



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG  
DINAS KESEHATAN  
**UPTD PUSKESMAS KEDONDONG**

Jl. H. Murni No.27 Ketapang KodePos 78812 Telp.085752013880  
Email :bludpuskesmaskedondong@gmail.com



KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS KEDONDONG  
NOMOR : 010/ PKM KDD/I/2023  
TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
DI UPTD PUSKESMAS KEDONDONG  
KEPALA UPTD PUSKESMAS KEDONDONG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Di UPTD Puskesmas Kedondong.
- b. bahwa suhubungan dengan adanya penambahan manufacturing maka perlu di ubah untuk dilakukan penyesuaian ;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas kedondong tentang Perubahan atas Penetapan Standar Pelayanan;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 27 tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara republic Indonesia Tahun 1953 Nomor 9), sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang bpembentukan Daerah Tingkat II Tabalong dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 51, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 2756);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144);
4. Undang-Undang nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 5494);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2016 Nomor 1423);
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1590);
10. Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang;
11. Peraturan Bupati No 57 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Bidang Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah, Puskesmas Rawat Inap Dan Puskesmas Non Rawat Inap Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada UPTD Puskesmas Kedondong sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : 1. Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam diktum KESATU meliputi produk atau jenis layanan :  
2. Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medik  
3. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum  
4. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut  
5. Pelayanan Kesehatan Lansia  
6. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)  
7. Pelayanan Gizi, Promkes dan Kesehatan Haji  
8. Pelayanan Penyakit TB, HIV dan Covid 19  
9. Pelayanan Sanitasi  
10. Pelayanan Laboratorium  
11. Pelayanan Kefarmasian  
12. Pelayanan Gawat Darurat  
13. Pelayanan Aqupresure  
14. Pelayanan Rujukan dan Surat Keterangan Dokter  
15. Pelayanan Ambulans  
16. Pelayanan Humas / Pengaduan
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Ketapang  
Pada tanggal 10 Januari 2023

**KEPALA UPTD PUSKESMAS KEDONDONG,**

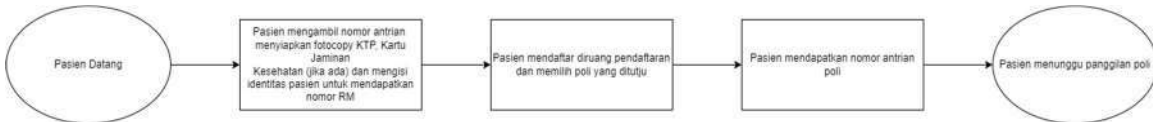
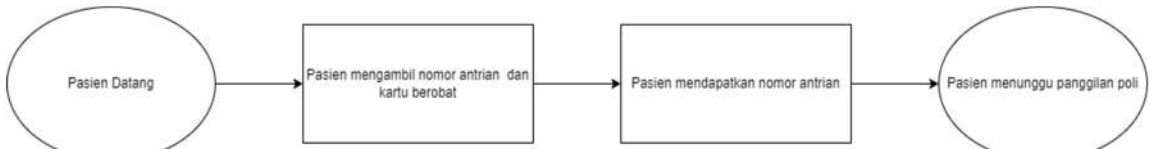


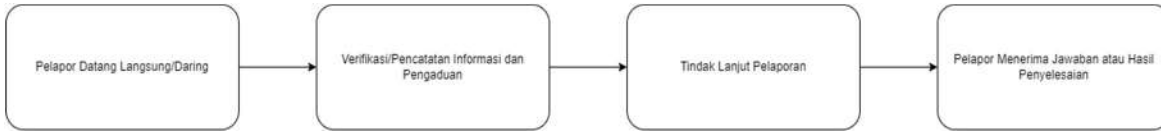
**SADRUL ANNUR, SKM**

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN KEPALA UPTD  
 PUSKESMAS KEDONDONG  
 NOMOR : 010/ PKM KDD/I/2023  
 TENTANG  
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
 DI UPTD PUSKESMAS KEDONDONG

**STANDAR PELAYANAN**

PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK

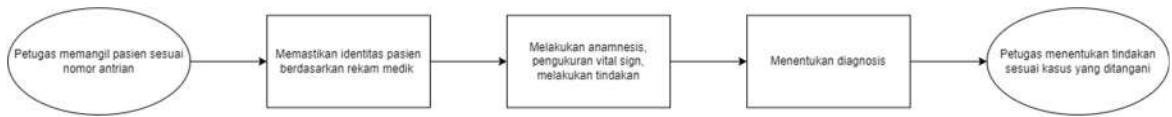
Service Delivery	
1	Persyaratan Pelayanan
	Penggunaan layanan (pasien) datang dengan membawa : Kartu identitas : KTP, SIM, KK,KIA Kartu Pendaftar Pasien (pasien lama) Kartu Jaminan Kesehatan/BPJS (bagi yang memiliki)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<p><b>Pasien Baru</b></p>  <pre> graph LR   A((Pasien Datang)) --&gt; B[Pasien mengambil nomor antrian menyiapkan fotocopy KTP, Kartu Jaminan Kesehatan (jika ada) dan mengisi identitas pasien untuk mendapatkan nomor RM]   B --&gt; C[Pasien mendaftar diruang pendaftaran dan memilih poli yang dituju]   C --&gt; D[Pasien mendapatkan nomor antrian poli]   D --&gt; E((Pasien menunggu panggilan poli))         </pre> <p>Prosedur :</p> <p>Pasien datang</p> <p>Pasien mengambil nomor antrian menyiapkan fotocopy KTP, Kartu Jaminan Kesehatan (jika ada) dan mengisi identitas pasien untuk mendapatkan nomor RM</p> <p>Pasien mendaftar diruang pendaftaran dan memilih poli yang dituju</p> <p>Pasien mendapatkan nomor antrian poli</p> <p>Pasien menunggu panggilan poli</p> <p><b>Pasien Lama</b></p>  <pre> graph LR   A((Pasien Datang)) --&gt; B[Pasien mengambil nomor antrian dan kartu berobat]   B --&gt; C[Pasien mendapatkan nomor antrian]   C --&gt; D((Pasien menunggu panggilan poli))         </pre> <p>Prosedur :</p> <p>Pasien datang</p> <p>Mengambil nomor antrian dan menyiapkan kartu berobat</p> <p>Pasien mendapatkan nomor antrian poli</p> <p>Pasien menunggu panggilan poli</p>

