

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS CIAMIS  
KABUPATEN CIAMIS**

**A. Pelayanan Dalam Gedung**

1. Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|----|--------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien Baru : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas Diri (KK/KTP)</li> <li>2. Kartu Jaminan Kesehatan (ASKES, BPJS, KIS).</li> </ol> </li> <li>• Pasien Lama : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas Diri (KK/KTP)</li> <li>2. Kartu Jaminan Kesehatan (ASKES, BPJS, KIS).</li> <li>3. Kartu Berobat</li> </ol> </li> </ul>   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang ke Puskesmas.</li> <li>2. Pasien mengambil nomor antrian pada mesin yang telah disediakan (pasien umum menekan tombol antrian umum baru atau umum lama dan pasien BPJS menekan tombol antrian BPJS baru atau BPJS lama).</li> <li>3. Pasien baru baik umum maupun BPJS duduk menunggu panggilan dari loket pendaftaran sesuai dengan nomor urut antrian, sedangkan untuk pasien lama baik umum maupun BPJS duduk menunggu panggilan dari ruang pemilahan ili dan non ili .</li> <li>4. Pasien baru umum dan BPJS menuju meja pendaftaran untuk melakukan registrasi dengan membawa kartu identitas diri dan kartu jaminan kesehatan kemudian mendapatkan kartu berobat untuk pengobatan selanjutnya.</li> <li>5. Pasien dicek suhu tubuhnya dan diskruining untuk dikategorikan pasien ili atau non ili.</li> <li>6. Pasien dengan kriteria ili atau <i>infeksi like illness</i> (ada keluhan batuk, pilek, demam dengan suhu diatas 38 derajat celcius, sesak nafas dan setelah melakukan perjalanan dari daerah dengan kasus covid yang tinggi diperiksa di ruang ili), dan apabila tidak mempunyai gejala ili maka diperiksa di ruang pelayanan non ili.</li> <li>7. Pasien menuju ke ruangan pemeriksaan yang dituju dan menunggu giliran untuk diperiksa.</li> <li>8. Petugas rekam medis mencatat identitas pasien di rekam medik untuk pasien baru sedangkan untuk pasien lama petugas langsung mencari rekan medik pasien.</li> <li>9. Petugas mendistribusikan rekam medis ke masing – masing ruang pelayanan.</li> </ol> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien baru 15 menit</li> <li>2. Pasien lama 10 menit</li> </ol>   |
| 4. | Biaya / Tarif                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Lama Rp. 10.000</li> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Baru Rp. 10.000 ditambah dengan Retribusi Rp. 5000 menjadi Rp. 15.000</li> <li>• Pasien BPJS Gratis</li> </ul>   |
| 5. | Produk Pelayanan               | <p>Pendaftaran pasien umum baru dan lama<br/> Pendaftaran pasien bpjs baru dan lama</p>  |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan</li> <li>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan</li> <li>c. Telepon/HP : 081802002446</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a></li> <li>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a></li> <li>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</li> </ol> |
| 7.  | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>2. Peraturan Bupati No. 02 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan laboratorium Kesehatan Kabupaten.</li> </ol>   |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mesin antrian otomatis</li> <li>2. Kursi tunggu pasien</li> <li>3. Meja pendaftaran</li> <li>4. Kursi pendaftaran</li> <li>5. Komputer dan printer</li> <li>6. Alat tulis kantor</li> <li>7. Buku register pasien</li> <li>6. Rekam Medik</li> <li>7. Kartu Berobat</li> <li>8. Blanko Kwitansi Pembayaran</li> </ol>  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pendaftaran berpendidikan minimal SLTA.</li> <li>2. Petugas Rekam Medis berpendidikan D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.</li> </ol>  |
| 10. | Pengawasan Internal                        | <p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>  |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pendaftaran 3 orang</li> <li>2. Petugas rekam medis 2 orang</li> </ol>   |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standard operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Tim PKMP (Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien).  |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>3. Koin Kepuasan</li> </ol>   |

## 2. Pelayanan Kajian Awal oleh Petugas Paramedis

| NO | KOMPONEN    | URAIAN                                       |
|----|-------------|--|
| 1. | Persyaratan | Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran. |

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|-----|---|--|
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dipanggil oleh petugas.</li> <li>2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.</li> <li>3. Petugas melakukan Pengukuran Tinggi Badan, Berat Badan, Lingkar Perut</li> <li>4. Petugas melakukan pengukuran Tekanan Darah, Nadi, Suhu dan Respirasi</li> <li>5. Petugas mencatat hasil pemeriksaan di rekam medic</li> <li>6. Petugas mempersilahkan pasien untuk menunggu dan dipanggil dari ruang pemeriksaan dokter</li> </ol>  |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                  | 10 menit   |
| 4.  | Biaya / Tarif                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Lama Rp. 10.000</li> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Baru ditambah Retribusi menjadi Rp. 15.000</li> <li>• Pasien BPJS Gratis</li> </ul>  |
| 5.  | Produk Pelayanan                        | Pemeriksaan Kajian Awal oleh Perawat   |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan</li> <li>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan</li> <li>c. Telepon/HP : 081802002446</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a></li> <li>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a></li> <li>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</li> </ol> |
| 7.  | Dasar Hukum                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</li> <li>3. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>   |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan Kursi perawat</li> <li>2. Tensimeter</li> <li>3. Thermometer</li> <li>4. Stetoskop</li> <li>5. Timbangan</li> <li>6. Komputer</li> <li>7. Printer</li> <li>8. Alat Tulis</li> <li>9. Kursi Tunggu untuk Pasien</li> </ol>   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                    | Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)  |
| 10. | Pengawasan Internal                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>  |
| 11. | Jumlah Pelaksana                        | 6 orang  |
| 12. | Jaminan Pelayanan                       | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar  |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.  |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.<br>2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Mini Lokakarya Bulanan<br>2. Survei Kepuasan Masyarakat   |

### 3. Pelayanan Dokter Umum

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|----|---|--|
| 1. | Persyaratan                             | Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 1. Pasien dipanggil oleh petugas.<br>2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.<br>3. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.<br>4. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan (termasuk konseling)<br>5. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.<br>6. Petugas memcatat hasil pemeriksaan di rekam medik<br>7. Petugas memberi resep obat.<br>8. Pasien umum melakukan pembayaran di kasir dengan membawa bukti kwitansi pembayaran yang telah diisi oleh petugas sesuai perda, pasien BPJS langsung ke Apotek.<br>9. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek.<br>10. Pasien mendapatkan Obat dan PIO.<br>11. Pasien Pulang.  |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | 20 menit   |
| 4. | Biaya / Tarif                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Lama Rp. 10.000</li> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Baru ditambah Retribusi menjadi Rp. 15.000</li> <li>• Pasien BPJS Gratis</li> </ul>  |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Pemeriksaan Kesehatan dan Pengobatan oleh Dokter   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :<br>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan<br>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan<br>c. Telepon/HP : 081802002446<br>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a><br>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a><br>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis<br>2. Petugas mencatat semua pengaduan.<br>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.<br>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal. |
| 7. | Dasar Hukum                             | 1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.<br>2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.  |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | 3. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat                                      |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas            | 1. Meja periksa/ meja dokter<br>2. Tempat tidur periksa<br>3. Tensimeter<br>4. Thermometer<br>5. Stetoskop<br>6. Senter<br>7. Timbangan<br>8. Microtoise<br>9. Komputer<br>10. Printer |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)   |
| 10. | Pengawasan Internal                        | 1. Kepala Puskesmas<br>2. Tim Mutu Puskesmas<br>3. Tim Audit Internal Puskesmas  |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | Dokter 4 orang   |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.  |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.<br>2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.                                       |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Mini Lokakarya Bulanan<br>2. Survei Kepuasan Masyarakat   |

#### 4. Pelayanan Tindakan Dokter

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN  |
|----|--------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan                    | Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.  |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pasien dipanggil oleh petugas.<br>2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.<br>3. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.<br>4. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan (termasuk konseling)<br>5. Petugas mempersiapkan alat dan bahan untuk melakukan tindakan<br>6. Petugas memberikan KIE pasca melakukan tindakan.<br>7. Petugas memcatat hasil pemeriksaan di rekam medik<br>8. Petugas memberi resep obat.<br>9. Pasien umum melakukan pembayaran di kasir dengan membawa bukti kwitansi pembayaran yang telah diisi oleh petugas sesuai perda, pasien BPJS langsung ke Apotek.<br>10. Pasien dipersilakan mengantri obat di Apotek.<br>11. Pasien mendapatkan Obat dan PIO.<br>12. Pasien Pulang. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan         | Tindakan kecil 20 s/d 30 menit  |

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|----|---|--|
| 4. | Biaya / Tarif                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Lama Rp. 10.000</li> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Baru ditambah Retribusi menjadi Rp. 15.000</li> <li>• Pasien BPJS Gratis</li> <li>• Biaya Tindakan untuk pasien umum :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tindakan kecil                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jahitan kurang dari 3 jahitan Rp. 50000</li> <li>• Debridemen luka/kali Rp. 20000</li> <li>• Buka jahitan kurang dari 3 jahitan Rp. 20000</li> <li>• Pasang Kateter Rp. 40000</li> <li>• Komplikasi Rp. 50.000</li> <li>• Epistaksis packing anterior Rp. 30.000</li> <li>• Ekstraksi corpus alienum tanpa komplikasi Rp. 40.000</li> <li>• Suction Rp. 40.000</li> <li>• Lavement Rp. 50.000</li> <li>• Pasang Spalk Rp. 50.000</li> <li>• Tampon Rp.30.000</li> <li>• O2/Liter Rp. 20.000</li> </ul> </li> <li>2. Tindakan Sedang                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tambahan Jahitan lebih dari 3 Jahitan Rp. 10.000</li> <li>• Ekstraksi corpus alienum dengan komplikasi Rp. 70.000</li> <li>• Pasang infus/kali Rp. 50.000</li> <li>• Pengambilan moluscum Rp. 100.000</li> <li>• Resusitasi cardio pulmonum Rp. 75.000</li> <li>• Nebulizer Rp. 75.000</li> <li>• Ekstraksi kuku Rp. 80.000</li> <li>• Buka Jahitan lebih dari 3 jahitan Rp. 5.000</li> <li>• Insisi/eksisi/ekstirpasi Rp.100.000</li> </ul> </li> <li>3. Cirsumsisi Rp.300.000</li> <li>4. Pelayanan perawatan                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perawatan luka/hari Rp.30.000</li> <li>• Perawatan luka bakar/hari                       <ul style="list-style-type: none"> <li>Luka bakar &lt; 5% Rp.30.000</li> <li>Luka bakar 5 – 10 % Rp. 50.000</li> <li>Luka bakar &gt; 10% Rp.70.000</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>5. Penunjang Diagnostik                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• EKG (<i>electrcardiografi</i>) Rp. 40.000</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>• Biaya Tindakan untuk pasien BPJS Gratis</li> </ul> |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Pelayanan Tindakan oleh Dokter   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan</li> <li>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan</li> <li>c. Telepon/HP : 081802002446</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a></li> <li>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a></li> <li>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada</li> </ol>  |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.   |
| 7.  | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</li> <li>3. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol> |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan kursi periksa/ meja dan kursi dokter</li> <li>2. Meja dan kursi perawat</li> <li>3. Tempat tidur periksa</li> <li>4. Meja tindakan</li> <li>5. Alat tindakan</li> <li>6. Bahan habis pakai</li> <li>7. Tensimeter</li> <li>8. Thermometer</li> <li>9. Stetoskop</li> <li>10. Senter</li> <li>11. Timbangan</li> <li>12. Microtoise</li> <li>13. Komputer</li> <li>14. Printer</li> </ol>            |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)<br>Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)  |
| 10. | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>  |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter 4 orang</li> <li>2. Perawat 6 orang</li> </ol>  |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.  |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ol>   |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>   |

