

บ้ายกุห์วลใหม่งลมหมูบหมกุลกิลมหหมั่นย์ χ

PEMERINTAH KABUPATEN KARANGASEM

12 บาวงาวนาวปรมให้เยมใงผาทำงาชา

UPTD PUSKESMAS ABANG I

หพายในในหมู่ เป็นหมู่ เป็นหมู่ เพลา เมื่อ เมื่อ

Kec. Abang, Kode Pos. 80852 Telp. (0363) 4301725

Email: puskesmasabang1@gmail.com

Standar Pelayanan Puskesmas SPP UPTD Puskesmas Abang I

1. STANDAR PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN

No	Komponen	Uraian		
1	Persyaratan	Menunjukkan Nomor Antrean		
		Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP)		
		Menunjukkan KTPP (Kartu Tanda Pengenal Pasien)		
		Menunjukkan Kartu JKN KIS / BPJS bagi Peserta		
		Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Karangasem		
		Nomor: 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi		
		Pelayanan Kesehatan		
2	Sistem, Mekanisme	1. Pasien / pengunjung mengambil nomer antrean di mesin digital		
	dan Prosedur	2. Nomer Antrean dibagi sesuai dengan kategori umum dan lansia /		
		anak/KIA		
		3. Pasien / pengunjung menunggu nomer antrean nya dipanggil oleh		
		petugas loket pendaftaran		
		4. Petugas pendaftaran memeriksa persyaratan pendaftaran dan		
		memproses data serta keluhan pasien		
		5. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien / pengunjung ke poli /		
		ruangan selanjutnya.		
\3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pendaftaran adalah selama 3-5 menit		
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan		
		Peraturan Daerah Kabupaten Karangasem Nomor : 25 Tahun 2011		
		tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan (Pasien Umum)		
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran ke poli / ruangan berikutnya		
6	Penanganan	Link UPTD Puskesmas Abang I		
	pengaduan,	2. Kotak saran		
	saran dan	2. IXOIAK SALAH		
	masukan			

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan

Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	 a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	 Mesin Antrean Digital Sistem Antrean dan aplikasi Epusk terintegrasi ke polipoli / layanan Komputer Ruang rekam medis dan buku rekam medis pribadi Ruang tunggu
9	Kompetensi Pelaksana	 Minimal SMA/sederajat Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien Mampu mengoperasikan komputer dan dan sistem aplikasi Epusk dengan baik Administrasi Keuangan Mampu mengelola rekam medis Mampu memperbaiki kerusakan ringan - sedang pada sistem antrean Memahami dan memberikan pelayanan prima Memiliki budaya kerja mutu
10	Pengawasan Internal	Money Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana Jaminan Pelayanan	Petugas Loket Pendaftaran : 2 orang Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan	Maklumat Pelayanan

13	Jaminan Keamanan	Maki	umat Pelayanan
	dan Keselamatan		
	Pelayanan		
14	Evaluasi Kinerja	•	Melalui Monev Rutin setiap bulan
	Pelaksana	•	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
		•	Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan
			atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

2. STANDAR PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian

Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	 Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki rekam medis pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang tindakan dan gawat darurat adalah <5 menituntuk pelayanan gawat darurat dan 20-30 menit untuk pelayanan tindakan
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karangasem Nomor : 25 Tahun 2011 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	 Link UPTD Puskesmas <u>Abang 1</u> Kotak saran