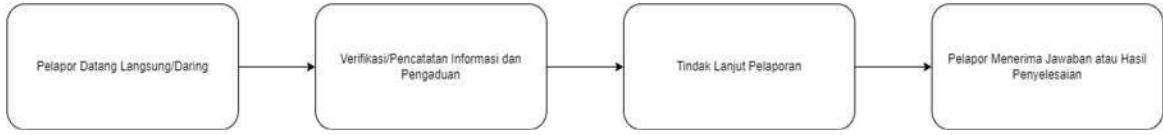
3	Jangka Waktu Pelayanan
	Pasien Baru : 5 Menit Pasien Lama : 3 Menit
4	Biaya / Tarif
	Pasien Umum : Rp. 11.500.-Pemeriksaan umum oleh dokter umum/dokter gigi/petugas kesehatan lainnya. Kartu pendaftaran baru : Rp.5000.-
	Bagi Pasien pemegang Kartu Jaminan Kesehatan biaya ditanggung jaminan (kecuali retribusi untuk pelayanan KIR dokter, tes buta warna)
5	Produk Pelayanan
	1. Pendaftaran Pasien 2. Pelayanan Reman Medis Pasien
6	Waktu Pelayanan
	Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB Sabtu : 08.00 – 11.30 WIB
7	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran
	A.Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan</li> <li>3. SMS : 085752013880</li> <li>4. Telepon/No Wa : 085752013880</li> <li>5. Email : <a href="mailto:bludpuskesmaskedondong@gmail.com">bludpuskesmaskedondong@gmail.com</a></li> <li>6. Website : <a href="http://pkm.ketapangkab.go.id/kedondong/">http://pkm.ketapangkab.go.id/kedondong/</a></li> <li>7. Facebook : Puskesmas Kedondong</li> <li>8. Instagram : kedondongpuskesmas</li> <li>9. Youtube : Puskesmas Kedondong</li> </ol>
	B. Alur Pengaduan  <pre> graph LR     A[Pelapor Datang Langsung/Daring] --&gt; B[Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan]     B --&gt; C[Tindak Lanjut Pelaporan]     C --&gt; D[Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian] </pre>
	C.Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke dinkes kabupaten</li> </ol>

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis.</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122)</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan televisi</li> <li>2. Ruang tunggu khusus untuk anak-anak</li> <li>3. Fasilitas charger handphone</li> <li>4. Koran dan bahan bacaan lainnya</li> <li>5. Mesin anjungan pendaftaran mandiri</li> <li>6. Komputer dan jaringan internet</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. DIII Rekam Medis yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya.</li> <li>2. SLTA/ sederajat</li> <li>3. Memahami uraian tugas dan fungsi</li> <li>4. Memahami standar operasional prosedur (SOP) layanan</li> <li>5. Memiliki etika pelayanan yaitu cepat, aman, nyaman, tertib, efisien, dan kerja sama</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh audit internal Puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	D3 Keperawatan : 2 orang D3 Kebidanan : 3 orang SLTA/ sederajat : 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</li> </ol>

	2. Apabila ada kekurangan dalam pemberian pelayanan maka akan dilakukan kunjungan rumah untuk melakukan klasifikasi dan tindak lanjut sesuai standar operasi pelayanan sebagai bentuk kompensasi
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya dan dapat dipertanggung jawabkan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

## 2. PELAYANAN PEMERIKSAAN KESEHATAN UMUM

<i>Service Delivery</i>	
1	Persyaratan Pelayanan
	1. Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	System, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A([Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian]) --&gt; B[Memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medik]     B --&gt; C[Melakukan anamnesis, pengukuran vital sign, melakukan tindakan]     C --&gt; D[Menentukan diagnosis]     D --&gt; E([Petugas menentukan tindakan sesuai kasus yang ditangani]) </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>4. Petugas melakukan pengukuran vital sign</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan</li> <li>6. Sesuai Prosedur</li> <li>7. Petugas menentukan diagnosis</li> <li>8. Petugas memberikan terapi/tindakan lanjut yang sesuai</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan
	1. Sesuai Kasus (5-10 menit)

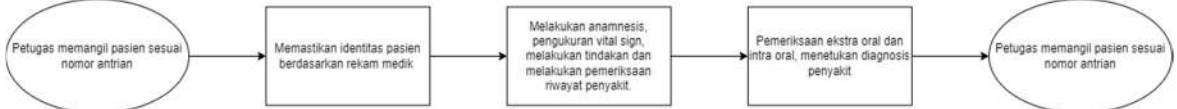
4	Biaya / Tarif
	1.Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 11 tahun 2013 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan
	1.Konsultasi dokter, Pemeriksaan medis, Tindakan medis, Surat Rujukan.
6	Waktu Pelayanan
	Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB Sabtu : 08.00 – 11.30 WIB
7	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran
	<p>A.Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan</li> <li>2.Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan</li> <li>3.SMS : 085752013880</li> <li>4.Telepon/No Wa : 085752013880</li> <li>5.Email : bludpuskesmaskedondong@gmail.com</li> <li>6.Website : <a href="http://pkm.kedondong.kab.go.id">http://pkm.kedondong.kab.go.id</a></li> <li>7.Facebook : Puskesmas Kedondong</li> <li>8.Instagram : kedondongpuskesmas</li> <li>9.Youtube : Puskesmas Kedondong</li> </ol> <p>B.Alur pengaduan</p>  <pre> graph LR     A[Pelapor Datang Langsung/Daring] --&gt; B[Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan]     B --&gt; C[Tindak Lanjut Pelaporan]     C --&gt; D[Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian]   </pre> <p>C.Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke dinkes kabupaten</li> </ol>



<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan pasien umum</li> <li>2. Ruangan pemeriksaan pasien lansia</li> <li>3. Peralatan medis pendukung</li> <li>4. Komputer dan jaringannya</li> <li>5. Ruang tunggu pasien</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter umum yang memiliki surat izin praktek</li> <li>2. DIII/D4/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>3. Memahami uraian tugas dan fungsi</li> <li>4. Memahami standar operasional prosedur (SOP) layanan</li> <li>5. Memiliki etika pelayanan yaitu cepat, aman, nyaman, tertib, efisien, dan kerja sama</li> </ol>
4.	Pengawasan internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervise oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum : 1 orang</li> <li>2. Perawat : 2 orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</li> <li>2. Apabila ada kekurangan dalam pemberian pelayanan maka akan dilakukan kunjungan rumah untuk melakukan klasifikasi dan tindak lanjut sesuai standar operasion pelayanan sebagai bentuk kompensasi</li> </ol>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku (tidak kadaluarsa)</li> </ol>
8.	Evalusi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

### 3. PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

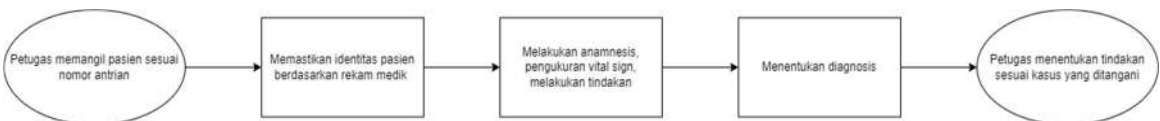
<i>Service Delivery</i>	
1	Persyaratan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya Rekam Medis Pasien</li> <li>2. Rujukan Internal</li> <li>3. Resep</li> <li>4. Surat Keterangan Sakit</li> </ol>
2	System, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A([Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian]) --&gt; B[Memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis]     B --&gt; C[Melakukan anamnesis, pengukuran vital sign, melakukan tindakan dan melakukan pemeriksaan riwayat penyakit]     C --&gt; D[Pemeriksaan ekstra oral dan intra oral, menentukan diagnosis penyakit]     D --&gt; E([Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian])   </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis / Identifikasi ulang</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesis dan pengukuran tekanan darah, suhu, berat badan, tinggi badan</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan riwayat penyakit dan kroscek untuk pasien baru, untuk pasien lama dilanjutkan pemeriksaan sesuai keluhan pasien</li> <li>5. Pemeriksaan ekstra oral dan intra oral</li> <li>6. Petugas menentukan diagnosis penyakit</li> </ol>