## 6. Pelayanan Kesehatan Ibu, Anak dan Keluarga Berencana

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN  |
|----|--------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan                    | Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dipanggil oleh pemeriksa.</li> <li>2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.</li> <li>3. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.</li> <li>5. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</li> <li>6. Petugas memberi resep obat.</li> <li>7. Pasien umum melakukan pembayaran di kasir sesuai perda, pasien BPJS langsung ke Apotek.</li> <li>8. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek.</li> <li>9. Pasien mendapatkan Obat dan PIO.</li> </ol> |

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN  |
|----|---|---|
|    |   | 10. Pasien Pulang.  |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | 1. Pemeriksaan ANC Terpadu 60 Menit<br>2. Pemeriksaan Kehamilan 15 Menit<br>3. Tindik Telinga 15 Menit<br>4. Pelayanan Catin 30 Menit<br>5. Perawatan Nifas 15 Menit<br>6. Perawatan Luka SC 15 Menit<br>7. Perawatan Kontrol Neonatus 15 Menit<br>8. Pelayanan Pemeriksaan Bayi, Anak, Balita Sakit 15 Menit<br>9. Pelayanan KB Suntik 15 Menit<br>10. Pelayanan Pasang / Cabut Implant 30 Menit<br>11. Pelayanan Pasang / cabut IUD 30 Menit<br>12. Pelayanan kontrol post pasang Implant / IUD 15 Menit<br>13. Pelayanan Imunisasi Dasar Lengkap (IDL) dan Lanjutan serta imunisasi TT Calon Pengantin Wania (CPW) 15 Menit  |
| 4. | Biaya / Tarif                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Lama Rp. 10.000</li> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Baru ditambah Retribusi menjadi Rp. 15.000</li> <li>• Pasien BPJS Gratis</li> <li>• Biaya tindakan untuk pasien umum :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tindakan kecil :                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tindik Rp.30.000</li> <li>• Inspekulo Rp. 40.000</li> <li>• O2/liter Rp. 20.000</li> </ul> </li> <li>2. Tindakan sedang                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasang/buka IUD Rp. 100.000</li> <li>• Pasang/buka Implant Rp. 100.000</li> <li>• Vena Seksi Rp. 150.000</li> <li>• Pasang Infus /kali Rp. 50.000</li> </ul> </li> <li>3. Kebidanan                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertolongan persalinan normal                       <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oleh Dokter Umum Rp. 1.000.000</li> <li>- Oleh Bidan Rp. 800.000</li> </ul> </li> <li>• Pertolongan persalinan patologi                       <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oleh Dokter Umum Rp.1.200.000</li> <li>- Oleh Bidan Rp. 900.000</li> </ul> </li> <li>• Placenta manual Rp. 800.000</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>• Biaya tindakan untuk pasien BPJS Gratis</li> </ul> |
| 5. | Produk Pelayanan                        | 1. Pemeriksaan ANC Terpadu,<br>2. Pemeriksaan Kehamilan,<br>3. Tindik Telinga,<br>4. Pelayanan Catin,<br>5. Perawatan Nifas,<br>6. Perawatan Luka SC,<br>7. Perawatan Kontrol Neonatus,<br>8. Pelayanan Pemeriksaan Bayi, Anak, Balita Sakit,<br>9. Pelayanan KB Suntik,<br>10. Pelayanan Pasang / Cabut Implant,<br>11. Pelayanan Pasang / cabut IUD,<br>12. Pelayanan kontrol post pasang Implant / IUD,<br>13. Pelayanan Imunisasi Dasar Lengkap (IDL) dan Lanjutan serta imunisasi TT Calon Pengantin Wania (CPW)   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan</li> <li>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan</li> </ol>  |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  | c. Telepon/HP : 081802002446<br>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a><br>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a><br>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis<br>2. Petugas mencatat semua pengaduan.<br>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.<br>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal. |
| 7.  | Dasar Hukum                                | 1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.<br>2. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat  |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas            | 1. Stetoskop<br>2. Termometer<br>3. Tensimeter<br>4. Timbangan Badan<br>5. Ukuran tinggi badan<br>6. Metline<br>7. Dopler<br>8. Palu refleksi<br>9. Meja<br>10. 1 Set komputer<br>11. Printer<br>12. Senter<br>13. Tempat tidur pasien<br>14. Alamari penyimpanan arsip<br>15. Kursi<br>16. ATK<br>17. Air Conditioner<br>18. Kapas<br>19. Air DTT<br>20. Sputum<br>21. Kohort Bayi<br>22. Kohort Ibu Hamil<br>23. Poster Kesehatan   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dokter Umum<br>2. Bidan berpendidikan minimal D-3 kebidanan  |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Dilakukan oleh :<br>1. Kepala Puskesmas<br>2. Tim Mutu Puskesmas<br>3. Tim Audit Internal Puskesmas   |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | 1. Dokter : 4 orang<br>2. Bidan : 5 orang   |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.  |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kepala Puskesmas<br>2. Tim Mutu Puskesmas<br>3. Tim Audit Internal Puskesmas   |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Pra Lokakarya mini bulanan<br>2. Lokakarya mini bulanan<br>3. Survei Kepuasan Masyarakat   |

## 7. Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|----|---|--|
| 1. | Persyaratan                             | Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dipanggil oleh petugas.</li> <li>2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.</li> <li>3. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.</li> <li>5. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</li> <li>6. Petugas memberi resep obat.</li> <li>7. Pasien umum melakukan pembayaran di kasir sesuai perda, pasien BPJS langsung ke Apotek.</li> <li>8. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek.</li> <li>9. Pasien mendapatkan Obat dan PIO.</li> <li>10. Pasien Pulang.</li> </ol>  |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | 30 menit   |
| 4. | Biaya / Tarif                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Lama Rp. 10.000</li> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Baru ditambah Retribusi menjadi Rp. 15.000</li> <li>• Pasien BPJS Gratis</li> </ul>  |
| 5. | Produk Pelayanan                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien, penyakit, serta penyuluhan/ KIE.</li> <li>2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.</li> <li>3. Mendapatkan resep oleh dokter/bidan sesuai dengan diagnosis.</li> <li>4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan.</li> <li>5. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</li> </ol>   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan</li> <li>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan</li> <li>c. Telepon/HP : 081802002446</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a></li> <li>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a></li> <li>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</li> </ol> |
| 7. | Dasar Hukum                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>   |
| 8. | Sarana, Prasarana dan Fasilitas         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja periksa</li> <li>2. Tempat tidur periksa</li> <li>3. Kursi periksa</li> <li>4. Meja tindakan</li> <li>5. Alat tindakan</li> <li>6. Bahan habis pakai</li> <li>7. Thermometer</li> </ol>   |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | 8. Senter<br>9. Stetoskop<br>10. Metlin<br>11. Timbangan<br>12. Komputer-set   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)<br>Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)  |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Dilakukan oleh :<br>1. Kepala Puskesmas<br>2. Tim Mutu Puskesmas<br>3. Tim Audit Internal Puskesmas  |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | Dokter Umum (sebagai Konsultan) 2 orang<br>Bidan 2 orang   |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten. |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kepala Puskesmas<br>2. Tim Mutu Puskesmas<br>3. Tim Audit Internal Puskesmas  |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Mini Lokakarya Bulanan<br>2. Survei Kepuasan Masyarakat   |

#### 8. Pelayanan TB

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN  |
|----|---|---|
| 1. | Persyaratan                             | Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 1. Pasien dipanggil oleh petugas.<br>2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.<br>3. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.<br>4. Pemeriksaan Penunjang TCM untuk Terduga TB dan Mikroskopis BTA Untuk Pasien TB Follow UP Bulan ke 2, ke 5 dan Akhir Pengobatan<br>5. Edukasi/Konseling<br>6. Pengambilan Obat untuk pasien dengan TB di Ruang Farmasi/APotek   |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | 77 Menit disesuaikan dengan kebutuhan bantuan pelayanan dan kondisi penyakit yang diderita pasien   |
| 4. | Biaya / Tarif                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Lama Rp. 10.000</li> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Baru ditambah Retribusi menjadi Rp. 15.000</li> <li>• Pasien BPJS Gratis</li> <li>• Pemeriksaan Penunjang <ul style="list-style-type: none"> <li>• BTA (Mikroskopis) : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pasien Umum : Gratis</li> <li>○ Pasien BPJS : Gratis</li> </ul> </li> <li>• Test Cepat Molekuler (TCM) : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pasien Umum : Gratis</li> <li>○ Pasien BPJS : Gratis</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> |
| 5. | Produk Pelayanan                        | 1. Pemeriksaan Klinis TB/Suspek TB<br>2. Pemeriksaan Penunjang<br>3. KIE  |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :<br>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan<br>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan   |

| NO | KOMPONEN                        | URAIAN   |
|----|---------------------------------|--|
|    |                                 | <p>c. Telepon/HP : 081802002446<br/> d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a><br/> e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a><br/> f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</li> </ol>  |
| 7. | Dasar Hukum                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1676);</li> <li>2. Peraturan Presiden nomor 67 tahun 2021 tentang penanggulangan tuberculosis</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</li> <li>4. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 61 Tahun 2017 Tentang Tarif Pelayanan pada Puskesmas yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis</li> <li>5. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 78 Tahun 2020 Tentang Rencana Aksi Daerah Penanggulangan TB di Kabupaten Ciamis Tahun 2021 – 2024</li> </ol>  |
| 8. | Sarana, Prasarana dan Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prasarana : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruangan Poli DOTS</li> <li>b. Sputum Booth</li> </ol> </li> <li>• Alat-alat P2 TB : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tensimeter</li> <li>b. Termometer</li> <li>c. Stetoskop</li> <li>d. Pot sputum</li> <li>e. Masker N95</li> <li>f. Masker surgical</li> </ol> </li> <li>• Perlengkapan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tempat sampah medis tertutup dengan injakan pembuka penutup</li> <li>b. Tempat sampah non medis tertutup dengan injakan pembuka penutup</li> </ol> </li> <li>• Mebeler : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Meja tulis</li> <li>b. Kursi kerja</li> <li>c. Lemari arsip</li> <li>d. Meja tromol</li> </ol> </li> <li>• Pencatatan dan pelaporan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perangkat Komputer/Laptop (Online SITB)</li> <li>b. TB 05</li> <li>c. TB 06</li> <li>d. TB 01</li> <li>e. TB 02 ( untuk pasien/PMO)</li> <li>f. TB 03</li> <li>g. TB 09</li> <li>h. TB 10</li> <li>i. Buku Kegiatan</li> <li>j. Media KIE</li> <li>k. Status Rekam Medis (di loket)</li> </ol> </li> </ul> |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Pemeriksaan Klinis : Perawat / Dokter<br>2. Pemeriksaan Penunjang : Analis Teknik Laboratorium Medik (ATLM)<br>3. Edukasi : Tenaga Kesehatan Masyarakat/ Bidan/ Perawat/ Dokter<br>4. Rujukan : Dokter |
| 10. | Pengawasan Internal                        | 1. Kepala Puskesmas<br>2. Tim Audit Internal<br>3. Tim Mutu   |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | 1. Dokter : 1 Orang<br>2. Pengelola Program TB : 1 Orang<br>3. Tenaga ATLM : 1 Orang<br>4. Tenaga Kesehatan Masyarakat : 1 Orang  |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Tim PMKP (Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien).   |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Pra Lokakarya Mini Bulanan<br>2. Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas<br>3. Survei Kepuasan Masyarakat   |