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan

Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 201
		tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
		b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 199
		tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dala
		Penyelenggaraan Negara;
		c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reforma
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentar
		Pedoman Standar Pelayanan;
		d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reforma
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentar
		Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelengga
		Pelayanan Publik;
		e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehata
		Masyarakat
8	Sarana, Prasarana dan /	1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan
	fasilitas	alat medis lainnya
	iasiiitas	2. Bed pasien
		Buku rekam medis dan ATK lainnya
		4. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum:
		Kompetensi dokter umum Domah mangilyyti nalatihan atau harsantifikat ATLS / ACLS /
		 Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS / ACLS / PPGD
		Mampu melakukan Tindakan pada kegawat daruratan
		Mampu mengoperasikan Epusk
		 Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
		 Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Wiemanami dan memberikan perayahan pinna
		Perawat:
		Kompetensi Perawat Kompetensi Perawat Kompetensi Perawat Kompetensi Perawat Kompetensi Perawat
		bersertifikat/pernah dilatih ATLS/BCLS Marana malalankan Tindakan dalam kasawat damantan
		Mampu melakukan Tindakan dalam kegawat daruratan Mampu mengenggikan Frank
		Mampu mengoperasikan Epusk Mamiliki hudaya karia yang bangiantasi nada mutu
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu

		Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 Orang
		Orang Perawat Ners: 2 Orang
		Perawat : 4 Orang
		Bidan: 8 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan	Maklumat Pelayanan
	dan Keselamatan	
	Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja	Melalui Monev Rutin setiap bulan
	Pelaksana	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
		Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester
		dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

3. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM DAN LANSIA

A.	A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service		
Deli	Delivery)		
No	Komponen	Uraian	
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran	
		Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda	
		Pasien memiliki rekam medis pribadi	
		Pasien membawa rujukan bila diperlukan	
2	Sistem, Mekanisme	Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang	
_	dan Prosedur	dituju.	
	uan i rosedui	2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang	
		bertugas.	
		3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep /	
		rujukan internal / rujukan eksternal	
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan umum adalah 8 - 10 menit	
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan	
		Peraturan Daerah Kabupaten karangasem Nomor: 8 Tahun 2023 tentang	
		Pajak Daerah dan Retribusi PelayananKesehatan	
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan	

6 Penanganan	Link UPTD Puskesmas Abang I
pengaduan,	2. Kotak saran
saran dan	
masukan	

`	Komponen	Urajan
No 7	Komponen Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	 Komputer, Printer dan sistem aplikasi Epusk Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya Bed pasien Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	 Pelayanan Medik Umum Konsultasi Mampu mendiagnosa penyakit Melakukan visum Pemulihan Kesehatan akibat penyakit Menguji kesehatan pasien Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi Membuat catatan medik pasien rawat jalan Pengobatan rasional MTBS Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu

		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Perawat: • Keperawatan minimal DIII
		 Mampu memberikan asuhan keperawatan individu /keluarga/kelompok/masyarakat Memahami dan memberikan pelayanan prima MTBS
		Evaluasi Keperawatan
		Penyuluhan
		Melakukan Anmnesa
		Vital Sign
		Membuat surat rujukan
		Mampu mengoperasikan Epusk
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum :1Orang
		Perawat : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan	Maklumat Pelayanan
	dan Keselamatan	
	Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja	Melalui Monev Rutin setiap bulan
	Pelaksana	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
		Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan

4. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

A.	Komponen Standar	Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan	
(Sei	(Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian	
1	Persyaratan	 Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan 	

2	Sistem, Mekanisme	1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang
	dan Prosedur	dituju.
		2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang
		bertugas.
		3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan
		resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan gigi adalah 20 - 30 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan
		PeraturanDaerah Kabupaten karangasem Nomor: 8 Tahun 2023 tentang
		Pajak Daerah dan Retribusi PelayananKesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan	1. Link UPTD Puskesmas Abang <u>I</u>
	pengaduan,	2. Kotak saran
	saran dan	
	masukan	

53 Tahun 2010 68 Tahun 1999 Tasyarakat dalam
· 68 Tahun 1999
lasyarakat dalam
ra dan Reformasi
un 2014 tentang
ra dan Reformasi
n 2017 Tentang
t Penyelenggara
Pusat Kesehatan
un ra n t