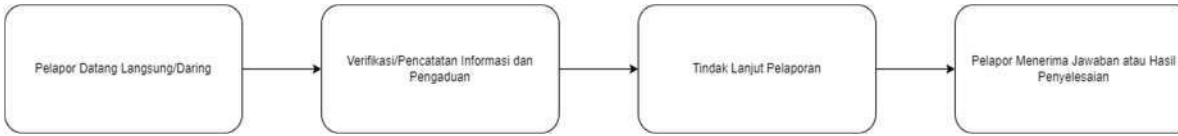
	7. Petugas menentukan tindakan jika memang diperlukan atau pemberian resep untuk pasien premedikasi dan surat rujukan jika pasien perlu dirujuk
3	Jangka Waktu Pelayanan
	1.Sesuai Kasus (5-30 menit)
4	Biaya / Tarif
	1.Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 11 tahun 2013 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan
	1.Konsultasi dokter, Pemeriksaan medis, Tindakan medis (Pencabutan gigi, pembersihan karang gigi, penambahan gigi, pemberian resep), Surat Rujukan
6	Waktu Pelayanan
	Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB Sabtu : 08.00 – 11.30 WIB
7	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran
	<p>A.Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan</li> <li>2.Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan</li> <li>3.SMS : 085752013880</li> <li>4.Telepon/No Wa : 085752013880</li> <li>5.Email : bludpuskesmaskedondong@gmail.com</li> <li>6.Website : <a href="http://pkm.kedondong.kab.go.id">http://pkm.kedondong.kab.go.id</a></li> <li>7.Facebook : Puskesmas Kedondong</li> <li>8.Instagram : kedondongpuskesmas</li> <li>9.Youtube : Puskesmas Kedondong</li> </ol> <p>B.Alur pengaduan</p>  <pre> graph LR     A[Pelapor Datang Langsung/Daring] --&gt; B[Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan]     B --&gt; C[Tindak Lanjut Pelaporan]     C --&gt; D[Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian]   </pre> <p>C.Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke dinkes kabupaten</li> </ol>

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan gigi</li> <li>2. Alat medis pendukung</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi yang memiliki surat ijin praktek</li> <li>2. DIII/DIV Keperawatan Gigi yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>3. Memahami uraian tugas dan fungsi</li> <li>4. Memahami standar operasional prosedur (SOP) layanan</li> <li>5. Memiliki etika pelayanan yaitu cepat, aman, nyaman, tertib, efisien, dan kerja sama</li> </ol>
4.	Pengawasan internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi : 0 petugas</li> <li>2. Perawat Gigi : 2 petugas</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standart pelayanan)</li> <li>2. Apabila ada kekurangan dalam pemberian pelayanan maka akan dilakukan kunjungan rumah untuk melakukan klasifikasi dan tindak lanjut sesuai standar operasion pelayanan sebagai bentuk kompensasi;</li> </ol>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat.</li> <li>3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
8.	Evalusi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

#### 4. PELAYANAN KESEHATAN LANSIA

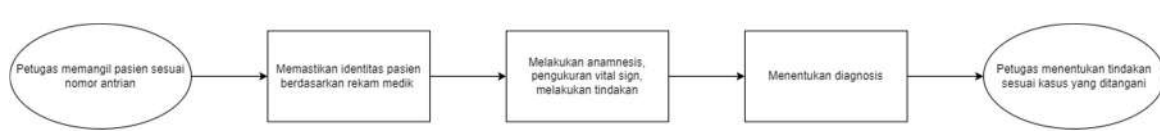
<i>Service Delivery</i>	
1	Persyaratan Pelayanan
	1.Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	System, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A([Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian]) --&gt; B[Memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medik]     B --&gt; C[Melakukan anamnesis, pengukuran vital sign, melakukan tindakan]     C --&gt; D[Menentukan diagnosis]     D --&gt; E([Petugas menentukan tindakan sesuai kasus yang ditangani])   </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>4. Petugas melakukan pengukuran vital sign</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan</li> <li>6. Sesuai Prosedur</li> <li>7. Petugas menentukan diagnosis</li> <li>8. Petugas memberikan terapi/tindakan lanjut yang sesuai</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan
	1.Sesuai Kasus (5-10 menit)
4	Biaya / Tarif
	1.Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 11 tahun 2013 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan

5	Produk Pelayanan
	1.Konsultasi dokter, Pemeriksaan medis, Tindakan medis, Surat Rujukan.
6	Waktu Pelayanan
	<p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 11.30 WIB</p>
7	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran
	<p>A.Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan</li> <li>2.Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan</li> <li>3.SMS : 085752013880</li> <li>4.Telepon/No Wa : 085752013880</li> <li>5.Email : bludpuskesmaskedondong@gmail.com</li> <li>6.Website : <a href="http://pkm.kedondong.kab.go.id">http://pkm.kedondong.kab.go.id</a></li> <li>7.Facebook : Puskesmas Kedondong</li> <li>8.Instagram : kedondongpuskesmas</li> <li>9.Youtube : Puskesmas Kedondong</li> </ol> <p>B.Alur pengaduan</p>  <pre> graph LR     A[Pelapor Datang Langsung/Daring] --&gt; B[Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan]     B --&gt; C[Tindak Lanjut Pelaporan]     C --&gt; D[Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian]   </pre> <p>C.Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke dinkes kabupaten</li> </ol>

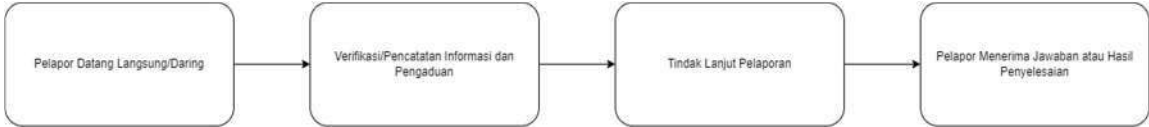
<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan pasien lansia</li> <li>2. Alat medis pendukung</li> <li>3. Ruang tunggu pasien</li> <li>4. Komputer dan jaringannya</li> <li>5. Ruang tunggu pasien</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter umum yang memiliki surat ijin praktek</li> <li>2. DIII/DIV/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>3. Memahami uraian tugas dan fungsi</li> <li>4. Memahami standar operasional prosedur (SOP) layanan</li> <li>5. Memiliki etika pelayanan yaitu cepat, aman, nyaman, tertib, efisien, dan kerja sama</li> </ol>
4.	Pengawasan internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum : 1 petugas</li> <li>2. Perawat Umum : 2 petugas</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standart pelayanan)</li> <li>2. Apabila ada kekurangan dalam pemberian pelayanan maka akan dilakukan kunjungan rumah untuk melakukan klasifikasi dan tindak lanjut sesuai standar operation pelayanan sebagai bentuk kompensasi</li> </ol>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat.</li> <li>3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
8.	Evalusi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