#### 9. Pelayanan Gigi dan Mulut

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|----|--------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan                    | Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran  |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pasien dipanggil sesuai nomor antrean.<br>2. Pasien dipersilakan duduk di kursi perawatan.<br>3. Pasien dilakukan anamnesa dan pemeriksaan sesuai keluhan.<br>4. Pasien diberikan informasi mengenai tindakan yang akan dilakukan.<br>5. Pasien diberikan pemeriksaan penunjang jika diperlukan.<br>6. Pasien dirujuk ke Rumah Sakit jika diperlukan.<br>7. Pasien mendapatkan tindakan sesuai kasus.<br>8. Pemberian resep obat oleh dokter.<br>9. Pengambilan resep ke apotek/ loket obat.  |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan         | 1. Untuk kasus ringan : maksimal 15 menit<br>2. Untuk kasus berat : lebih > 15 menit   |
| 4. | Biaya / Tarif                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Lama Rp. 10.000</li> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Baru ditambah Retribusi menjadi Rp. 15.000</li> <li>• Pasien BPJS Gratis</li> <li>• Biaya Tindakan Gigi dan Mulut untuk pasien umum : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pencabutan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gigi Tetap Rp. 35.000</li> <li>- Gigi Sulung Rp. 20.000</li> </ul> </li> <li>• Komplikasi Rp. 50.000</li> <li>• Bedah kecil : Alveolektomy, Lingivek Incisi, Abses, Calculektomy Rp. 100.000</li> <li>• Bedah Sedang Odontektomy, Apeks Reseksi, Ekstirpasi Kista/ Efreolios Rp. 100.000</li> </ul> </li> </ul> |

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|-----|---|--|
|     |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scalling <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengangkatan karang gigi per regio Rp.40.000</li> </ul> </li> <li>• Tambalan Tetap : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gigi Dewasa Rp. 30.000</li> <li>- Gigi anak Rp. 25,000</li> </ul> </li> <li>• Tambalan Sementara <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gigi dewasa Rp. 25.000</li> <li>- Gigi Anak Rp. 20.000</li> </ul> </li> <li>• Penambalan Sinar (<i>Light Curing</i>)</li> <li>• Biaya Tindakan Gigi dan Mulut untuk Pasien BPJS :<br/>Gratis</li> </ul>   |
| 5.  | Produk Pelayanan                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan medis dan penyuluhan (KIE)</li> <li>2. Mendapatkan resep sesuai dengan diagnosis.</li> <li>3. Surat pengantar pemeriksaan laboratorium.</li> <li>4. Surat rujukan ke Rumah Sakit.</li> <li>5. Surat keterangan istirahat/ keterangan berobat karena sakit.</li> <li>6. Mendapatkan tindakan di ruang Pelayanan Gigi dan Mulut</li> </ol>   |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan</li> <li>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan</li> <li>c. Telepon/HP : 081802002446</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a></li> <li>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a></li> <li>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</li> </ol> |
| 7.  | Dasar Hukum                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>   |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja perawat/ meja anamnesa</li> <li>2. Meja dokter</li> <li>3. Dental unit</li> <li>4. Kompresor</li> <li>5. Tensimeter</li> <li>6. Stetoskop</li> <li>7. Timbangan badan</li> <li>8. Thermometer</li> <li>9. Sterilisator</li> <li>10. Alat tindakan</li> <li>11. Komputer-set dan printer</li> </ol>  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi (S-1 Profesi Kedokteran Gigi)</li> <li>2. Perawat Gigi (Minimal D-3 Keperawatan Gigi)</li> </ol>   |
| 10. | Pengawasan Internal                     | <p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>  |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | 1. 1 Dokter Gigi<br>2. 4 Perawat Gigi  |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten. |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kepala Puskesmas<br>2. Tim Mutu Puskesmas<br>3. Tim Audit Internal Puskesmas  |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Mini Lokakarya Bulanan<br>2. Survei Kepuasan Masyarakat   |

## 10. Pelayanan Konseling

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN  |
|----|---|---|
| 1. | Persyaratan                             | 1. Persyaratan Administratif <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</li> </ul> 2. Persyaratan Tekhnis <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rujukan Internal dari ruang pelayanan</li> </ul>   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 1. Petugas pendaftaran mencatat/mengisi rekam medik pasien<br>2. Petugas di ruang pemeriksaan umum Puskesmas (Dokter, Bidan, Perawat) melakukan pemeriksaan terhadap Pasien<br>3. Pasien selanjutnya menuju Ruang konseling untuk mendapatkan pelayanan Konseling<br>4. Untuk melaksanakan Konseling tersebut, petugas konseling mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan penyakit yang di derita pasien<br>5. Hasil Konseling dicatat dalam formulir pencatatan konseling dan selanjutnya petugas yang bertugas memberikan lembar saran/tindak lanjut dan formulir tindak lanjut Konseling kepada Pasien<br>6. Pasien diminta untuk mengisi dan menandatangani formulir tindak lanjut Konseling<br>7. Setelah Konseling selesai, Pasien dapat mengambil obat di apotik dan selanjutnya Pasien pulang |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | 10 – 15 menit (Konseling dalam Gedung)  |
| 4. | Biaya / Tarif                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Lama Rp. 10.000</li> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Baru ditambah Retribusi menjadi Rp. 15.000</li> <li>• Pasien BPJS Gratis</li> <li>• Konsultasi Kesehatan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien Umum : Rp.5.000</li> <li>• Pasien BPJS : Gratis</li> </ul> </li> </ul>  |
| 5. | Produk Pelayanan                        | 1. Konsultasi Kesehatan<br>2. Pelayanan Konseling Terpadu   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan</li> <li>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan</li> <li>c. Telepon/HP : 081802002446</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a></li> <li>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a></li> </ol>  |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  | <p>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis</p> <p>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</p> <p>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</p>  |
| 7.  | Dasar Hukum                                | <p>1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1676);</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</p> <p>3. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 61 Tahun 2017 Tentang Tarif Pelayanan pada Puskesmas yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis</p> |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas            | <p>1. Ruang Konseling</p> <p>2. Meja Konseling</p> <p>3. Media Informasi Konseling (Leaflet, Booklet, Lembar Balik Pasien, Brosur dll)</p> <p>4. Alat Peraga untuk KIE (Alat Peraga Gizi)</p> <p>5. Buku Registrasi Pelayanan Konseling</p> <p>6. Buku</p>  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | <p>1. Dokter Umum (S1 Profesi Kedokteran Umum)</p> <p>2. Bidan (Mininal D3 Kebidanan)</p> <p>3. Perawat (Mininal D3 Perawat)</p> <p>4. Gizi (Minimal D3 Gizi)</p> <p>5. Promkes (S1 Kesehatan Masyarakat)</p> <p>6. Kesling (Minimal D-3 Sanitarian)</p> <p>7. Konselor HIV-IMS (Dokter/Bidan Terlatih Konselor HIV/IMS)</p>  |
| 10. | Pengawasan Internal                        | <p>1. Kepala Puskesmas</p> <p>2. Tim Audit Internal</p> <p>3. Tim Mutu</p>  |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | <p>1. Dokter 2 orang</p> <p>2. Bidan 2 orang</p> <p>3. Perawat 2 orang</p> <p>4. Gizi 1 orang</p> <p>5. Promkes 2 orang</p> <p>6. Kesling 1 orang</p> <p>7. Konselor HIV/IMS 2 orang</p>  |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Tim PMKP (Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien).   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.   |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>1. Pra Lokakarya Mini Bulanan</p> <p>2. Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas</p> <p>3. Survei Kepuasan Masyarakat</p>  |

## 11. Pelayanan Laboratorium

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|----------|--------|
|----|----------|--------|

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|----|--------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan Administratif <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</li> </ul> </li> <li>2. Persyaratan Tekhnis <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Permintaan Pemeriksaan Laboratorium</li> </ul> </li> </ol>   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium kepada petugas</li> <li>2. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register</li> <li>3. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut</li> <li>4. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel</li> <li>5. Pasien menunggu hasil pemeriksaan laboratorium</li> <li>6. Petugas melakukan Pemeriksaan Laboratorium</li> <li>7. Petugas menyerahkan hasil kepada pasien untuk kemudian konsultasi kembali kepada yang merujuk</li> </ol>   |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan         | <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Hematologi <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Haemoglobin : 20 menit</li> <li>2. Lekosit : 30 menit</li> <li>3. Eritrosit : 30 menit</li> <li>4. Trombosit : 30 menit</li> </ol> </li> <li>B. Mikrobiologi <ol style="list-style-type: none"> <li>1. BTA : 2 hari</li> </ol> </li> <li>C. Urine <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Glukosa : <i>Strip test</i> 10 menit, Fotometer 30 menit, carik celup 5 menit</li> <li>2. Protein : Fotometer 45 menit, carik celup 5 menit</li> <li>3. Urine Lengkap : Carik Celup 30 menit</li> <li>4. Tes Kehamilan : Carik Celup 15 menit</li> </ol> </li> <li>D. Faeces <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Faeces Rutin</li> <li>2. Garam Jenuh</li> <li>3. Benzidin Test</li> <li>4. Telur Cacing</li> </ol> </li> <li>E. Serologi <ol style="list-style-type: none"> <li>1. HBsAg : 30 menit</li> <li>2. Golongan Darah Rhesus : 15 menit</li> <li>3. Widal : 60 menit</li> <li>4. HIV : 30 menit</li> <li>5. Syphilis Rapid : 30 menit</li> </ol> </li> <li>F. Kimia Klinik <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trigliserida : <i>strip test</i> : 10 menit, Fotometer 30 menit</li> <li>2. Kolesterol : <i>strip test</i> : 10 menit, Fotometer 45 menit</li> <li>3. HDL Kolesterol : Fotometer 50 menit</li> <li>4. LDL Kolesterol : Fotometer 50 menit</li> <li>5. Uric Acid : <i>strip test</i> : 10 menit, Fotometer 45 menit</li> <li>6. Glukosa : <i>strip test</i> : 10 menit, Fotometer 30 menit</li> </ol> </li> </ol> |
| 4. | Biaya / Tarif                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Lama Rp. 10.000</li> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Baru ditambah Retribusi menjadi Rp. 15.000</li> <li>• Pasien BPJS Gratis</li> <li>• Pemeriksaan Laboratorium untuk pasien umum :</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Hematologi <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Haemoglobin : Rp. 15.000</li> <li>2. Lekosit : Rp. 15.000</li> <li>3. Eritrosit : Rp.15.000</li> <li>4. Trombosit : Rp. 15.000</li> </ol> </li> <li>B. Mikrobiologi <ol style="list-style-type: none"> <li>1. BTA : 2 hari Gratis</li> </ol> </li> </ol>  |