8	Sarana, Prasarana dan	Komputer dan sistem aplikasi Epusk
	/ fasilitas	2. Alat tensimeter dan alat medis lainnya
		3. Alat Peraga dan Kursi Periksa
		4. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya
		5. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	Dokter Gigi :
		Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan gigi mulut
		Mampu mendiagnosa penyakit
		Pencabutan gigi
		Melakukan Tindakan medis dan terapi
		Pencabutan dan penumpatan gigi
		Kuretase
		Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis
		Mampu melakukan anastesi lokal
		Mengadakan /menerima rujukan medik
		mengoperasikan Epusk
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Perawat Gigi :
		Mampu mempersiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan gigi
		Mampu membantu dokter gigi dalam pelayanan dan pengobatan pasien
		Mampu melakukan pencabutan gigi sulung
		Mampu melakukan penumpatan sementara
		Mampu melakukan Tindakan scaling
		Melakukan sterilisasi
		 mengoperasikan Epusk
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Gigi: 1 orang Perawat Gigi: 2 Orang

12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	 Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan

5. STANDAR PELAYANAN SKRINING INFEKSI

A. 3	Komponen Standar Po	elayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian
	Pelayanan (<i>Service D</i>	elivery)
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran
		Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda
		Pasien memiliki rekam medis pribadi
		Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.
		2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.
		3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang skrining infeksi adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan PeraturanDaerah Kabupaten Karangasem Nomor : 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi PelayananKesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan	Link UPTD Puskesmas Abang I
	pengaduan, saran dan	2. Kotak saran
	masukan	

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010
		tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
		b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999
		tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam
		Penyelenggaraan Negara;
		c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman
		Standar Pelayanan;
		d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman
		Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
		e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan
		Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana	1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat
	dan/ fasilitas	medis lainnya
		2. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya
		3. Ruangan pemeriksaan
9	Kompetensi	Dokter:
	Pelaksana	Pelayanan Medik Umum
		Konsultasi
		Mampu mendiagnosa penyakit
		Melakukan visum
		Pemulihan Kesehatan akibat penyakit
		Menguji kesehatan pasien
		Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi
		Membuat catatan medik pasien rawat jalan
		Pengobatan rasional
		• MTBS
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
		Memahamidan memberikan pelayanan prima
		Perawat :
		Keperawatan minimal DIII
		Mampu memberikan asuhan keperawatan individu

		/keluarga/kelompok/masyarakat
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
		• MTBS
		Evaluasi Keperawatan
		Penyuluhan
		Melakukan Anmnesa
		Vital Sign
		Membuat surat rujukan
		Mampu mengoperasikan Epusk
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum: 1 Orang
		Perawat: 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan	Maklumat Pelayanan
	dan Keselamatan	
	Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja	Melalui Monev Rutin setiap bulan
	Pelaksana	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
		Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana
		atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

6. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN POLI ANAK

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	 Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan

2	Sistem, Mekanisme	1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang	
	dan Prosedur	dituju.	
		2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang	
		bertugas.	
		3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal	
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan anak adalah 8 - 10 menit	
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai	
		dengan Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor: 8 Tahun 2023 tentang	
		Pajak Daerah dan Retribusi PelayananKesehatan	
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan	
6	Penanganan	UPTD Puskesmas Abang I	
	pengaduan,	2. Kotak saran	
	saran dan masukan		
-	D 17 C4 J-	n Dalamanan mana Andreit dan san Danasa Danasa Dalamanan	

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010
		tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
		b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999
		tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam
		Penyelenggaraan Negara;
		c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang
		Pedoman Standar Pelayanan;
		d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang
		Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara
		Pelayanan Publik;
		e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan
		Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan	Komputer dan sistem aplikasi Epusk
	/ fasilitas	2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat
	/ Tasiiitas	medis lainnya
		3. Alat Peraga dan Bed pasien