### 5. PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK (KIA)

Service Delivery	
1.	Persyaratan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya Rekam Medis Pasien</li> <li>2. Buku KIA / KMS</li> </ol>
2.	System, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A([Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian]) --&gt; B[Memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis]     B --&gt; C[Melakukan anamnesis, pengukuran vital sign, melakukan tindakan]     C --&gt; D[Menentukan diagnosis]     D --&gt; E([Petugas menentukan tindakan sesuai kasus yang ditangani])   </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>4. Petugas melakukan pengukuran vital sign</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur</li> <li>6. Petugas menentukan diagnosis</li> <li>7. Petugas memberikan terapi / tindakan lanjut yang sesuai</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan
	1. Sesuai Kasus (5-20 menit)
4.	Biaya / Tarif
	1. Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 11 tahun 2013 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan

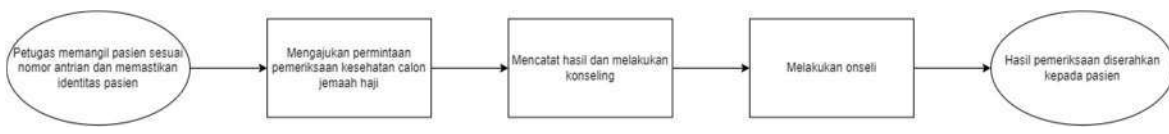


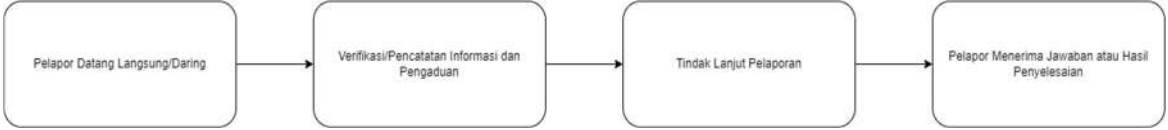
5.	Produk Pelayanan
	1.Pelayanan KIA,KB, MTBS, Imunisasi
6.	Waktu Pelayanan
	<p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 11.30 WIB</p>
7.	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran
	<p>A.Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan</li> <li>2.Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan</li> <li>3.SMS : 085752013880</li> <li>4.Telepon/No Wa : 085752013880</li> <li>5.Email : bludpuskesmaskedondong@gmail.com</li> <li>6.Website : <a href="http://pkm.kedondong.kab.go.id">http://pkm.kedondong.kab.go.id</a></li> <li>7.Facebook : Puskesmas Kedondong</li> <li>8.Instagram : kedondongpuskesmas</li> <li>9.Youtube : Puskesmas Kedondong</li> </ol> <p>B.Alur pengaduan</p>  <pre> graph LR     A[Pelapor Datang Langsung/Daring] --&gt; B[Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan]     B --&gt; C[Tindak Lanjut Pelaporan]     C --&gt; D[Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian]   </pre> <p>C.Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke dinkes kabupaten</li> </ol>

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan KIA</li> <li>2. Alat medis pendukung</li> <li>3. Ruang tunggu khusus untuk ibu dan anak</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. DIII/DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>2. Memahami uraian tugas dan fungsi</li> <li>3. Memahami standar operasional prosedur (SOP) layanan</li> <li>4. Memiliki etika pelayanan yaitu cepat, aman, nyaman, tertib, efisien, dan kerja sama</li> </ol>
4.	Pengawasan internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervise oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bidan : Minimal 2 orang</li> <li>2. Perawat : Minimal 2 orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standart pelayanan)</li> <li>2. Apabila ada kekurangan dalam pemberian pelayanan maka akan dilakukan kunjungan rumah untuk melakukan klasifikasi dan tindak lanjut sesuai standar operation pelayanan sebagai bentuk kompensasi</li> </ol>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standart sterilitas masing-masing alat</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kedaluwarsa).</li> </ol>
8.	Evalusi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui penilaian Kinerja</li> <li>2. Puskesmas (PKP) sekurang-kurangnya 6 bulan sekali.</li> <li>3. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</li> </ol>

## 6. PELAYANAN GIZI, PROMKES DAN KESEHATAN HAJI

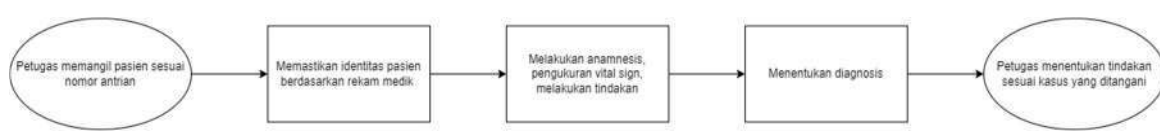
<i>Service Delivery</i>	
1	<p>Persyaratan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya rekam medis pasien</li> <li>2. Rujukan Internal / Eksternal</li> <li>3. Tersedianya permintaan pemeriksaan calon jema'ah haji</li> </ol>
2	<p>System, Mekanisme dan Prosedur</p>  <pre> graph LR     A([Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian dan memastikan identitas pasien]) --&gt; B[Mengajukan permintaan pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji]     B --&gt; C[Mencatat hasil dan melakukan konseling]     C --&gt; D[Melakukan onseki]     D --&gt; E([Hasil pemeriksaan diserahkan kepada pasien])   </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>3. Calon jema'ah haji mengajukan permintaan pemeriksaan kesehatan untuk mendapatkan Surat Keterangan Pemeriksaan Kesehatan bagi kelengkapan pendaftaran haji.</li> <li>4. Petugas mencatat hasil pemeriksaan dan kesimpulan dalam catatan medis yang menjadi dasar penerbitan Surat Keterangan Pemeriksaan Kesehatan</li> <li>5. Petugas melakukan konseling</li> <li>6. Petugas memberikan terapi/tindakan lanjut yang sesuai</li> <li>7. Petugas menyerahkan Surat Keterangan Pemeriksaan Kesehatan kepada Calon Jema'ah Haji.</li> </ol>
3	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai Kasus</li> </ol>

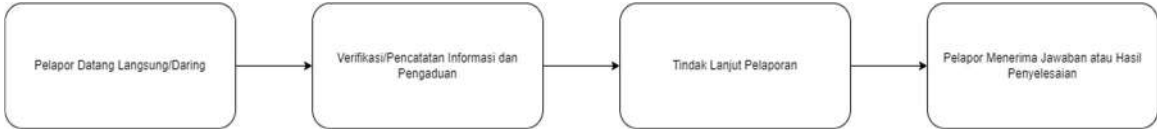
4	<p>Biaya / Tarif</p> <p>1. Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 11 tahun 2013 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan</p>
5	<p>Produk Pelayanan</p> <p>1. Konseling informasi dan Edukasi Gizi, Pemberian Makan Tambahan / Makanan Pendamping ASI, Surat Keterangan Kesehatan.</p>
6	<p>Waktu Pelayanan</p> <p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 11.30 WIB</p>
7	<p>Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran</p> <p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan</li> <li>3. SMS : 085752013880</li> <li>4. Telepon/No Wa : 085752013880</li> <li>5. Email : <a href="mailto:bludpuskesmaskedondong@gmail.com">bludpuskesmaskedondong@gmail.com</a></li> <li>6. Website : <a href="http://pkm.kedondong.kab.go.id">http://pkm.kedondong.kab.go.id</a></li> <li>7. Facebook : Puskesmas Kedondong</li> <li>8. Instagram : kedondongpuskesmas</li> <li>9. Youtube : Puskesmas Kedondong</li> </ol> <p>B. Alur pengaduan</p>  <pre> graph LR     A[Pelapor Datang Langsung/Daring] --&gt; B[Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan]     B --&gt; C[Tindak Lanjut Pelaporan]     C --&gt; D[Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian]   </pre> <p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke dinkes kabupaten</li> </ol>

