Audit Internal Puskesmas |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Lokakarya Mini Bulanan b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasanlangsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei kepuasan pasien |

J. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN LANSIA (LANJUT USIA)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-----------------------|--|
| 1. | Produk Pelayanan | a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE. b. Mendapatkan tindakan yang diperlukan. c. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium d. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengandiagnosis. e. Mendapatkan surat keterangan sehat apabilameminta surat keterangan sehat. f. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK c. Kartu berobat (pasien lama) d. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki) |
| 3. | Dasar Hukum | a. Undang – undang No 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas |
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas memanggil pasien sesuai antrian b. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. c. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. d. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan. e. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. f. Petugas memberi resep obat dan diminta pembayaran di kasir (pasien umum). g. Pasien dipersilakan mengantri obat di Apotek. |
| 5. | Jangka Waktu Pelayanan | 10 menit |
| 6. | Biaya/Tarif | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 7. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram, atau no whatsapp Puskesmas Padureso b. Petugas mencatat semua pengaduan. c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan. |
| 8. | Sarana dan Prasarana (Fasilitas) | <ul style="list-style-type: none"> a. Meja anamnesa/ meja perawat b. Meja periksa/ meja dokter c. Tempat tidur periksa d. Alat tindakan e. Tensimeter f. Stetoskop g. Senter h. Timbangan i. Microtois j. Metline |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) b. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan) |

| | | |
|-----|---|--|
| 10. | Jumlah Pelaksana | a. 1 Dokter b. 3 Perawat |
| 11. | Jaminan Pelayanan | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten. |
| 12. | Pengawasan Internal | a. Kepala Puskesmas b. Tim Mutu Puskesmas c. Tim Audit Internal Puskesmas |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Lokakarya Mini Bulanan b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei kepuasan pasien |

K. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN KONSELING GIZI

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Produk Pelayanan | Mendapatkan penjelasan tentang kondisi pasien serta penyuluhan/ KIE. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK c. Kartu berobat (pasien lama) d. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki) |
| 3. | Dasar Hukum | a. Peraturan Menteri Kesehatan no 26 tahun 2013 tentang praktik tenaga gizi b. Peraturan Menteri Kesehatan no 75 tahun 2014 tentang Puskesmas c. Peraturan Menteri Kesehatan no 13 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan pelayanan kesehatan Lingkungan di Puskesmas. d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas |
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | a. Pasien melakukan antrian di ruang tunggu depan pelayanan promosi kesehatan. b. Petugas memanggil pasien/ klien ke layanan konseling gizi. c. Petugas menerima pasien/klien dari ruang pelayanan. d. Petugas melakukan wawancara dan tanya jawab untuk mencari faktor penyebab penyakit pasien/klien. |

| | | |
|-----|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> e. Petugas mengisi hasil wawancara dan tanya jawab ke form rekam medis yang ada. f. Petugas memberikan penyuluhan gizi kemungkinan penyebab penyakit pasien dengan metode KIE g. Memberikan brosur kesehatan gizi yang terkait penyakit pasien (bila diperlukan) h. Petugas menetapkan jadwal kunjungan rumah pasien untuk inspeksi gizi (bila diperlukan) i. Pasien diminta untuk kembali ke ruang pelayanan yang merujuk |
| 5. | Jangka Waktu Pelayanan | 15 Menit |
| 6. | Biaya/Tarif | Tidak ada tarif |
| 7. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram, atau no whatsapp Puskesmas Padureso b. Petugas mencatat semua pengaduan. c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan. |
| 8. | Sarana dan Prasarana (Fasilitas) | <ul style="list-style-type: none"> a. Meja konseling b. Kursi c. Media KIE: brosur, leaflet, flyer |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | Gizi (D3 Kesehatan Lingkungan) |
| 10. | Jumlah Pelaksana | 1 Ahli Gizi |
| 11. | Jaminan Pelayanan | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten. |
| 12. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Puskesmas b. Tim Mutu Puskesmas c. Tim Audit Internal Puskesmas |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Lokakarya Mini Bulanan b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei kepuasan pasien |

L. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN TBC (TUBERCULOSIS)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Produk Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE tentang TBC. b. Mendapatkan pelayanan pengobatan TBC kategori I. c. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium BTA dengan metode TCM d. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis. e. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan. f. Mendapatkan form TB 02 untuk pengambilan obat selanjutnya. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK c. Kartu berobat (pasien lama) d. Kartu TB 02 (Pasien lama) e. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki) |
| 3. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang – undang No 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 82 tahun 2014 tentang Penanggulangan Penyakit Menular. d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas |
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas memanggil pasien sesuai antrian pasien TBC b. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. c. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. d. Petugas memberikan surat pengantar laboratorium untuk cek BTA dengan TCM (pada pasien suspek), mengumpulkan pot dahak pada keesokan harinya, dan apabila hasilnya positif maka dilakukan tatalaksana TBC serta diberi form TB 02. e. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. f. Petugas memberi resep obat. g. Pasien dipersilakan mengantri obat di Apotek. |

| | | |
|-----|---|---|
| 5. | Jangka Waktu Pelayanan | 15 menit |
| 6. | Biaya/Tarif | Tidak ada tarif |
| 7. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram, atau no whatsapp Puskesmas Padureso b. Petugas mencatat semua pengaduan. c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan. |
| 8. | Sarana dan Prasarana (Fasilitas) | <ul style="list-style-type: none"> a. Meja anamnesa/ meja periksa b. Bed periksa pasien c. Blangko TB 01, 02, 03, 04, 05, 06,09,10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 d. Tensimeter e. Stetoskop f. Timbangan g. Microtois h. Meja i. Kursi |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) b. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan) |
| 10. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 1 Dokter 1 Perawat |
| 11. | Jaminan Pelayanan | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standaroperasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten. |
| 12. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Puskesmas b. Tim Mutu Puskesmas c. Tim Audit Internal Puskesmas |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Lokakarya Mini Bulanan b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasanlangsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei kepuasan pasien |

M. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN IMS (INFEKSI MENULARSEKSUAL) DAN/ VCT (VOLUNTARY COUNSELING AND TEST)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Produk Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE tentang IMS/ VCT. b. Mendapatkan pelayanan pengobatan IMS/VCT. c. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium. d. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengandiagnosis. e. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK c. Kartu berobat (pasien lama) d. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki) |
| 3. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang – undang No 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 82 tahun 2014 tentang Penanggulangan Penyakit Menular. d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas |
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas memanggil pasien sesuai antrian. b. Petugas melakukan anamnesa, konseling, dan pemeriksaan fisik kepada pasien. c. Petugas memberikan surat pengantar laboratorium yang terkait pemeriksaan marker IMS. d. Pasien menuju ke laboratorium untuk dilakukan pemeriksaan darah. e. Petugas menyampaikan hasil pemeriksaan laboratorium kepada pasien. f. Petugas memberikan konseling setelah hasil laboratorium keluar (konseling paska tes). g. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. h. Petugas memberi resep obat. i. Pasien dipersilakan mengantri obat di apotek. |
| 5. | Jangka Waktu Pelayanan | 60 menit |

| | | |
|-----|---|---|
| 6. | Biaya/Tarif | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 7. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram, atau no whatsapp Puskesmas Padureso b. Petugas mencatat semua pengaduan. c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melauitelepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan. |
| 8. | Sarana dan Prasarana (Fasilitas) | <ul style="list-style-type: none"> a. Meja anamnesa/ meja periksa b. Tensimeter c. Stetoskop d. Timbangan e. Microtois f. Kursi |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) b. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan) |
| 10. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 1 Dokter 2 Perawat |
| 11. | Jaminan Pelayanan | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten. |
| 12. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Puskesmas b. Tim Mutu Puskesmas c. Tim Audit Internal Puskesmas |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Lokakarya Mini Bulanan b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei kepuasan pasien |

N. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PERSALINAN NON COVID-19

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Produk Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Mendapatkan pemeriksaan dan pertolongan persalinan pada pasien. b. Mendapatkan tindakan kebidanan yang diperlukan. c. Mendapatkan penyuluhan/ KIE tentang kondisi pasien. d. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium. e. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengandiagnosis. f. Mendapatkan surat rujukan ke rumah sakit apabila diperlukan. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Kartu identitas: KTP/SIM/KK b. Kartu berobat (pasien lama) c. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki) d. Membawa buku KIA |
| 3. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang – undang No 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 21 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, dan Pelayanan Kesehatan Seksual. |
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas meminta pasien untuk mencuci tangan dan memakai masker b. Petugas melakukan pemeriksaan fisik kepada pasien. c. Petugas yang lain mengisi data identitas pasien. d. Petugas melakukan informed consent terkait prosedur tindakan persalinan yang akan dilakukan kepada pasien. e. Petugas memakai APD untuk melakukan pelayanan persalinan. f. Petugas melakukan pelayanan persalinan normal atau adanya penyulit sesuai standar kepada pasien di r. Persalinan non covid bila rdt negatif. g. Petugas melakukan pelayanan nifas normal atau penyulit sesuai standar kepada pasien. |