		4.	Buku rekam medis dan ATK lainnya
		5.	Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	Dokter	:
	1		
		•	Pelayanan Medik Umum
		•	Konsultasi
		•	Mampu mendiagnosa penyakit
		•	Melakukan visum
		•	Pemulihan Kesehatan akibat penyakit
		•	Menguji kesehatan pasien
		•	Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi
		•	Membuat catatan medik pasien rawat jalan
		•	Pengobatan rasional
		•	MTBS
		•	Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
		•	Memahami dan memberikan pelayanan prima
		Perawa	at:
			Keperawatan minimal DIII
			Mampu memberikan asuhan keperawatan individu
		·	/keluarga/kelompok/masyarakat
			Memahami dan memberikan pelayanan prima
			MTBS
			Evaluasi Keperawatan
		•	Penyuluhan
		•	Melakukan Anmnesa
		•	Vital Sign
		•	Membuat surat rujukan
		•	Mampu mengoperasikan Epusk
		•	Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
			2. 2. 2. 2. 2. 2. 2. 2. 2. 2. 2. 2. 2. 2
		Bidan	.:
		•	Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan
			kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan
			terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita
		•	Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan
			kebidanan
		•	Mampu melakukan pelayanan KB

		 Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS Mampu melakukan tindik bayi perempuan MTBS Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPI Mampu melakukan dokumentasi kebidanan Melakukan sterilisasi Mengajar Kelas Ibu dan Balita Mampu mengoperasikan Epusk Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 10rang Bidan : 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja	Melalui Monev Rutin setiap bulan
	Pelaksana	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Samastar dana
		Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

7. STANDAR PELAYANAN IMUNISASI

A.	A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran

		Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi
		Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang Imunisasi adalah 10 - 15 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai
		dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karangasem Nomor: 8 Tahun
		2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi PelayananKesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan	Link UPTD Puskesmas Abang I
	pengaduan,	2. Kotak saran

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

2. Kotak saran

saran dan masukan

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010
		tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
		b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999
		tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam
		Penyelenggaraan Negara;
		c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang
		Pedoman Standar Pelayanan;

8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	 d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 1. Komputer dan sistem aplikasi Epusk 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. Alat Peraga dan Bed pasien
		4. Buku rekam medis dan ATK lainnya5. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	Bidan :
		 Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan: anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan Mampu melakukan pelayanan KB Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS Mampu melakukan tindik bayi perempuan MTBS Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI Mampu melakukan dokumentasi kebidanan Melakukan sterilisasi Mengajar Kelas Ibu dan Balita Mampu mengoperasikan Epusk Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan: 9 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

14	Evaluasi Kinerja	•	Melalui Monev Rutin setiap bulan
	Pelaksana	•	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
		•	Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana
			atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

8. STANDAR PELAYANAN KELUARGA BERENCANA

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) No Uraian Komponen Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 1 Persyaratan Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan 2 Sistem, Mekanisme 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dan Prosedur dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal Jangka waktu Waktu pelayanan di ruang KB adalah 10 - 15 menit 3 Biaya / tarif Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai 4 dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karangasem Nomor: 25 Tahun 2011 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan 5 Produk Pelayanan Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan 1. Link UPTD Puskesmas Abang I 6 Penanganan pengaduan, 2. Kotak saran saran dan masukan

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 201
		tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
		b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 199
		tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalar
		Penyelenggaraan Negara;
		c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformas
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentan
		Pedoman Standar Pelayanan;
		d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformas
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentan
		Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggar
		Pelayanan Publik;
		e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehata
		Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan	Komputer dan sistem aplikasi Epusk
0	/ fasilitas	 Romputer dan sistem apirkasi Epusk Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat
	/ Tasiiitas	medis lainnya
		3. Alat Peraga dan Bed pasien
		And Feraga dan Bed pasien Buku rekam medis dan ATK lainnya
		5. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	Bidan:
		Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayana
		kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling da
		terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita
		 Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuha
		kebidanan
		Mampu melakukan pelayanan KB
		 Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi da
		balita, WUS, PUS
		 Mampu melakukan tindik bayi perempuan
		MTBS
		 Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu
		dan persalinan, Bumil Resti
		Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI
		Mampu melakukan dokumentasi kebidanan
		Melakukan sterilisasi