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan 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. 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>4. Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Ibadah Haji (lembaran NKRI tahun 2008 No.60, tambahan Lembaran NKRI No. 4845)</li> <li>5. Undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran NKRI tahun 2009 No. 144, Tambahan Republik Indonesia No.5063)</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat komunikasi</li> <li>2. Ruang konseling</li> <li>3. Leaflet</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas minimal pendidikan DIII / setara yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>2. Memahami uraian tugas dan fungsi</li> <li>3. Memahami standar operasional prosedur (SOP) layanan</li> <li>4. Memiliki etika pelayanan yaitu cepat, aman, nyaman, tertib, efisien, dan kerja sama</li> </ol>
4.	Pengawasan internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal 2 orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standart pelayanan)</li> <li>2. Apabila ada kekurangan dalam pemberian pelayanan maka akan dilakukan kunjungan rumah untuk melakukan klasifikasi dan tindak lanjut sesuai standar operasion pelayanan sebagai bentuk kompensasi</li> </ol>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat.</li> </ol>
8.	Evalusi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

### 7. PELAYANAN PENYAKIT TB, HIV & COVID.19

<i>Service Delivery</i>	
1	Persyaratan Pelayanan
.	1.Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	System, Mekanisme dan Prosedur
.	 <pre> graph LR     A([Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian]) --&gt; B[Memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medik]     B --&gt; C[Melakukan anamnesis, pengukuran vital sign, melakukan tindakan]     C --&gt; D[Menentukan diagnosis]     D --&gt; E([Petugas menentukan tindakan sesuai kasus yang ditangani])   </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2.Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>3.Petugas melakukan anamnesis</li> <li>4.Petugas melakukan pengukuran vital sign</li> <li>5.Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur.</li> <li>6.Petugas menentukan diagnosis</li> <li>7.Petugas memberikan terapi/tindakan lanjut yang sesuai</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan
.	1.Sesuai kasus (5-10 menit)
4	Biaya / Tarif
.	1.Pasien Umum : sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No.11 tahun 2013 tentang retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan
.	1.Konsultasi Dokter, Pemeriksaan medis, Tindakan medis, Surat Rujukan

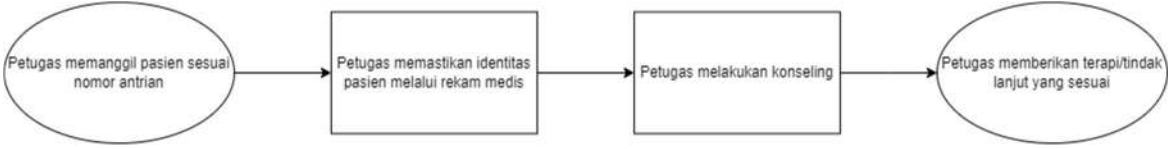
6.	<p>Waktu Pelayanan</p> <p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 11.30 WIB</p>
7	<p>Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran</p>
.	<p>A.Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan</li> <li>2.Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan</li> <li>3.SMS : 085752013880</li> <li>4.Telepon/No Wa : 085752013880</li> <li>5.Email : bludpuskesmaskedondong@gmail.com</li> <li>6.Website : <a href="http://pkm.kedondong.kab.go.id">http://pkm.kedondong.kab.go.id</a></li> <li>7.Facebook : Puskesmas Kedondong</li> <li>8.Instagram : kedondongpuskesmas</li> <li>9.Youtube : Puskesmas Kedondong</li> </ol> <p>B.Alur pengaduan</p>  <pre> graph LR     A[Pelapor Datang Langsung/Daring] --&gt; B[Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan]     B --&gt; C[Tindak Lanjut Pelaporan]     C --&gt; D[Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian]   </pre> <p>C.Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke dinkes kabupaten</li> </ol>

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang No 36 tahun 2014 tentang Kesehatan (Lembar NKRI tahun 2009 No.144, Tambahan Lembaran NKRI No.5063)</li> <li>2. Undang-undang No.4 tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1984 No. 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesai No. 3273);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah No.40 tahun 1991 tentang Penanggulangan Wabah Penyakit Menular (Lembaran Negeran Republik Indonesia Tahun 1991 No. 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 3447)</li> </ol>

2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pemeriksaan</li> <li>2. Alat Medis Pendukung</li> <li>3. Ruang Tunggu Pasien</li> <li>4. Kartu Monitoring Pasien</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. DIII/DIV Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>2. Memahami uraian tugas dan fungsi</li> <li>3. Memahami standar operasional prosedur (SOP) layanan</li> <li>4. Memiliki etika pelayanan yaitu cepat, aman, nyaman, tertib, efisien, dan kerja sama</li> </ol>
4.	Pengawasan internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervise oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perawat 2 petugas</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</li> <li>2. Apabila ada kekurangan dalam pemberian pelayanan maka akan dilakukan kunjungan rumah untuk melakukan klasifikasi dan tindak lanjut sesuai standar operasi pelayanan sebagai bentuk kompensasi</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>



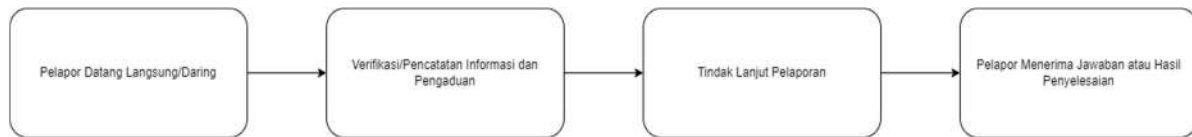
## 8. PELAYANAN SANITASI

<i>Service Delivery</i>	
1	Persyaratan Pelayanan
	1.Tersedianya rekam medis pasien 2.Rujukan Internal / Eksternal
2	System, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A([Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian]) --&gt; B[Petugas memastikan identitas pasien melalui rekam medis]     B --&gt; C[Petugas melakukan konseling]     C --&gt; D([Petugas memberikan terapi/tindakan lanjut yang sesuai])           </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2.Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>3.Petugas melakukan konseling</li> <li>4.Petugas memberikan terapi/tindakan lanjut yang sesuai</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan
	1.Sesuai Kasus
4	Biaya / Tarif
	1.Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 11 tahun 2013 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan
	1.Konseling informasi dan Edukasi tentang Sanitasi Lingkungan
6	Waktu Pelayanan
	Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB Sabtu : 08.00 – 11.30 WIB
7	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran
	A.Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan</li> <li>2.Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan</li> <li>3.SMS : 085752013880</li> <li>4.Telepon/No Wa : 085752013880</li> <li>5.Email : <a href="mailto:bludpuskesmaskedondong@gmail.com">bludpuskesmaskedondong@gmail.com</a></li> <li>6.Website : <a href="http://pkm.kedondong.kab.go.id">http://pkm.kedondong.kab.go.id</a></li> <li>7.Facebook : Puskesmas Kedondong</li> </ol>