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|----|---|--|
|    |   | <p>C. Urine</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Glukosa : Rp. 10.000</li> <li>2. Protein : Rp. 10.000</li> <li>3. Urine Lengkap : Rp. 25.000</li> <li>4. Tes Kehamilan : Rp. 15.000</li> </ol> <p>D. Faeces</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Faeces Rutin : Rp. 20.000</li> <li>2. Garam Jenuh : Rp. 20.000</li> <li>3. Benzidin Test : Rp. 20.000</li> <li>4. Telur Cacing : Rp. 15.000</li> </ol> <p>E. Serologi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. HBsAg : Rp. 40.000</li> <li>2. Golongan Darah Rhesus : Rp. 15.000</li> <li>3. Widal : Rp. 50.000</li> <li>4. HIV : Gratis</li> <li>5. Syphilis Rapid : Gratis</li> </ol> <p>F. Kimia Klinik</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trigliserida : Rp. 29.000</li> <li>2. Kolesterol : Rp. 25.000</li> <li>3. HDL Kolesterol : Rp. 18.000</li> <li>4. LDL Kolesterol : Rp. 16.000</li> <li>7. Uric Acid : Rp. 25.000</li> <li>8. Glukosa : Rp. 15.000</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemeriksaan Laboratorium untuk pasien BPJS : Gratis</li> </ul> |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Pemeriksaan Laboratorium di Puskesmas  |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan</li> <li>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan</li> <li>c. Telepon/HP : 081802002446</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a></li> <li>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a></li> <li>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektor apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</li> </ol>   |
| 7. | Dasar Hukum                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1676);</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 61 Tahun 2017 Tentang Tarif Pelayanan pada Puskesmas yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis</li> </ol>   |
| 8. | Sarana, Prasarana dan Fasilitas         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja pengambilan sampel</li> <li>2. Meja pemeriksaan laboratorium</li> <li>3. Peralatan laboratorium</li> <li>4. BMHP pemeriksaan laboratorium</li> <li>5. Safety Box</li> <li>6. Komputer dan jaringan</li> <li>7. Ruang tunggu pasien</li> </ol>   |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dokter (S1 Profesi Kedokteran)<br>2. Analis Laboratorium (D3 Analis)   |
| 10. | Pengawasan Internal                        | 1. Kepala Puskesmas<br>2. Tim Audit Internal<br>3. Tim Mutu   |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | 1. Dokter 4 orang<br>2. Analis Laboratorium 2 orang   |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Tim PMKP (Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien).   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Pra Lokakarya Mini Bulanan<br>2. Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas<br>3. Survei Kepuasan Masyarakat                                     |

## 12. Pelayanan Farmasi

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|----|--------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan                    | 1. Persyaratan Administratif <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</li> </ul> 2. Persyaratan Tekhnis <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resep Dokter/Dokter Gigi atau LPO dari petugas Paramedis yang mendapatkan pendelegasian wewenang dari Dokter/Dokter Gigi</li> </ul>   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pasien menyerahkan resep atau lembar permintaan obat kepada petugas<br>2. Petugas menyerahkan lembar pembayaran kepada pasien umum untuk membayar terlebih dahulu di kasir, untuk pasien BPJS menunggu untuk pengambilan obat<br>3. Petugas mempersiapkan obat sesuai dengan resep atau LPO, kemudian mengisi etiket atau plastic obat sesuai dengan resep atau LPO<br>4. Petugas memanggil dan menyerahkan obat kepada pasien dengan terlebih dahulu mengecek identitas nama, tanggal lahir, alamat dan no telp pasien (terutama untuk resep Golongan Narkotika dan Obat Keras) kemudian memberikan informasi mengenai jenis obat, dosis obat dan cara minum obat serta cara menyimpan obat di rumah melalui Penyampaian Informasi Obat kepada pasien dengan jelas dan tercatat<br>5. Petugas bertanya ulang kepada pasien untuk memastikan pasien memahami tentang Penyampaian Informasi Obat<br>6. Petugas menjelaskan kembali apabila pasien masih belum memahami dan menjelaskan juga kepada keluarga yang mengantar<br>7. Pasien yang telah memahami PIO diperbolehkan pulang<br>8. Petugas mencatat di register pengeluaran obat |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan         | 1. Resep Non Racikan : 10-15 menit<br>2. Resep Racikan : 20 menit  |
| 4. | Biaya / Tarif                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Lama Rp. 10.000</li> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Baru ditambah Retribusi menjadi Rp. 15.000</li> <li>• Pasien BPJS Gratis</li> </ul>  |
| 5. | Produk Pelayanan               | 1. Pemberian Obat<br>2. Pemberian Informasi Obat <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dosis minum obat</li> </ol>   |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | b. Waktu minum obat<br>c. Cara minum obat<br>d. Indikasi obat  |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan    | 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :<br>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan<br>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan<br>c. Telepon/HP : 081802002446<br>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a><br>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a><br>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis<br>2. Petugas mencatat semua pengaduan.<br>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.<br>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektor apabila tidak dapat diselesaikan secara internal. |
| 7.  | Dasar Hukum                                | 1. Undang-Undang No.5 Tahun 1997 tentang Psikotropika.<br>2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.<br>3. Peraturan Menteri Kesehatan No. 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.  |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas            | 1. Meja pemberian obat<br>2. Meja peracikan obat<br>3. Ruang tunggu<br>4. Komputer dan Printer<br>5. Laptop<br>6. Alat tulis kantor<br>7. Kursi petugas farmasi<br>8. Alat penghalus obat racikan (blender, mortar dan alu penumbuk)<br>9. Alat kelengkapan farmasi lainnya (plastik, etiket, kertas obat racikan, dll)  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Apoteker (S-1 Profesi Apoteker)<br>2. Asisten Apoteker (D-3 Farmasi)<br>3. Petugas administrasi (Minimal SMA/ sederajat)  |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Dilakukan oleh :<br>1. Kepala Puskesmas<br>2. Tim Mutu Puskesmas<br>3. Tim Audit Internal Puskesmas  |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | Apoteker 1 orang<br>Asisten Apoteker 1 orang<br>petugas administrasi 2 orang   |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kepala Puskesmas<br>2. Tim Mutu Puskesmas<br>3. Tim Audit Internal Puskesmas  |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Mini Lokakarya Bulanan<br>2. Survei Kepuasan Masyarakat   |

### 13. Pelayanan Imunisasi

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|----|---|--|
| 1. | Persyaratan                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan Administratif <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</li> </ul> </li> <li>2. Persyaratan Tekhnis <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membawa KMS atau buku KIA</li> </ul> </li> </ol>   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil Bayi, Catin, Ibu Hamil yang akan diberi imunisasi</li> <li>2. Petugas menggali anamnesa dan mengecek kelengkapan KMS/Buku KIA serta riwayat imunisasi</li> <li>3. Pemberian imunisasi</li> <li>4. Penyuluhan mengenai efek samping imunisasi, menganjurkan control kembali apabila keluhan dan mencatat jadwal imunisasi berikutnya</li> <li>5. Petugas memberikan resep atau LPO kepada sasaran yang memerlukan obat</li> <li>6. Pasien menyerahkan resep atau LPO di ruang pelayanan farmasi</li> <li>7. Setelah mendapatkan Obat sasaran diperboehkan pulang</li> <li>8. Petugas mencatat di buku register</li> </ol>   |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | 20 menit   |
| 4. | Biaya / Tarif                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Lama Rp. 10.000</li> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Baru ditambah Retribusi menjadi Rp. 15.000</li> <li>• Pasien BPJS Gratis</li> <li>• Pemberian Imunisasi : Gratis</li> </ul>  |
| 5. | Produk Pelayanan                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan medis dan penyuluhan (KIE)</li> <li>2. Resep</li> <li>3. Buku KIA</li> <li>4. Surat keterangan imunisasi</li> </ol>  |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan</li> <li>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan</li> <li>c. Telepon/HP : 081802002446</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a></li> <li>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a></li> <li>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melauai telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</li> </ol> |
| 7. | Dasar Hukum                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Bupati No. 02 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan laboratorium Kesehatan Kabupaten.</li> </ol>  |
| 8. | Sarana, Prasarana dan Fasilitas         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja anamnesa</li> <li>2. Kursi</li> <li>3. Tensimeter</li> <li>4. Thermogun</li> </ol>  |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | 5. Stetoskop<br>6. Timbangan badan<br>7. Sputum<br>8. Vaksin<br>9. Laptop dan printer<br>10. Alat tulis kantor                                   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)<br>2. Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)<br>3. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)                              |
| 10. | Pengawasan Internal                        | 1. Kepala Puskesmas<br>2. Tim Mutu Puskesmas<br>3. Tim Audit Internal Puskesmas  |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | 1. Dokter 2 orang<br>2. Bidan 3 orang<br>3. Perawat 1 orang  |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten. |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien<br>2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar   |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Mini Lokakarya Bulanan<br>2. Survei Kepuasan Masyarakat   |