		 Mengajar Kelas Ibu dan Balita Mampu mengoperasikan Epusk Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan: 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	 Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

9. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK

Α.	Komponen Standar	r Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan		
(Se	(Service Delivery)			
No	Komponen	Uraian		
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran		
		Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda		
		Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi		
		Pasien membawa rujukan bila diperlukan		
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal 		
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang KIA adalah 8 - 10 menit		
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan		
		Daerah Kabupaten Karangasem Nomor : 8 Tahun 2023 tentang Pajak		
		Daerah dan Retribusi Pelayanan Kesehatan		
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan		

6	Penanganan	 Link UPTD Puskesmas Abang I 	
	pengaduan,	2. Kotak saran	
	saran dan masukan		

((Manufacturing)	
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 20
		tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
		b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 199
		tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dala
		Penyelenggaraan Negara;
		c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reforma
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentai
		Pedoman Standar Pelayanan;
		d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reforma
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentai
		Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayana
		Publik;
		e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehata
		Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan	Komputer dan sistem aplikasi Epusk
	/ fasilitas	2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat
		medis lainnya
		3. Alat Peraga dan Bed pasien
		4. Buku rekam medis dan ATK lainnya
		5. Ruangan ber AC

9	Kompetensi Pelaksana	Bidan :
		 Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan: anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan Mampu melakukan pelayanan KB Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS Mampu melakukan tindik bayi perempuan MTBS Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI Mampu melakukan dokumentasi kebidanan Melakukan sterilisasi Mengajar Kelas Ibu dan Balita Mampu mengoperasikan Epusk Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan: 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	 Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

10. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI GIZI, SANITASI DAN REMAJA

	-	Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service
Del No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	 Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki rekam medis pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang konsultasi gizi, sanitasi dan remaja adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Link UPTD Puskesmas Abang I Kotak saran
	L B. Komponen Standa (Manufacturing)	 r Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	 a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

		e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan	1. Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya
	/ fasilitas	2. Alat Peraga
		3. Buku rekam medis dan ATK lainnya
		4. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	Sanitarian:
		Memahami tentang penyakit-penyakit yang berbasis lingkungan
		Mampu melakukan pemecahan masalah sanitasi
		Melakukan pengawasan sanitasi
		Mampu melakukan pengelolaan klinik sanitasi
		Mampu melakukan konseling
		Administrasi kegiatan dan pelaporan
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
		Memahamidan memberikan pelayanan prima
		Gizi :
		Mampu memantau dan menentukan status gizi
		Mampu melakukan konseling Gizi
		Mampu melakukan SKPG
		Mampu melaksanakan penanggulangan masalah Gizi Mikro dan makro
		Melakukan upaya perbaikan gizi masyarakat
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
		Memahamidan memberikan pelayanan prima
		Perawat/Dokter :
		Mampu melakukan konseling Remaja
		Pencatatan dan pelaporan
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Sanitarian : 3 orang Gizi : 1 Orang
		Dokter: 1 Orang

		Perawat : 1 Orang Bidan : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	 Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

11. STANDAR PELAYANAN KLINIK BERHENTI MEROKOK (UBM)

No	Komponen	Delivery) Uraian
1	Persyaratan	 Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki rekam medis pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di klinik berhenti merokok adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
5	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	UPTD Puskesmas Abang I Kotak saran