8.Instagram : kedondongpuskesmas

9.Youtube : Puskesmas Kedondong

### B.Alur pengaduan



### C.Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan

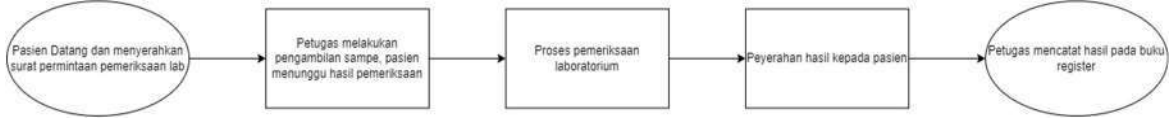
1.Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke dinkes kabupaten

## *Manufacturing*

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Peraturan Menteri Kesehatan 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. 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li></ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"><li>1.Alat komunikasi</li><li>2.Ruang konseling</li><li>3.Leaflet</li></ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1.Petugas minimal pendidikan DIII / setara yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li><li>2.Memahami uraian tugas dan fungsi</li><li>3.Memahami standar operasional prosedur (SOP) layanan</li><li>4.Memiliki etika pelayanan yaitu cepat, aman, nyaman, tertib, efisien, dan kerja sama</li></ol>
4.	Pengawasan internal
	<ol style="list-style-type: none"><li>1.Supervisi oleh atasan langsung</li><li>2.Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li></ol>
5.	Jumlah pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1.Minimal 2 orang</li></ol>

6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standart pelayanan)</li> <li>2. Apabila ada kekurangan dalam pemberian pelayanan maka akan dilakukan kunjungan rumah untuk melakukan klasifikasi dan tindak lanjut sesuai standar operasion pelayanan sebagai bentuk kompensasi</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat.</li> </ol>
8.	Evalusi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

## 9. PELAYANAN LABORATORIUM


<i>Service Delivery</i>	
1	Persyaratan Pelayanan
.	1. Surat permintaan pemeriksaan laboratorium
2	System, Mekanisme dan Prosedur
.	 <pre> graph LR     A([Pasien Datang dan menyerahkan surat permintaan pemeriksaan lab]) --&gt; B[Petugas melakukan pengambilan sampe, pasien menunggu hasil pemeriksaan]     B --&gt; C[Proses pemeriksaan laboratorium]     C --&gt; D[Peyerahan hasil kepada pasien]     D --&gt; E([Petugas mencatat hasil pada buku register])   </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang</li> <li>2. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium</li> <li>3. Pasien dipanggil sesuai nomor urut</li> <li>4. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel</li> <li>5. Pasien menunggu hasil pemeriksaan untuk pasien tanpa jaminan kesehatan diminta untuk melakukan pembayaran dikasir terlebih dahulu</li> <li>6. Proses pemeriksaan laboratorium</li> <li>7. Penyerahan hasil kepada pasien untuk konsultasi ke yang merujuk</li> <li>8. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien dibuku register</li> </ol>

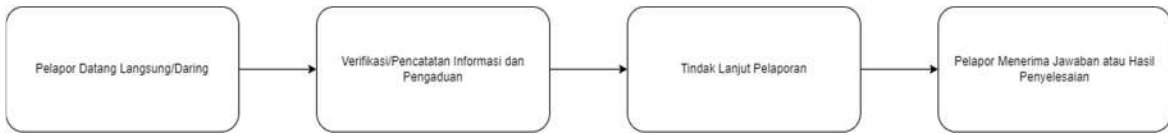
3	Jangka Waktu Pelayanan
.	1.Sesuai Kasus
4	Biaya / Tarif
.	1.Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 11 tahun 2013 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan
.	1.Hematologi klinis darah, Urinalisasi, Parasitologi dan mikrobiologi, imunologi serologi
6	Waktu Pelayanan Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB
.	Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB Sabtu : 08.00 – 11.30 WIB
7	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran
.	<p>A.Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan</li> <li>2.Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan</li> <li>3.SMS : 085752013880</li> <li>4.Telepon/No Wa : 085752013880</li> <li>5.Email : bludpuskesmaskedondong@gmail.com</li> <li>6.Website : <a href="http://pkm.kedondong.kab.go.id">http://pkm.kedondong.kab.go.id</a></li> <li>7.Facebook : Puskesmas Kedondong</li> <li>8.Instagram : kedondongpuskesmas</li> <li>9.Youtube : Puskesmas Kedondong</li> </ol> <p>B.Alur pengaduan</p>  <pre> graph LR     A[Pelapor Datang Langsung/Daring] --&gt; B[Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan]     B --&gt; C[Tindak Lanjut Pelaporan]     C --&gt; D[Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian]   </pre> <p>C.Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke dinkes kabupaten</li> </ol>

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 364/MENKES/SK/III/2003</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan laboratorium kesehatan masyarakat</li> <li>3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 657/MENKES/SK/VII/2009 tentang pengiriman penggunaan specimen klinis, materi biologi dan muatan informasinya</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pengambilan sampel</li> <li>2. Ruang pemeriksaan laboratorium</li> <li>3. Peralatan laboratorium pendukung</li> <li>4. Computer dan jaringannya</li> <li>5. Ruang tunggu pasien</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>2. Memahami uraian tugas dan fungsi</li> <li>3. Memahami standar operasional prosedur (SOP) layanan</li> <li>4. Memiliki etika pelayanan yaitu cepat, aman, nyaman, tertib, efisien, dan kerja sama</li> </ol>
4.	Pengawasan internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal 2 orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standart pelayanan)</li> <li>2. Apabila ada kekurangan dalam pemberian pelayanan maka akan dilakukan kunjungan rumah untuk melakukan klasifikasi dan tindak lanjut sesuai standar operation pelayanan sebagai bentuk kompensasi</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat. 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	1. Evaluasi kinerja dilakukan Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

## 10. PELAYANAN FARMASI

<i>Service Delivery</i>	
1	Persyaratan Pelayanan
.	1. Resep dari poli
2	System, Mekanisme dan Prosedur
.	 <pre> graph LR     A([Pasien menyerahkan resep, menunggu di farmasi]) --&gt; B[Petugas mengambil resep dan memberikan nomor urut]     B --&gt; C[Petugas Melakukan screening resep]     C --&gt; D[Peracikan obat]     D --&gt; E([penyerahan obat dan pemberian informasi sekaligus konseling])           </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menyerahkan resep di farmasi</li> <li>2. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan kedatangan</li> <li>3. Petugas mengambil resep untuk diberi nomor urut</li> <li>4. Petugas melakukan screening resep</li> <li>5. Peracikan obat</li> <li>6. Penyerahan obat sesuai nomor urut disertai pemberian informasi dan konseling kepada pasien</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan
.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu tunggu obat jadi : 15 menit</li> <li>2. Waktu tunggu pelayanan obat racikan : 25 menit</li> </ol>
4	Biaya / Tarif
.	1. Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 11 tahun 2013 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan

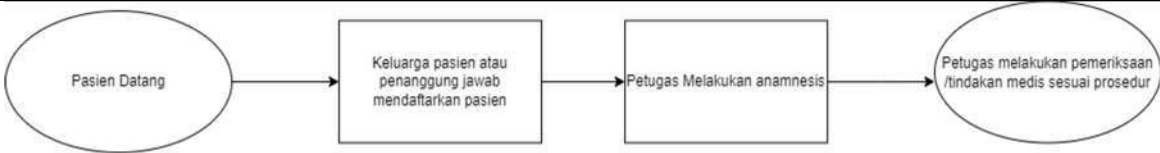
.	1.Penyediaan obat racikan dan non-racikan, pemberian informasi obat (PIO)
6	Waktu Pelayanan
.	<p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 11.30 WIB</p>
7	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran
.	<p>A.Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan</li> <li>2.Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan</li> <li>3.SMS : 085752013880</li> <li>4.Telepon/No Wa : 085752013880</li> <li>5.Email : bludpuskesmaskedondong@gmail.com</li> <li>6.Website : <a href="http://pkm.kedondong.kab.go.id">http://pkm.kedondong.kab.go.id</a></li> <li>7.Facebook : Puskesmas Kedondong</li> <li>8.Instagram : kedondongpuskesmas</li> <li>9.Youtube : Puskesmas Kedondong</li> </ol> <p>B.Alur pengaduan</p>  <pre> graph LR     A[Pelapor Datang Langsung/Daring] --&gt; B[Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan]     B --&gt; C[Tindak Lanjut Pelaporan]     C --&gt; D[Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian]   </pre> <p>C.Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke dinkes kabupaten</li> </ol>

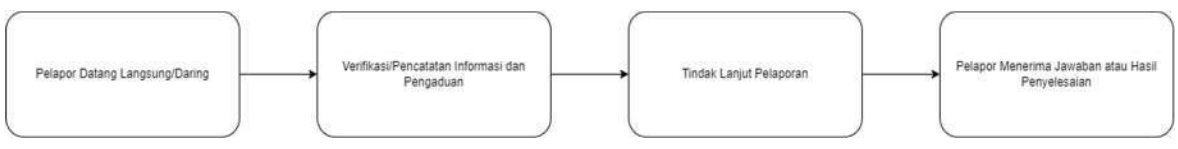
<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 nomor 49, tambahan Lembaran Negara RI nomor 3637)</li> <li>2. Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang pekerjaan Kefarmasian.</li> <li>3. Undang-undang RI Nomor 5 Tahun 1997 tentang psikotropika</li> <li>4. Undang-undang RI nomor 35 tahun 2009 tentang narkotika</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 906)</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang penyiapan obat</li> <li>2. Ruang pemberian informasi obat</li> <li>3. Gudang penyimpanan obat</li> <li>4. Alat medis pendukung</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker yang memiliki ijin praktek</li> <li>2. Asisten apoteker yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
4.	Pengawasan internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> <li>3. Memahami uraian tugas dan fungsi</li> <li>4. Memahami standar operasional prosedur (SOP) layanan</li> <li>5. Memiliki etika pelayanan yaitu cepat, aman, nyaman, tertib, efisien, dan kerja sama</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal 2 orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standart pelayanan.</li> <li>2. Apabila ada kekurangan dalam pemberian pelayanan maka akan dilakukan kunjungan rumah untuk melakukan klasifikasi dan</li> </ol>



	tindak lanjut sesuai standar operasi pelayanan sebagai bentuk kompensasi
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat.</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya(tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
8.	Evalusi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

## 11. PELAYANAN GAWAT DARURAT

<i>Service Delivery</i>	
1	Persyaratan Pelayanan
.	1.Kondisi pasien darurat
2	System, Mekanisme dan Prosedur
.	 <pre> graph LR     A([Pasien Datang]) --&gt; B[Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien]     B --&gt; C[Petugas Melakukan anamnesis]     C --&gt; D([Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan medis sesuai prosedur]) </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Pasien datang</li> <li>2.Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien</li> <li>3.Petugas melakukan anamnesis</li> <li>4.Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan medis sesuai prosedur, apabila diperlukan, petugas merujuk pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan
.	1.Sesuai Kasus
4	Biaya / Tarif
.	1.Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 11 tahun 2013 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan
.	1.Penanganan Kegawat Daruratan

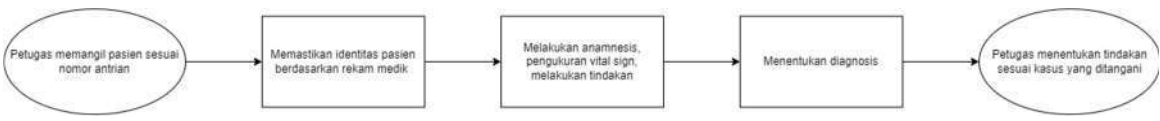
6	Waktu Pelayanan
.	<p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 11.30 WIB</p>
7	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran
.	<p>A.Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan</li> <li>2.Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan</li> <li>3.SMS : 085752013880</li> <li>4.Telepon/No Wa : 085752013880</li> <li>5.Email : bludpuskesmaskedondong@gmail.com</li> <li>6.Website : <a href="http://pkm.kedondong.kab.go.id">http://pkm.kedondong.kab.go.id</a></li> <li>7.Facebook : Puskesmas Kedondong</li> <li>8.Instagram : kedondongpuskesmas</li> <li>9.Youtube : Puskesmas Kedondong</li> </ol> <p>B.Alur pengaduan</p>  <pre> graph LR     A[Pelapor Datang Langsung/Daring] --&gt; B[Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan]     B --&gt; C[Tindak Lanjut Pelaporan]     C --&gt; D[Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian]   </pre> <p>C.Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke dinkes kabupaten</li> </ol>

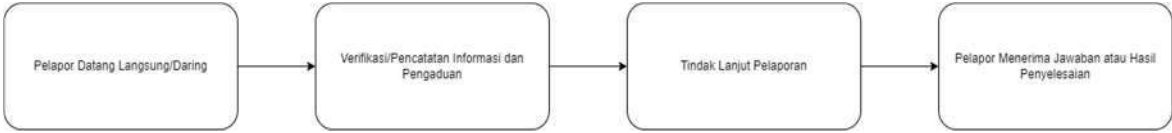
<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang UDG</li> <li>2. Ruang Administrasi</li> <li>3. Komputer dan Jaringannya</li> <li>4. Telepon</li> <li>5. Peralatan medis pendukung</li> <li>6. Ambulan untuk rujukan pasien</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter umum yang memiliki surat ijin praktek</li> <li>2. DIII/DIV Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya.</li> <li>3. DIII/DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>4. Memahami uraian tugas dan fungsi</li> <li>5. Memahami standar operasional prosedur (SOP) layanan</li> <li>6. Memiliki etika pelayanan yaitu cepat, aman, nyaman, tertib, efisien, dan kerja sama</li> </ol>
4.	Pengawasan internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana
	<p>Dokter umum : 1 orang</p> <p>Perawat : 2 orang</p> <p>Bidan : 3 orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standart pelayanan)</li> <li>2. Apabila ada kekurangan dalam pemberian pelayanan maka akan dilakukan kunjungan rumah untuk melakukan klasifikasi dan tindak lanjut sesuai standar operasion pelayanan sebagai bentuk kompensasi</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat.</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