### 13. Pelayanan Praktik Klinik dan Non-Klinik

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN  |
|----|--------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan                    | 1. Praktik Klinik dan Non Klinik<br>a. MOU dengan Puskesmas<br>b. Surat pemberitahuan Praktik Klinik dan Non Klinik dari Dekan atau Kepala Sekolah<br>2. Penelitian<br>a. Surat Ijin Penelitian dari Universitas<br>b. Surat Rekomendasi dari Kesbangpol<br>c. Surat Rekomendasi dari Dinas Kesehatan<br>3. Pelayanan Studi Banding<br>a. Surat Permohonan Kaji Banding kepada Dinas<br>b. Rekomendasi dari Dinas Kesehatan kepada Puskesmas  |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Praktik Klinik dan Non Klinik<br>a. Membuat MOU atau Perjanjian Kerjasama antara pihak sekolah/universitas dengan Puskesmas<br>b. Dosen atau Guru Pembimbing menyerahkan jadwal pelaksanaan kegiatan Praktik Klinik atau Non Klinik kepada Puskesmas<br>c. Petugas melaporkan surat kepada Kepala Puskesmas untuk di disposisi<br>d. Kepala puskesmas menunjuk pembimbing siswa yang akan melakukan praktek di puskesmas<br>e. Dosen atau Guru Pembimbing beserta siswa yang akan praktik datang ke puskesmas sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan dilaksanakan serah terima Siswa dari Dosen atau Guru pembimbing kepada kepala puskesmas<br>f. Siswa melaksanakan Praktik di Puskesmas<br>g. Pembimbing mendampingi serta memastikan seluruh target praktik siswa tercapai |

| NO | KOMPONEN               | URAIAN  |
|----|------------------------|---|
|    |                        | <p>h. Setelah selesai melaksanakan praktik dilakukan penutupan dan ekspose hasil praktik, siswa kembali ke sekolah atau universitas masing-masing</p> <p>i. Dosen atau Guru pembimbing membayar biaya praktik ke kasir</p> <p>j. Puskesmas memberikan sertifikat kepada siswa yang praktik di puskesmas</p> <p>2. Penelitian</p> <p>a. Siswa menyerahkan ijin penelitian yang telah ditandatangani dekan sekolah atau universitas masing-masing ke puskesmas</p> <p>b. Siswa juga menyerahkan Surat Rekomendasi dari Kesbangpol dan Dinas Kesehatan untuk melaksanakan penelitian untuk tugas akhir ke puskesmas</p> <p>c. Petugas melaporkan surat penelitian kepada kepala puskesmas</p> <p>d. Kepala puskesmas mendisposisi dan menunjuk petugas untuk mendampingi siswa untuk melakukan penelitian di puskesmas sesuai dengan judul penelitian</p> <p>e. Petugas menyerahkan surat ijin penelitian dari kepala puskesmas</p> <p>f. Siswa melakukan penggalan data dan melakukan wawancara kepada petugas sesuai dengan judul penelitian</p> <p>g. Setelah selesai melaksanakan penelitian siswa membayar biaya penelitian di kasir</p> <p>3. Pelayanan Studi Banding</p> <p>a. Koordinator studi banding menyerahkan surat permohonan melaksanakan studi banding kepada Dinas Kesehatan</p> <p>b. Dinas Kesehatan memberikan rekomendasi kepada peserta kaji banding serta menyerahkan surat rekomendasi kepada puskesmas untuk menindaklanjutinya sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan</p> <p>c. Peserta studi banding mendatangi puskesmas</p> <p>d. Kepala Puskesmas beserta tim menyambut peserta studi banding</p> <p>e. Kepala Puskesmas membuka kegaitan studi banding</p> <p>f. Koordinator Studi banding menyampaikan maksud dan tujuan studi banding</p> <p>g. Peserta studi banding menggali data dan wawancara serta praktik secara langsung di lapangan sehingga memperoleh hasil sesuai dengan apa yang diharapkan setelah melaksanakan studi banding.</p> <p>h. Setelah menyelesaikan studi banding dilakukan kegiatan penutupan</p> <p>i. Penyerahan cendera mata dari masing-masing peserta studi banding dan puskesmas</p> <p>j. Koordinator studi banding membayar biaya studi banding ke kasir.</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | MOU dan Rekomendai Ijin Praktik klinik dan non klinik : 1 hari<br>Ijin Penelitan : 1 hari   |

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|----|---|--|
|    |   | Ijin Studi Banding : 1 hari  |
| 4. | Biaya / Tarif                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Praktek Klinik per minggu per orang <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Profesi : Rp. 30.000</li> <li>b. D4/S1 : Rp. 25.000</li> <li>c. D3 : Rp. 20.000</li> </ol> </li> <li>2. Praktek non klinik per minggu per orang <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Profesi : Rp. 25.000</li> <li>b. D4/S1 : Rp. 20.000</li> <li>c. D3 : 15.000</li> <li>d. SMA/SMK : Rp.10.000</li> </ol> </li> <li>3. Penelitian <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Profesi (S2/S3) : Rp. 250.000</li> <li>b. D4/S1 : Rp. 200.000</li> <li>c. D3 : 100.000</li> </ol> </li> <li>4. Pelayanan Studi Banding <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Narasumber per orang : Rp. 250.000</li> <li>b. Sarana Prasarana <ol style="list-style-type: none"> <li>- Konsumsi : Rp. 37.000</li> <li>- Jasa Sarana per orang : Rp. 150.000</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>   |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Pelayanan Praktek Klinik dan Non Klinik<br>Pelayanan Penelitian<br>Pelayanan Studi Banding   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan</li> <li>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan</li> <li>c. Telepon/HP : 081802002446</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a></li> <li>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a></li> <li>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</li> </ol> |
| 7. | Dasar Hukum                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>   |
| 8. | Sarana, Prasarana dan Fasilitas         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruangan Praktik Klinik dan Non klinik sesuai dengan jurusannya masing-masing</li> <li>2. Aula Puskesmas</li> <li>3. Ruang Mushola</li> <li>4. Toilet</li> <li>5. Laptop</li> <li>6. Infokus</li> <li>7. Sound system</li> </ol>  |
| 9. | Kompetensi Pelaksana                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum (S1 Profesi Kedokteran Umum)</li> <li>2. Bidan (Mininal D3 Kebidanan)</li> <li>3. Perawat (Mininal D3 Perawat)</li> <li>4. Gizi (Minimal D3 Gizi)</li> <li>5. Promkes (S1 Kesehatan Masyarakat)</li> <li>6. Kesling (Minimal D-3 Sanitarian)</li> </ol>  |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  | 7. Konselor HIV-IMS (Dokter/Bidan Terlatih Konselor HIV/IMS)<br>8. Kasubag Tata Usaha (S1 Tenaga Kesehatan)   |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Dilakukan oleh :<br>1. Kepala Puskesmas<br>2. Tim Mutu Puskesmas<br>3. Tim Audit Internal Puskesmas   |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | 1. Dokter 2 orang<br>2. Bidan 2 orang<br>3. Perawat 2 orang<br>4. Gizi 1 orang<br>5. Promkes 2 orang<br>6. Kesling 1 orang<br>7. Konselor HIV/IMS 2 orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.          |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kepala Puskesmas<br>2. Tim Mutu Puskesmas<br>3. Tim Audit Internal Puskesmas   |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Pra Lokakarya mini bulanan<br>2. Lokakarya mini bulanan<br>3. Survei Kepuasan Masyarakat   |

### 13. Pelayanan Ambulance

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|----|---|--|
| 1. | Persyaratan                             | Surat Keterangan dari Dokter untuk melaksanakan rujukan terhadap pasien  |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 1. Dokter memeriksa pasien dan menegakkan diagnosis<br>2. Dokter mengintruksikan untuk merujuk pasien dengan ambulance melalui sisruite<br>3. Petugas memastikan ambulance siap melaksanakan rujukan<br>4. Petugas membantu pasien untuk naik ke mobil ambulace<br>5. Ambulance merujuk pasien ke rumah sakit yang sudah ditetapkan  |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | Proses rujukan : 15 - 30 menit<br>Jarak 1km - 5 km : 30 menit<br>Jarak 5km -10 km : 1 jam<br>Jarak > 10 km : > dari 1 jam  |
| 4. | Biaya / Tarif                           | Ambulance / Puskesmas Keliling<br>1. 10 km pertama : Rp. 100.000<br>2. Setiap km selanjutnya (dihitung PP) : Rp. 7.500   |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Pelayanan Ambulance  |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :<br>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan<br>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan<br>c. Telepon/HP : 081802002446<br>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a><br>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a><br>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis<br>2. Petugas mencatat semua pengaduan. |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.<br>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal. |
| 7.  | Dasar Hukum                                | 1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.<br>2. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat   |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas            | 1. P3K Kit<br>2. Tabung berisi Oksigen<br>3. Alat Diagnostik (Tensimeter, Stetoskop, Saturasi O2, Termometer)<br>4. Blankar<br>5. Spalk<br>6. Obat-obatan penunjang<br>7. Infus set<br>8. Safety Box   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | Driver ( minimal lulusan SMA sederajat)<br>Lulus Ujian Mengemudi dan mempunyai SIM A   |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Dilakukan oleh :<br>1. Kepala Puskesmas<br>2. Tim Mutu Puskesmas<br>3. Tim Audit Internal Puskesmas  |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | Driver Ambulance 2 orang   |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kepala Puskesmas<br>2. Tim Mutu Puskesmas<br>3. Tim Audit Internal Puskesmas  |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Pra Lokakarya mini bulanan<br>2. Lokakarya mini bulanan<br>3. Survei Kepuasan Masyarakat  |

#### 14. Pelayanan Kasir

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|----|--------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan                    | Pasien umum yang sudah mendapatkan pelayanan di puskesmas  |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Mengkonfirmasi identitas penerima layanan<br>2. Pasien atau keluarga mendatangi petugas kasir sambil menyerahkan lembar pembayaran<br>3. Petugas melakukan pengecekan pembayaran<br>4. Pasien membayar sesuai dengan jumlah yang harus dibayar sesuai jenis pelayanan yang diterima<br>5. Petugas mencatat di buku penerimaan uang<br>6. Petugas menyetorkan uang kepada bendahara penerima untuk disetorkan ke Rekening BLUD Puskesmas dan melaporkan pendapatan setiap bulan ke Dinas Kesehatan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan         | 5 menit  |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 4.  | Biaya / Tarif                              | Sesuai dengan Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan laboratorium Kesehatan Kabupaten.   |
| 5.  | Produk Pelayanan                           | Pelayanan Kasir  |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan</li> <li>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan</li> <li>c. Telepon/HP : 081802002446</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a></li> <li>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a></li> <li>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</li> </ol> |
| 7.  | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>4. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang puskesmas</li> <li>7. Peraturan Bupati Ciamis No.61 tahun 2017 Tentang Besaran Tarif Layanan Kesehatan Pada Puskesmas dengan Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Kabupaten Ciamis</li> </ol>  |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku Penerimaan Keuangan</li> <li>2. Alat hitung atau kalkulator</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Meja dan Kursi Petugas</li> </ol>   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | Minimal lulusan SMA yang sudah diberi orientasi tentang tupoksi di kasir   |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Dilakukan oleh : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>   |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | Petugas kasir : 1 orang Bendahara Penerimaan : 1 orang   |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>  |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pra Lokakarya mini bulanan</li> <li>2. Lokakarya mini bulanan</li> </ol>   |

| NO | KOMPONEN | URAIAN                        |
|----|----------|-------------------------------|
|    |          | 3. Survei Kepuasan Masyarakat |