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010
		tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
		b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999
		tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam
		Penyelenggaraan Negara;
		c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman
		Standar Pelayanan;
		d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman
		Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
		e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan	Buku rekam medis dan ATK lainnya
	/ fasilitas	2. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	Perawat/Dokter/lainnya:
		Mampu melakukan konseling
		 Mengikuti pelatihan konselor
		Mampu membuat rekam medis klien
		Mampu mengoperasikan Epusk
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter: 1 Orang
		Bidan: 1 Orang
		Perawat : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan	Maklumat Pelayanan
	dan Keselamatan	
	Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja	Melalui Monev Rutin setiap bulan
	Pelaksana	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
		Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana
		atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	 Pasien Umum Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki rekam medis pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan Populasi Kunci Pasien bisa langsung ke unit pelayanan, pendaftaran akan dilakukan setelah pelayanan oleh petugas unit Pasien memiliki rekam medis khusus yang dipersyaratkan oleh unit layanan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan IMS/VCT. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang IMS/VCT adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Link UPTD Puskesmas Abang I Kotak saran

No	Komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	a.	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010
			tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
		b.	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999
			tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam
			Penyelenggaraan Negara;

			Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman
		e.	Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan	1.	Buku rekam medis dan ATK lainny
	/ fasilitas	2.	Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	Dokt	er Umum :
		•	sudah dilatih IMS/VCT
		•	Kompetensi dokter umum dan
		•	Mampu menegakkan diagnosa IMS/VCT
		•	Mampu melakukan konseling/terapi IMS/VCT
		•	Mampu membuat rekam medis
		•	Mampu mengoperasikan Epusk
		•	Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
		•	Memahamidan memberikan pelayanan prima
		Pelak	sana/Bidan :
		•	Sudah dilatih IMS/VCT
		•	Mampu melakukan pengambilam spesimen
		•	Mampu melakukan konseling dan terapi
		•	Mampu menyiapkan alat dan bahan yang diperlukan dalam pelayanan klinik IMS/VCT
		•	Mampu membuat rekam medis
		•	Melakukan Sterilisasi
		•	Pencatatan dan Pelaporan
		•	Mampu mengoperasikan Epusk
		•	Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
		•	Memahamidan memberikan pelayanan prima
		Petu	gas Administrasi
		•	Mampu melakukan kegiatan administrasi
		•	Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan kegiatan klinik
			IMS/VCT menggunakan Software IMS/VCT
		•	Mampu mengoperasikan Epusk
		•	Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu

		Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter: 1 Orang Perawat: 1 Orang Administrasi/PL: 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	 Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

13. STANDAR PELAYANAN TB-DOTS

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran
		Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda
		Pasien memiliki rekam medis pribadi
		Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme	Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang
	dan Prosedur	dituju.
		2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang
		bertugas.
		3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep /
		rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang konsultasi gizi, sanitasi dan remaja adalah 10 - 30
		menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan

6	Penanganan	1. Link UPTD Puskesmas Abang I
	pengaduan,	2. Kotak saran
	saran dan	
	masukan	
	B. Komponen Standar	Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan

((Manufacturing)	
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010
		tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
		b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999
		tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam
		Penyelenggaraan Negara;
		c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman
		Standar Pelayanan;
		d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman
		Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
		e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan	Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya
		2. Alat Peraga
	/ fasilitas	3. Buku rekam medis dan ATK lainnya
		4. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	Perawat/Dokter :
		Mampu melakukan konseling TB
		Memahami TB-DOTS
		Mampu melakukan PMO
		Pencatatan dan pelaporan
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah	Dokter: 1 Orang
11	Jaman	Perawat : 1 Orang
	Pelaksana	1 Grawat . 1 Grang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

13	Jaminan Keamanan	Maklumat Pelayanan
	dan Keselamatan	
	Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja	Melalui Monev Rutin setiap bulan
	Pelaksana	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
		Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana
		atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

14. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN TRADISIONAL

	A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
No	Komponen	Uraian		
1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran		
		Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda		
		Pasien memiliki rekam medis pribadi		
		Pasien membawa rujukan bila diperlukan		
2	Sistem, Mekanisme	Pengunjung dirujuk dari layanan umum, anak, KIA & remaja		
	dan Prosedur	2. Petugas menanyakan keluhan atau informasi yang dibutuhkan		
		3. Petugas memberikan informasi terkait yankestrad yang dibutuhkan		
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di layanan kesehatan tradisional adalah 10 - 30 menit		
4	Biaya / tarif	-		
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan		
6	Penanganan	Link UPTD Puskesmas Abang I		
	pengaduan,	2. Kotak saran		
	saran dan			
	masukan			
	 B. Komponen Standa	r Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan		
	(Manufacturing)			
No	Komponen	Uraian		
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010		
		tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;		
		b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999		
		tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam		
		Penyelenggaraan Negara;		

		c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang
		Pedoman Standar Pelayanan;
		d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang
		Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan
		Publik;
		e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan
		Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan	Buku rekam medis dan ATK lainnya
	/ fasilitas	2. Buku panduan tanaman obat dan leaflet
		3. Register kunjungan
		4. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	Perawat/Dokter/lainnya:
		2 0 2 W W W W W W W W W W W W W W W W W
		Mampu melakukan konseling kesehtaan tradisional
		Mampu membuat rekam medis / register klien
		Mampu mengoperasikan Epusk
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	D. T. (
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Petugas: 1 orang
10	T ' D1	M 11
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan	Maklumat Pelayanan
	dan Keselamatan	
	Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja	Melalui Monev Rutin setiap bulan
	Pelaksana	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
		Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana
		atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

15. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service			
Del	Delivery)		
No Komponen Uraian		Uraian	

1	Persyaratan	Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran
		Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda
		Pasien memiliki rekam medis pribadi
		Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme	1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang
	dan Prosedur	dituju.
		2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang
		bertugas.
		3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep /
		rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di laboratorium adalah 10 - 120 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan
		Daerah Kabupaten Karangasem Nomor : 8 Tahun 2023 tentang Pajak
		Daerah dan Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
	1 Todak 1 Olayanan	r enganjung/pusien terluyum sesuar keranan
6	Penanganan	Link UPTD Puskesmas Abang I
	pengaduan,	2. Kotak saran
		z. Hotak baran
	saran dan	
	saran dan masukan	
	masukan	r Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan
	masukan	r Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan
	masukan B. Komponen Standa (Manufacturing)	ar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Uraian
	masukan B. Komponen Standa (Manufacturing)	
No	masukan B. Komponen Standa (Manufacturing) Komponen	Uraian
No	masukan B. Komponen Standa (Manufacturing) Komponen	Uraian a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010
No	masukan B. Komponen Standa (Manufacturing) Komponen	Uraian a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
No	masukan B. Komponen Standa (Manufacturing) Komponen	Uraian a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999
No	masukan B. Komponen Standa (Manufacturing) Komponen	Uraian a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam
No	masukan B. Komponen Standa (Manufacturing) Komponen	Uraian a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
No	masukan B. Komponen Standa (Manufacturing) Komponen	 Uraian a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
No	masukan B. Komponen Standa (Manufacturing) Komponen	Uraian a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang
No	masukan B. Komponen Standa (Manufacturing) Komponen	 Uraian a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

Publik;

		e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;	
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	 Alat hematology analyzer, reagen dan alat medis lainnya Komputer dan printer Buku rekam medis dan ATK lainnya Ruangan ber AC 	
9	Kompetensi Pelaksana	 Analis Kesehatan : Mampu pempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/menerima spesimen Mampu membuat / mempersiapkan sediaan Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan Mampu mengoperasikan Epusk Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu Memahami dan memberikan pelayanan prima 	
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu	
11	Jumlah Pelaksana Jaminan Pelayanan	Analis Kesehatan : 1 orang Maklumat Pelayanan	
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	 Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent 	

16. STANDAR PELAYANAN FARMASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service				
Deli	Delivery)			
No	Komponen	Uraian		