| | | |
|-----|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> h. Petugas melakukan pelayanan bayi baru lahir normal atau penyulit sesuai standar. i. Petugas memberikan vitamin K dan HB 0 kepadabayi baru lahir. j. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. k. Petugas memberikan edukasi dan obat pulang kepadapasien, sesuai yang diresepkan oleh dokter. |
| 5. | Jangka Waktu Pelayanan | Pelayanan persalinan disesuaikan dengan kasus |
| 6. | Biaya/Tarif | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 7. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram, atau no whatsapp Puskesmas Padureso b. Petugas mencatat semua pengaduan. c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan. |
| 8. | Sarana dan Prasarana (Fasilitas) | <ul style="list-style-type: none"> a. Partus Set b. Lampu Sorot c. Bak Clorin d. Sepatu Boot e. Kacamata f. Methilergomethrin g. Sarung Tangan Steril h. Lidocain i. Needle Holder j. Vit K k. Bengkok l. Clemek m. Salep Mata n. S spuit 3cc o. Masker p. Oxytocin |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) b. Bidan (Minimal D-3 Kebidanan) |
| 10. | Jumlah Pelaksana | 2 Bidan |
| 11. | Jaminan Pelayanan | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten. |
| 12. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Puskesmas b. Tim Mutu Puskesmas c. Tim Audit Internal Puskesmas |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | <ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar. |

| | | |
|-----|----------------------------|---|
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Lokakarya Mini Bulanan b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei kepuasan pasien |
|-----|----------------------------|---|

O. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PERSALINAN COVID-19

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Produk Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Mendapatkan pemeriksaan dan pertolongan persalinan pada pasien. b. Mendapatkan tindakan kebidanan yang diperlukan. c. Mendapatkan penyuluhan/ KIE tentang kondisi pasien. d. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium. e. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengandiagnosis. f. Mendapatkan surat rujukan ke rumah sakit apabila diperlukan. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Kartu identitas: KTP/SIM/KK b. Kartu berobat (pasien lama) c. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki) d. Membawa buku KIA |
| 3. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang – undang No 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 21 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, dan Pelayanan Kesehatan Seksual. |
| 4. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas meminta pasien untuk mencuci tangan dan memakai masker b. Petugas melakukan pemeriksaan fisik kepada pasien. c. Petugas yang lain mengisi data identitas pasien. d. Petugas melakukan informed consent terkait prosedur tindakan persalinan yang akan dilakukan kepada pasien e. Petugas melakukan pemeriksaan rdt dan bila hasil positif, pasien ditempatkan di R. Persalinan Covid. |

| | | |
|-----|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> f. Petugas menggunakan APD level 3. g. Petugas melakukan pelayanan persalinan normal atau adanya penyulit sesuai standar kepada pasien di r. Persalinan covid. h. Petugas melakukan pelayanan nifas normal atau penyulit sesuai standar kepada pasien. i. Petugas melakukan pelayanan bayi baru lahir normal atau penyulit sesuai standar. j. Petugas memberikan vitamin K dan HB 0 kepada bayi baru lahir. k. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. l. Petugas memberikan edukasi dan obat pulang kepada pasien, sesuai yang diresepkan oleh dokter. |
| 5. | Jangka Waktu Pelayanan | Pelayanan persalinan disesuaikan dengan kasus |
| 6. | Biaya/Tarif | Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 7. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram, atau no whatsapp Puskesmas Padureso b. Petugas mencatat semua pengaduan. c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan. |
| 8. | Sarana dan Prasarana (Fasilitas) | <ul style="list-style-type: none"> a. Partus Set b. Lampu Sorot c. Bak Clorin d. Sepatu Boot e. Kacamata f. Methilergomethrin g. Sarung Tangan Steril h. Lidocain i. Needle Holder j. Vit K k. Bengkok l. Clemek m. Salep Mata n. Spuit 3cc o. Masker p. Oxytocin |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) b. Bidan (Minimal D-3 Kebidanan) |
| 10. | Jumlah Pelaksana | 2 Bidan |
| 11. | Jaminan Pelayanan | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten. |
| 12. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Puskesmas b. Tim Mutu Puskesmas c. Tim Audit Internal Puskesmas |

| | | |
|-----|---|--|
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien | c. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. d. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Lokakarya Mini Bulanan b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei kepuasan pasien |

Ditetapkan di : Kebumen
Pada tanggal : 25 Maret 2024

KEPALA
PUSKESMAS PADURESO



GUNTORO