#### 15. Pelayanan Berkebutuhan Khusus

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|-----|---|--|
| 1.  | Persyaratan                             | Pasien Baru :<br>1. Kartu Identitas Diri (KK/KTP)<br>2. Kartu Jaminan Kesehatan (ASKES, BPJS, KIS).<br>Pasien Lama :<br>1. Kartu Identitas Diri (KK/KTP)<br>2. Kartu Jaminan Kesehatan (ASKES, BPJS, KIS).<br>3. Kartu Berobat   |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 1. Petugas membantu pasien berkebutuhan khusus untuk mendapatkan pelayanan mulai dari pendaftaran sampai dengan pengobatan di puskesmas<br>2. Petugas membantu pasien untuk memakai kursi roda untuk pasien yang membutuhkan kemudian membantu pasien tersebut untuk mendapatkan pelayanan dan pengobatan di puskesmas   |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                  | 10 menit   |
| 4.  | Biaya / Tarif                           | Pendaftaran Pasien Umum Lama Rp. 10.000<br>Pendaftaran Pasien Umum Baru ditambah Retribusi menjadi Rp. 15.000<br>Pasien BPJS Gratis  |
| 5.  | Produk Pelayanan                        | Pelayanan Pasien Berkebutuhan Khusus   |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :<br>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan<br>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan<br>c. Telepon/HP : 081802002446<br>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a><br>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a><br>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis<br>2. Petugas mencatat semua pengaduan.<br>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.<br>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal. |
| 7.  | Dasar Hukum                             | 1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.<br>2. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat   |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas         | 1. Menyediakan akses jalan khusus<br>2. Kursi Roda   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                    | 1. Dokter (S1 Profesi Kedokteran)<br>2. Perawat (Minimal D3 Kesehatan)<br>3. Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)   |
| 10. | Pengawasan Internal                     | Dilakukan oleh :<br>1. Kepala Puskesmas<br>2. Tim Mutu Puskesmas<br>3. Tim Audit Internal Puskesmas  |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | 1. Dokter 2 orang<br>2. Perawat 2 orang<br>3. Bidan 1 orang<br>4. Terapis Gigi 1 orang   |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten. |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kepala Puskesmas<br>2. Tim Mutu Puskesmas<br>3. Tim Audit Internal Puskesmas  |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Pra Lokakarya mini bulanan<br>2. Lokakarya mini bulanan<br>3. Survei Kepuasan Masyarakat  |

#### 16. Pelayanan Pengujian Kesehatan

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN  |
|----|---|---|
| 1. | Persyaratan                             | Kartu Identitas Diri KTP/KK   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 1. Pasien mendaftar terlebih dahulu di loket antrian<br>2. Pasien menunggu di ruang tunggu untuk dipanggil oleh petugas pendaftaran<br>3. Petugas memanggil pasien dan mencatat identitas pasien di surat keterangan sehat<br>4. Pasien dipersilahkan menunggu di ruang pelayanan umum, selanjutnya petugas akan memanggil sesuai dengan nomor antrian<br>5. Petugas akan melakukan pemeriksaan Tanda Vital, Tinggi Badan dan Berat Badan<br>6. Dokter akan melakukan konseling terkait kondisi kesehatan pasien<br>7. Dokter akan menerbitkan Surat Keterangan Sehat dengan keterangan Sehat atau Tidak Sehat dan Keterangan Buta Warna sesuai kondisi pasien dengan Tanda Tangan dan Nama Dokter yang jelas serta diberikan stempel |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | 20 menit  |
| 4. | Biaya / Tarif                           | Pendaftaran Pasien Umum Lama Rp. 10.000<br>Pendaftaran Pasien Umum Baru ditambah Retribusi menjadi Rp. 15.000<br>Pemeriksaan kesehatan umum : Rp. 25.000  |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Surat keterangan sehat<br>Surat keterangan buta warna   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :<br>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan<br>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan<br>c. Telepon/HP : 081802002446<br>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a><br>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a><br>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis<br>2. Petugas mencatat semua pengaduan.<br>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.<br>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada   |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.   |
| 7.  | Dasar Hukum                                | 1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.<br>2. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas            | 1. Mesin antrean otomatis<br>2. Kursi tunggu pasien<br>3. Meja pendaftaran<br>4. Kursi pendaftaran<br>5. Komputer dan printer<br>6. Alat tulis kantor<br>7. Buku register pasien   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)<br>2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)  |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Dilakukan oleh :<br>1. Kepala Puskesmas<br>2. Tim Mutu Puskesmas<br>3. Tim Audit Internal Puskesmas  |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | 1. Dokter 4 orang<br>2. Perawat 6 orang  |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kepala Puskesmas<br>2. Tim Mutu Puskesmas<br>3. Tim Audit Internal Puskesmas  |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Pra Lokakarya mini bulanan<br>2. Lokakarya mini bulanan<br>3. Survei Kepuasan Masyarakat  |

#### 17. Pelayanan Visum Et Repertum

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|----|--------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan                    | Surat Permohonan Pembuatan Visum dari Kepolisian   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Petugas Menerima Surat Permohonan Pembuatan Visum<br>2. Petugas Mencatat dibuku register<br>3. Pembuatan surat visum berdasarkan buku register dari ruang tindakan<br>4. Visum diverifikasi oleh dokter yang memeriksa pada saat pemeriksaan<br>5. Visum ditandatangani dan diserahkan kepada pihak kepolisian  |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan         | 20 Menit   |
| 4. | Biaya / Tarif                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Lama Rp. 10.000</li> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Baru ditambah Retribusi menjadi Rp. 15.000</li> <li>• Pemeriksaan Visum Et Repertum <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Visum korban hidup : Rp. 50.000</li> <li>2. Visum pemeriksaan luar mayat : Rp. 70.000</li> <li>3. Surat Keterangan Kematian : Rp. 25.000</li> <li>4. Surat Keterangan Mayat : Rp. 25.000</li> <li>5. Surat Keterangan Jasa Raharja : Rp. 50.000</li> </ul> </li> </ul> |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 5.  | Produk Pelayanan                           | Pelayanan Visum Et Repertum  |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan</li> <li>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan</li> <li>c. Telepon/HP : 081802002446</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a></li> <li>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a></li> <li>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektor apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</li> </ol> |
| 7.  | Dasar Hukum                                | Pasal 184 KUHP<br>Pasal 133 KUHAP<br>Pasal 216 KUHAP   |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja anamnesa</li> <li>2. Kursi</li> <li>3. Laptop dan printer</li> <li>4. Alat tulis kantor</li> </ol>  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | Dokter umum terlatih Visum Et Repertum   |
| 10. | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>  |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | Dokter   |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>  |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya Bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>   |

## 20. Pelayanan Rujukan

| NO | KOMPONEN          | URAIAN  |
|----|-------------------|---|
| 1. | Persyaratan       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Persyaratan Administratif <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Persyaratan Bagi Pasien Umum : <ul style="list-style-type: none"> <li>• KTP</li> <li>• Kartu Berobat (untuk Pasien Lama)</li> </ul> </li> <li>b) Persyaratan Bagi Pasien BPJS : <ul style="list-style-type: none"> <li>• KTP</li> <li>• Kartu BPJS</li> <li>• Kartu Berobat (Untuk Pasien Lama)</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>2) Persyaratan Tekhnis <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Rujukan Pengobatan</li> <li>b) Rujukan Kegawat Daruratan</li> </ol> </li> </ol> |
| 2. | Sistem, Mekanisme | 1) Pendaftaran administrasi diruang pendaftaran.  |

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|----|---|--|
|    | dan Prosedur                            | 2) Dokter melakukan kajian terhadap pasien sesuai standar profesi, sesuai dengan SOP Pengkajian awal klinis<br>3) Dokter menegakan diagnosis utama dan diagnosis banding serta penanganan yang dapat diberikan sesuai dengan SOP pelayanan medis<br>4) Dokter memastikan pasien yang dirujuk sesuai dengan kriteria pasien-pasien yang perlu/harus dirujuk<br>5) Dokter memberi penjelasan kepada pasien dan keluarga pasien mengenai alasan pasien dirujuk<br>6) Apabila pasien menolak untuk dilakukan rujukan, pasien wajib mengisi dan menandatangani surat penolakan tindakan medis yang berisi alasan penolakan untuk dirujuk<br>7) Untuk pasien yang bersedia dirujuk, petugas menyiapkan surat rujukan manual dan secara online<br>8) Petugas menulis secara lengkap data di dalam rujukan<br>9) Petugas mencatat data pasien dan fasilitas kesehatan rujukan di buku register rujukan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Rujukan Rawat Inap dan Kegawat Daruratan               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas membuat surat rujukan</li> <li>• Petugas menghubungi Rumah Sakit Rujukan</li> <li>• Petugas menghubungi Ambulance</li> <li>• Petugas melengkapi dokumen berkas rujukan pasien</li> <li>• Petugas menyiapkan pendamping pasien</li> <li>• Penanggungjawab pasien menyiapkan administrasi</li> <li>• Pasien siap untuk dirujuk ke Rumah Sakit penerima</li> <li>• Pasien diantar oleh petugas dan memastikan sampai pasien mendapat tindakan di Rumah Sakit rujukan</li> <li>• Penyelesaian Administrasi rujukan di Rumah Sakit Penerima</li> </ul> </li> <li>b. Rujukan Rawat Jalan               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas membuat surat rujukan</li> <li>2. Petugas Melampirkan Form hasil pemeriksaan penunjang( bila diperlukan)</li> <li>3. Petugas tidak mengantar pasien</li> </ol> </li> </ol> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | 15 Menit   |
| 4. | Biaya / Tarif                           | Ambulance/Puskesmas keliling, kereta jenazah <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 Km pertama : Rp. 100,000</li> <li>• Setiap 1 km selanjutnya (dihitung PP) Rp. 7,500</li> </ul>  |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Pelayanan Kesehatan Rujukan  |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan</li> <li>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan</li> <li>c. Telepon/HP : 081802002446</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a></li> <li>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a></li> <li>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis</li> </ol> 2. Petugas mencatat semua pengaduan.<br>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.<br>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada  |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  | saat Pertemuan Lintas Sektorial apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.   |
| 7.  | Dasar Hukum                                | 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1676);<br>2. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan<br>3. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 61 Tahun 2017 Tentang Tarif Pelayanan pada Puskesmas yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas            | 1. Ambulance dengan kelengkapannya<br>2. Surat Rujukan yang ditandatangani oleh Dokter/Paramedis  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dokter terlatih ACLS, ATLS<br>2. Dokter Gigi terlatih BCLS<br>3. Perawat Terlatih BLS, BTCLS<br>4. Bidan terlatih MU   |
| 10. | Pengawasan Internal                        | 1. Kepala Puskesmas<br>2. Tim Audit Internal<br>3. Tim Mutu   |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | 1. Pendamping 1 Orang (Dokter/Dokter Gigi/Perawat/Bidan)<br>2. Sopir Ambulans 1 Orang   |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Tim PMKP (Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien).   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.   |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Pra Lokakarya Mini Bulanan<br>2. Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas<br>3. Survei Kepuasan Masyarakat   |