1	Persyaratan	Pasien membawa resep dari unit pelayanan sebelumnya
2	Sistem, Mekanisme	a. Pasien / pengunjung menyerahkan resep di ruang apotek.
	dan Prosedur	b. Pasien / pengunjung menunggu obat disiapkan oleh petugas apotek
		c. Pasien / pengunjung akan diberikan obat dan dijelaskan tentang obat
		dan cara penggunaannya
3	Jangka waktu	Waktu tunggu pasien dari menyerahkan resep sampai menerima obat paling
		lama 5 - 15 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan	Link UPTD Puskesmas Abang I
	pengaduan,	2. Kotak saran
	saran dan	2. Notak sarah
	masukan	
	B. Komponen Standar	r Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan
	(Manufacturing)	

No	Komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	a.	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010
			tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
		b.	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999
			tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam
			Penyelenggaraan Negara;
		c.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
			Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang
			Pedoman Standar Pelayanan;
		d.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
			Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang
			Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan
			Publik;
		e.	Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan
			Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan	1.	Obat obatan
	/ fasilitas	2.	Komputer dan printer
		3.	ATK
		4.	Kulkas/freezer
		5.	Ruangan ber AC

9	Kompetensi Pelaksana	Apoteker/Asisten Apoteker/ sederajat yang telah terlatih :
		Menyusun rencana kebutuhan obat
		Mampu melakukan pelayanan obat
		Mampu membaca resep
		Mampu memberi etiket pada obat
		Mampu melakukan pengelolaan obat
		Pelaporan
		Mampu mengoperasikan Epusk
		Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
		Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Apoteker: 1 orang
		Asisten Apoteker : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan	Maklumat Pelayanan
	dan Keselamatan	
	Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja	Melalui Monev Rutin setiap bulan
	Pelaksana	Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian
		Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana
		atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

17. PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PELANGGAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) Komponen Uraian No Seluruh Pasien/pengunjung 1 Persyaratan UPTD Puskesmas Abang I Sistem, Mekanisme Pasien / pengunjung menyampaikan Pertanyaan, saran, masukan dan Prosedur dan keluhan dengan cara : 1. Langsung ke petugas di meja informasi 2. Menulis dan memasukkan ke kotak layanan pengaduan 3. SMS dan atau telpon ke nomer layanan pengaduan yang tertera di puskesmas

		4. Mengakses website puskesmas
3	Jangka waktu	Waktu Tanggapan pengaduan paling lama 2x24 jam
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien mendapatkan solusi dan atau penjelasan
		terkait isi aduan/pertanyaan
6	Penanganan	Link UPTD Puskesmas Abang I
	pengaduan,	2. Kotak saran
	saran dan	
	masukan	
	B. Komponen Standa	r Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 20
		tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
		b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 19
		tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dala
		Penyelenggaraan Negara;
		c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reforma
		Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentah
		Pedoman Standar Pelayanan;
		d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan
		Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 20
		Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelengga
		Pelayanan Publik;
		e. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reforma
		Birokrasi Republik Indonesia No 11 Tahun 2021 Tentang Surv
		Kepuasan Masyarakat;
		f. Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyaraka
8	Carona Pragarana dan	1 Puku aatatan nangaduan nalanggan
0	Sarana, Prasarana dan	Buku catatan pengaduan pelanggan
	/ fasilitas	2. ATK
		3. Telepon

9	Kompetensi Pelaksana	Petugas Informasi:
		 Berpenampilan menarik Ramah Empati dan Simpati Mengetahui tentang semua kegiatan dan informasi tentang puskesmas Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Petugas shift: 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	 Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

Kepaka UPTO Puskesmas Abang I

dr. Komans Sowirta ,S.Ked. NIF. 197806 0 200604 1 009

Tista, 20 Meret 2024 Pj Mutu UPTD Puskesmas Abang I

Ni Putu Wahyu Ekawati, S. Kep. Ns NIP.19720906 199503 2 005