## 21. Pelayanan Calon Pengantin

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|----|--------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan                    | 1. Surat Pengantar Kelurahan<br>2. FC KTP 1 Lembar<br>3. FC KK<br>4. FC BPJS<br>5. Kartu berobat<br>6. Pas Photo 2x3 Sebanyak 2 Lembar   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pasien datang dan mendaftar di pendaftaran<br>2. Menuju Poli KIA<br>3. Anamnesa : nama, alamat, tempat tanggal lahir, pekerjaan<br>4. Pemeriksaan berat badan, tinggi badan, tensi darah, nadi, respirasi, suhu.<br>5. Pemeriksaan/tes urine untuk catin wanita<br>6. Setelah hasil tes diperiksa, kemudian dilakukan konseling pra nikah<br>7. Mengisi formulir catin yang ditandatangani bidan pemeriksa dan disahkan.<br>8. Catin dapat pulang |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan         | 60 Menit   |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 4.  | Biaya / Tarif                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Lama Rp. 10.000</li> <li>• Pendaftaran Pasien Umum Baru ditambah Retribusi menjadi Rp. 15.000</li> <li>• Pengujian Kesehatan Calon Pengantin : Rp. 40.000</li> </ul>  |
| 5.  | Produk Pelayanan                           | Pelayanan Calon Pengantin  |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan</li> <li>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan</li> <li>c. Telepon/HP : 081802002446</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a></li> <li>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a></li> <li>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</li> </ol> |
| 7.  | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PMK No.65 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri kesehatan RI No.28 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.75 Tahun 2015 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>  |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja pendaftaran</li> <li>2. Alat Tulis kantor</li> <li>3. Meja dan kursi</li> <li>4. Kursi Tunggu</li> <li>5. ATK</li> <li>6. APD</li> <li>7. Tensi</li> <li>8. Stetoskop</li> <li>9. Timbangan</li> <li>10. Thermometer</li> <li>11. Pengantar pemeriksaan laboratorium Hb. Goldar, GDS, Lembar Balik Kesehatan Reproduksi dan Seksual bagi Calon Penganten</li> </ol>   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | Minimal D3 Kebidanan   |
| 10. | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>  |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bidan 2 orang</li> <li>2. Analis Laboratorium 2 orang</li> </ol>   |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Tim PMKP (Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien).  |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penilaian Kinerja pegawai dengan SKP</li> <li>2. Penilaian perilaku pegawai</li> </ol>   |

## 26. Pelayanan Kesehatan Haji

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|----|---|--|
| 1. | Persyaratan                             | KTP/KK   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calon jamaah haji melakukan pendaftaran diloket</li> <li>2. Calon Jamaah haji mendapatkan Buku bantu BKJH</li> <li>3. Petugas melakukan pemeriksaan dasar yang meliputi:</li> <li>4. Anamnese dan Pemeriksaan Fisik</li> <li>5. Pemeriksaan penunjang / diagnostic</li> <li>6. Pemeriksaan gigi dan mulut, Pemeriksaan kesehatan Jiwa</li> <li>7. Penetapan diagnose dan Faktor risiko calon jamaah haji</li> <li>8. Petugas merujuk setiap calon jamaah haji ke Rumah sakit</li> <li>9. Merekam hasil pemeriksaan kesehatan dasar dalam buku bantu CJH</li> <li>10. Memasukkan data pemeriksaan CJH dalam aplikasi siskohatkes</li> <li>11. Melaporkan hasil pemeriksaan ke dinas kesehatan</li> <li>12. Melakukan pembinaan Kesehatan Haji</li> </ol>  |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | 20 Menit   |
| 4. | Biaya / Tarif                           | Peraturan Bupati Ciamis Nomor 61 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan Pada Puskesmas Yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah   |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Pelayanan Kesehatan Calon Jamaah Haji  |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan</li> <li>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan</li> <li>c. Telepon/HP : 081802002446</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a></li> <li>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a></li> <li>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</li> </ol> |
| 7. | Dasar Hukum                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Kesehatan Haji Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Menteri Kesehatan Republik Indonesia</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 442/Menkes/Sk/Vi/2009 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Kesehatan Haji Indonesia Menteri Kesehatan Republik Indonesia</li> </ol>   |
| 8. | Sarana, Prasarana dan Fasilitas         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja anamnese</li> <li>2. Kursi</li> <li>3. Tensimeter</li> <li>4. Thermogun</li> <li>5. Stetoskop</li> <li>6. Timbangan badan</li> <li>7. Sput</li> </ol>   |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | 8. Vaksin<br>9. Laptop dan printer<br>10. Alat tulis kantor  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)<br>2. Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)<br>3. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)                            |
| 10. | Pengawasan Internal                        | 1. Kepala Puskesmas<br>2. Tim Mutu Puskesmas<br>3. Tim Audit Internal Puskesmas  |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | 1. Dokter 4 orang<br>2. Bidan 3 orang<br>3. Perawat 3 orang  |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Penyelenggaraan Kesehatan Calon Jemaah Haji  |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien<br>2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Mini Lokakarya Bulanan<br>2. Survei Kepuasan Masyarakat   |

## 27. Pelayanan Apotek PRB

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN  |
|----|--------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan                    | 1. Resep Dokter Spesialis<br>2. Surat Rujuk Balik (SRB)<br>3. FC Kunjungan Terakhir<br>4. Buku Kontrol<br>5. Data Kunjungan<br>6. Surat Rujuk Balik PRB<br>7. Form Pengambilan Obat PRB   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Mekanisme Program Rujuk Balik/PRB :<br>1. Identifikasi peserta PRB, meliputi :<br>a) Peserta yang menderita penyakit kronis (9 penyakit cakupan PRB)<br>b) Kondisi telah ditetapkan stabil oleh dokter spesialis/sub spesialis<br>c) Menunjukkan surat rujukan balik (SRB)<br>2. Pendaftaran peserta PRB, meliputi :<br>a) Pendaftaran PRB dilakukan di pojok PRB dengan menunjukkan :<br>• Kartu identitas peserta (Kartu BPJS Kesehatan, KTP dan KK<br>• Surat Rujuk Balik<br>b) Peserta di Skrining di Kajian Awal<br>c) Peserta di lakukan Pemeriksaan Dokter. Dokter Layanan Primer melakukan pemeriksaan dan menuliskan resep obat rujuk balik yang tercantum pada buku kontrol PRB<br>d) Petugas Apotek/depo farmasi melakukan :<br>• Verifikasi resep obat dengan menggunakan aplikasi pengendalian obat online<br>• Memberikan Obat PRB disertai dengan informasi penggunaan obat. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan         | Jangka Waktu Pelayanan yang diberikan yaitu 15 s/d 30 Menit   |
| 4. | Biaya / Tarif                  | Gratis  |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 5.  | Produk Pelayanan                           | Pelayanan Program Rujuk Balik untuk peserta BPJS   |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan</li> <li>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan</li> <li>c. Telepon/HP : 081802002446</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a></li> <li>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a></li> <li>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</li> </ol> |
| 7.  | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>   |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> </ol>  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter (S1 Profesi Kedokteran)</li> <li>2. Apoteker (S1 Profesi Apoteker)</li> <li>3. Asisten Apoteker (D3 Farmasi)</li> <li>4. Operator (Lulusan SMK Sederajat)</li> </ol>  |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Dilakukan oleh : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>   |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter 4 orang</li> <li>2. Apoteker 1 orang</li> <li>3. Asisten Apoteker 1 orang</li> <li>4. Operator 1 orang</li> </ol>   |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>  |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Pra Lokakarya mini bulanan</li> <li>5. Lokakarya mini bulanan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>  |

## B. Pelayanan Luar Gedung

### 1. Pelayanan Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat (UKBM)

#### a. Pos Pelayanan Terpadu

| NO | KOMPONEN    | URAIAN   |
|----|-------------|--|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Persyaratan Administratif <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buku KIA (Kesehatan Ibu dan Anak)</li> <li>• KTP</li> <li>• BPJS/KIS</li> </ul> </li> </ol> |

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN  |
|----|---|---|
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Membuat pemberitahuan kepada Lurah dengan melampirkan jadwal Posyandu</li> <li>2) Lurah menyampaikan surat pemberitahuan tentang jadwal kegiatan posyandu kepada RT, RW dan Kader setempat</li> <li>3) RT/RW menginformasikan kepada masyarakat melalui WA Grup dan Penggeras suara di masjid.</li> <li>4) Melaksanakan Kegiatan 5 Meja <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran Bayi/balita dan Ibu hamil</li> <li>• Petugas melakukan penimbangan berat badan dan pengukuran tinggi badan di meja 2</li> <li>• Petugas melakukan pencatatan pada KMS di meja 3</li> <li>• Petugas melakukan konseling gizi</li> <li>• Pelayanan oleh petugas sesuai kebutuhan berupa : <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Imunisasi</li> <li>b) Pemberian Vitamin A pada Bulan Februari dan Agustus</li> <li>c) Pemberian Obat Cacing</li> <li>d) Pelayanan KB</li> <li>e) Pengobatan ringan</li> </ol> </li> <li>• Pelayanan tambahan berupa : <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pelayanan Bumil dan Busui</li> <li>b) Program Pengembangan Anak Usia Dini (PAUD) yang diintegrasikan dengan Program Keluarga Balita (BKB) dan Kelompok Bermain lainnya.</li> <li>c) Program dana sehat</li> <li>d) Program penyuluhan dan penyakit endemis setempat</li> </ol> </li> </ul> </li> </ol> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | 5 Jam<br>Dimulai pukul 08.00 s/d 12.00  |
| 4. | Biaya / Tarif                           | Gratis  |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Pemeriksaan kehamilan dan Pemantauan Gizi, Keluarga Berencana, Imunisasi, Pencegahan dan Penanggulangan diare   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>g. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan</li> <li>h. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan</li> <li>i. Telepon/HP : 081802002446</li> <li>j. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a></li> <li>k. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a></li> <li>l. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</li> </ol>  |
| 7. | Dasar Hukum                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan No 65 Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 28 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 75 Tahun 2015</li> </ol>  |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  | tentang Pusat Kesehatan Masyarakat<br>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pengintegrasian Layanan Sosial Dasar Di Pos Pelayanan Terpadu<br>5. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 8 tahun 2019 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas            | 1. Timbangan Bayi Dacin<br>2. Timbangan Bayi Digital<br>3. Timbangan Badan Dewasa<br>4. Thermometer Digital<br>5. APE Kit (Alat Permainan Edukatif)<br>6. Food Model<br>7. Timbangan Badan<br>8. Pengukur Tinggi Badan  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Pemeriksaan : Bidan/Perawat<br>2. Edukasi : Tenaga Kesehatan Masyarakat/ Bidan/ Gizi/ Perawat  |
| 10. | Pengawasan Internal                        | 1. Kepala Puskesmas<br>2. Tim Audit Internal<br>3. Tim Mutu   |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | 1. Bidan : 1 Orang<br>2. Perawat : 1 Orang<br>3. Gizi : 1 Orang<br>4. Kader : 5 Orang   |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan prodak layanan yang di dukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugas nya dengan perilaku pelayanan yang teliti, terampil, cepat, tepat dan santun   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Tim PMKP (Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien).   |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi Kinerja Pelaksana akan dilaksanakan dengan:<br>1. Penilaian Kinerja Pegawai dengan SKP<br>2. Penilaian Perilaku Pegawai  |

b. Pelayanan Pos Pembinaan Terpadu Penyakit Tidak Menular

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|----|--------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan                    | 1. KTP/KK (sasaran usia 15 – 59 tahun)<br>2. Kartu BPJS (untuk peserta JKN)  |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Membuat surat pemberitahuan kepada Lurah dengan melampirkan jadwal Posbindu<br>2. Lurah menyampaikan surat pemberitahuan tentang jadwal kegiatan posbindu kepada RT/RW dan kader setempat<br>3. RT/RW dan kader menginformasikan kepada masyarakat melalui wa grup dan pengeras suara di masjid<br>4. Melaksanakan kegiatan 5 langkah<br>5. Registrasi pemberian nomor kode urut yang sama serta pencatatan ulang hasil pengisian KMS FR-PTM ke buku pencatatan di langkah 1<br>6. Melakukan wawancara di langkah 2<br>7. Pengukuran TB, BB, IMT, Lingkar perut di langkah 3<br>8. Pengukuran Tekanan darah dan Gula Darah di langkah 4<br>9. Konseling, edukasi dan tindak lanjut di langkah 5 |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                     | 4 jam  |
| 4.  | Biaya / Tarif                              | Gratis   |
| 5.  | Produk Pelayanan                           | Deteksi Dini Penyakit Tidak Menular dan Rujukan ke Pandu PTM   |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan</li> <li>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan</li> <li>c. Telepon/HP : 081802002446</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a></li> <li>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a></li> <li>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektor apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</li> </ol> |
| 7.  | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 8 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2015 Tentang Penanggulangan Penyakit Tidak Menular</li> <li>3. Petunjuk Teknis Pos Pembinaan Terpadu Penyakit Tidak Menular (Posbindu PTM); Kementerian Kesehatan RI; Direktorat Jenderal Pengendalian Penyakit dan Penyehatan Lingkungan; Direktorat Pengendalian Penyakit Tidak Menular Tahun 2012</li> </ol>  |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas            | Prasarana : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku Register Posbindu</li> <li>2. Ballpoint</li> <li>3. Posbindu Set</li> <li>4. KMS Posbindu PTM</li> </ol>  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | Dokter, Perawat, Bidan, Analis Laboratorium, Kader terlatih PTM  |
| 10. | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kepala Puskesmas</li> <li>2) Tim Audit Internal</li> <li>3) Tim Mutu</li> </ol>  |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | 9 orang  |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Tim PMKP (Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien).  |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.  |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pra Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>2. Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas</li> <li>3. Lokakarya Mini Tribulanan Puskesmas</li> <li>4. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>  |

c. Pusat Pembinaan Lanjut Usia

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|----|---|--|
| 1. | Persyaratan                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP/KK (kelompok pra usia lanjut 45-59 tahun dan kelompok usia lanjut 60 tahun ke atas)</li> <li>2. Kartu BPJS (Untuk Peserta JKN)</li> </ol>  |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat surat pemberitahuan kepada Lurah dengan melampirkan Jadwal Pusbila</li> <li>2. Lurah menyampaikan surat pemberitahuan tentang jadwal kegiatan Pusbila kepada RT/RW dan kader setempat</li> <li>3. RT/RW dan kader menginformasikan kepada masyarakat melalui wa grup dan pengeras suara di masjid</li> <li>4. Melaksanakan kegiatan 5 Meja</li> <li>5. Pendaftaran di Meja 1</li> <li>6. Kader melakukan pengukuran tinggi badan, berat badan, dan tekanan darah di Meja 2</li> <li>7. Pencatatan (Pengisian KMS) Indeks Masa Tubuh, Tekanan Darah, Berat Badan, Tinggi Badan dan pemeriksaan Gula Darah di Meja 3</li> <li>8. Penyuluhan di Meja 4</li> <li>9. Konseling di Meja 5</li> </ol>   |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | 4 jam  |
| 4. | Biaya / Tarif                           | Gratis   |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Deteksi Dini Penyakit Tidak Menular dan Rujukan ke Pandu PTM   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan</li> <li>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan</li> <li>c. Telepon/HP : 081802002446</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a></li> <li>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a></li> <li>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektor apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</li> </ol> |
| 7. | Dasar Hukum                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 8 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2015 Tentang Penanggulangan Penyakit Tidak Menular</li> <li>3. Petunjuk Teknis Pelaksanaan Posyandu Lanjut Usia dan Posbindu PTM Terintegrasi; Kementerian Kesehatan RI; Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat dan Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit; Tahun 2021</li> </ol>  |
| 8. | Sarana, Prasarana dan Fasilitas         | Prasarana : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku Register Pusbila</li> <li>2. Ballpoint</li> <li>3. Posbindu Set</li> </ol>  |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  | 4. KMS Posbindu PTM   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | Dokter, Perawat, Bidan, Analis Laboratorium, Kader terlatih PTM   |
| 10. | Pengawasan Internal                        | 1. Kepala Puskesmas<br>2. Tim Audit Internal<br>3. Tim Mutu   |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | 9 orang   |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Tim PMKP (Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien).   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.       |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Pra Lokakarya Mini Bulanan<br>2. Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas<br>3. Lokakarya Mini Tribulanan Puskesmas<br>4. Survei Kepuasan Masyarakat |

### C. Pelayanan Jaringan

#### a. Puskesmas Pembantu

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|----|--------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan                    | 1. Kartu Identitas Diri (KTP, KITAS, Passport, dll).<br>2. Kartu Jaminan Kesehatan (ASKES, BPJS, KIS).   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pasien datang ke pos kesehatan desa<br>2. Pasien mendaftarkan diri ke petugas<br>3. Pasien menunggu di ruang tunggu pendaftaran<br>4. Petugas memanggil dan mendaftarkan pasien<br>5. Setelah selesai daftar pasien ke duduk di ruang pelayanan<br>6. Petugas memanggil dan melakukan pemeriksaan suhu badan, tekanan darah, nadi dan pernafasan<br>7. Petugas melakukan anamnesis dan menegakkan diagnosa<br>8. Petugas merujuk ke Puskesmas atau Rumah Sakit apabila memerlukan penanganan lebih lanjut<br>9. Petugas menuliskan obat yang diperlukan di lembar permintaan obat<br>10. Petugas memberikan obat<br>11. Pasien umum membayar biaya pengobatan sesuai dengan tarif yang sudah ditentukan, untuk BPJS langsung menerima obat<br>12. Pasien pulang |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan         | 1. Pemeriksaan Umum : 10 menit<br>2. Jahit Luka 1-5 = 20 menit<br>3. Jahit Luka 6-10= 30 menit<br>4. Jahit Luka 11-15= 45 menit<br>5. Jahit Luka > 15= 60 menit<br>6. Ganti Verban Luka Ringan =10 menit<br>7. Ganti Verban Luka Sedang = 15 menit<br>8. Ganti Verban Luka Berat= 20 menit<br>9. Hecting : 20 menit<br>10. Up Hecting= 10 menit<br>11. Pelayanan Obat : 5-10 menit   |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 4.  | Biaya / Tarif                              | Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan laboratorium Kesehatan Kabupaten.   |
| 5.  | Produk Pelayanan                           | Pelayanan Kesehatan  |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan</li> <li>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan</li> <li>c. Telepon/HP : 081802002446</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a></li> <li>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a></li> <li>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</li> </ol> |
| 7.  | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>   |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mesin antrean otomatis</li> <li>2. Kursi tunggu pasien</li> <li>3. Meja pendaftaran</li> <li>4. Kursi pendaftaran</li> <li>5. Komputer dan printer</li> <li>6. Alat tulis kantor</li> <li>7. Buku register pasien</li> </ol>   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pendaftaran berpendidikan minimal SLTA.</li> <li>2. Petugas Rekam Medis berpendidikan D-3 Rekam</li> <li>3. Medis dan Informasi Kesehatan.</li> <li>4. Perawat</li> <li>5. Bidan</li> </ol>  |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Dilakukan oleh : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>   |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | Dokter 1 orang<br>Perawat 1 orang<br>Bidan 2 orang<br>Petugas Pendaftaran 1 orang  |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>  |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pra Lokakarya mini bulanan</li> <li>2. Lokakarya mini bulanan</li> <li>3. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>  |

b. Pos Kesehatan Desa

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|----|---|--|
| 1. | Persyaratan                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien Baru :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas Diri (KK/KTP)</li> <li>2. Kartu Jaminan Kesehatan (ASKES, BPJS, KIS).</li> </ol> </li> <li>• Pasien Lama :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas Diri (KK/KTP)</li> <li>2. Kartu Jaminan Kesehatan (ASKES, BPJS, KIS).</li> <li>3. Kartu Berobat</li> </ol> </li> </ul>   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang ke pos kesehatan desa</li> <li>2. Pasien mendaftarkan diri ke petugas</li> <li>3. Pasien menunggu di ruang tunggu pendaftaran</li> <li>4. Petugas memanggil dan mendaftarkan pasien</li> <li>5. Setelah selesai daftar pasien ke duduk di ruang pelayanan</li> <li>6. Petugas memanggil dan melakukan pemeriksaan suhu badan, tekanan darah, nadi dan pernafasan</li> <li>7. Petugas melakukan anamnesis dan menegakkan diagnosa</li> <li>8. Petugas merujuk ke Puskesmas atau Rumah Sakit apabila memerlukan penanganan lebih lanjut</li> <li>9. Petugas menuliskan obat yang diperlukan di lembar permintaan obat</li> <li>10. Petugas memberikan obat</li> <li>11. Pasien umum membayar biaya pengobatan sesuai dengan tarif yang sudah ditentukan, untuk BPJS langsung menerima obat</li> <li>12. Pasien pulang</li> </ol>   |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | Sesuai dengan fungsi Poskesdes sebagai fasilitas pelayanan kesehatan guna lebih mendekatkan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat maka pelayanan dilaksanakan setiap hari  |
| 4. | Biaya / Tarif                           | Sesuai dengan Peraturan Bupati Ciamis Nomor 61 Tahun 2017 Tentang Tarif Pelayanan pada Puskesmas yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis   |
| 5. | Produk Pelayanan                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan kesehatan untuk ibu hamil, bersalin, dan nifas</li> <li>2. Pelayanan kesehatan untuk ibu menyusui</li> <li>3. Pelayanan kesehatan untuk anak</li> <li>4. Penemuan dan penanganan penderita penyakit</li> </ol>   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran dengan cara menulis saran dan masukan di lembar yang telah disediakan</li> <li>b. Kotak Pengaduan dengan cara menulis di lembar pengaduan yang telah disediakan</li> <li>c. Telepon/HP : 081802002446</li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:puskesmasciamis@gmail.com">puskesmasciamis@gmail.com</a></li> <li>e. web : <a href="https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis">https://puskesmas.ciamiskab.go.id/ciamis</a></li> <li>f. Media Sosial : IG Puskesmas : puskesmas_ciamis</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.</li> </ol> |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
| 7.  | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa.</li> <li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2007 tentang Kader kesehatan Pemberdayaan Masyarakat.</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2007 tentang Pelatihan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/ Kelurahan.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1464/MENKES/PER/ X/2010 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Bidan</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1501 tahun 2010 tentang Jenis Penyakit Menular Tertentu yang dapat menimbulkan Wabah dan Upaya Penanggulangan</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 631/MENKES/PER/ III/2011 tentang Petunjuk Teknis Jaminan Persalinan</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol> |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursi tunggu pasien</li> <li>2. Meja pendaftaran</li> <li>3. Kursi pendaftaran</li> <li>4. Komputer dan printer</li> <li>5. Alat tulis kantor</li> <li>6. Buku register pasien</li> </ol>   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | Bidan berpendidikan minimal D-3 kebidanan   |
| 10. | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Audit Internal</li> <li>3. Tim Mutu</li> </ol>   |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | Bidan 2 Orang   |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Tim PMKP (Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien).   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.   |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pra Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>2. Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas</li> <li>3. Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ol>   |

KEPALA PUSKESMAS CIAMIS



EVIE TRIYANTI