### 3. PELAYANAN AQUPRESURE

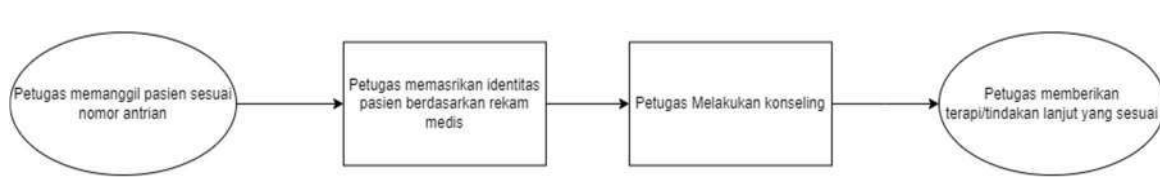
<i>Service Delivery</i>	
1	Persyaratan Pelayanan
.	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	System, Mekanisme dan Prosedur
.	 <pre> graph LR     A([Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian]) --&gt; B[Memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medik]     B --&gt; C[Melakukan anamnesis, pengukuran vital sign, melakukan tindakan]     C --&gt; D[Menentukan diagnosis]     D --&gt; E([Petugas menentukan tindakan sesuai kasus yang ditangani]) </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>4. Petugas melakukan pengukuran vital sign</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur</li> <li>6. Petugas menentukan diagnosis</li> <li>7. Petugas memberikan terapi/tindakan lanjut yang sesuai.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan
.	Sesuai Kasus
4	Biaya / Tarif
.	Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 11 tahun 2013 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan
.	Konsultasi dengan petugas akupresur, Terapi tradisional oleh petugas terlatih.
6	Waktu Pelayanan
.	<p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 11.30 WIB</p>

7	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran
.	<p>A.Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan</li> <li>2.Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan</li> <li>3.SMS : 085752013880</li> <li>4.Telepon/No Wa : 085752013880</li> <li>5.Email : bludpuskesmaskedondong@gmail.com</li> <li>6.Website : <a href="http://pkm.kedondong.kab.go.id">http://pkm.kedondong.kab.go.id</a></li> <li>7.Facebook : Puskesmas Kedondong</li> <li>8.Instagram : kedondongpuskesmas</li> <li>9.Youtube : Puskesmas Kedondong</li> </ol> <p>B.Alur pengaduan</p>  <pre> graph LR     A[Pelapor Datang Langsung/Daring] --&gt; B[Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan]     B --&gt; C[Tindak Lanjut Pelaporan]     C --&gt; D[Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian]   </pre> <p>C.Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke dinkes kabupaten</li> </ol>

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.PP R.I No.103 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Tradisional</li> <li>2.Permenkes RI No. 61 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Kesehatan Tradisional Empris</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Ruang pemeriksaan</li> <li>2.Alat Medis Pendukung</li> <li>3.Ruang tunggu pasien</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.DIII/DIV Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>2.Memahami uraian tugas dan fungsi</li> <li>3.Memahami standar operasional prosedur (SOP) layanan</li> <li>4.Memiliki etika pelayanan yaitu cepat, aman, nyaman, tertib, efisien, dan kerja sama</li> </ol>

4.	Pengawasan internal
	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah pelaksana
	1 orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan
	1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standart pelayanan) 2. Apabila ada kekurangan dalam pemberian pelayanan maka akan dilakukan kunjungan rumah untuk melakukan klasifikasi dan tindak lanjut sesuai standar operation pelayanan sebagai bentuk kompensasi
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat.
8.	Evalusi Kinerja Pelaksana
	1. Evaluasi kinerja dilakukan Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

### 3. PELAYANAN RUJUKAN DAN SURAT KETERANGAN DOKTER

<i>Service Delivery</i>	
1.	Persyaratan Pelayanan
	1. Tersedianya rekam medis pasien 2. Rujukan Internal / Eksternal
2.	System, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A([Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian]) --&gt; B[Petugas memasrikan identitas pasien berdasarkan rekam medis]     B --&gt; C[Petugas Melakukan konseling]     C --&gt; D([Petugas memberikan terapi/tindakan lanjut yang sesuai]) </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> </ol>

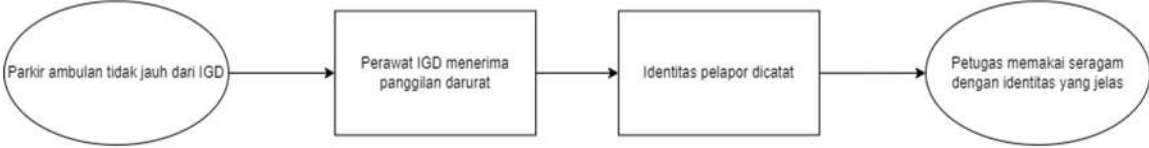
	<p>3. Petugas melakukan konseling</p> <p>4. Petugas memberikan terapi/tindakan lanjut yang sesuai</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan
	1. Sesuai Kasus
4.	Biaya / Tarif
	1. Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 11 tahun 2013 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan
	1. Konsultasi pemeriksaan medis, surat keterangan pemeriksaan kesehatan dan rujukan dari dokter
6.	Waktu Pelayanan
	<p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 11.30 WIB</p>
7.	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran
	<p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <p>1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan</p> <p>2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan</p> <p>3. SMS : 085752013880</p> <p>4. Telepon/No Wa : 085752013880</p> <p>5. Email : <a href="mailto:bludpuskesmaskedondong@gmail.com">bludpuskesmaskedondong@gmail.com</a></p> <p>6. Website : <a href="http://pkm.kedondong.kab.go.id">http://pkm.kedondong.kab.go.id</a></p> <p>7. Facebook : Puskesmas Kedondong</p> <p>8. Instagram : kedondongpuskesmas</p> <p>9. Youtube : Puskesmas Kedondong</p> <p>B. Alur pengaduan</p>  <pre> graph LR     A[Pelapor Datang Langsung/Daring] --&gt; B[Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan]     B --&gt; C[Tindak Lanjut Pelaporan]     C --&gt; D[Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian] </pre> <p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <p>1. Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke dinkes kabupaten</p>

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan pasien umum</li> <li>2. Peralatan medis pendukung</li> <li>3. Komputer dan jaringannya</li> <li>4. Ruang tunggu pasien</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter umum yang memiliki surat izin praktek</li> <li>2. DIII/D4/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>3. Memahami uraian tugas dan fungsi</li> <li>4. Memahami standar operasional prosedur (SOP) layanan</li> <li>5. Memiliki etika pelayanan yaitu cepat, aman, nyaman, tertib, efisien, dan kerja sama</li> </ol>
4.	Pengawasan internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervise oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana
	Dokter Umum : 1 orang Perawat : 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</li> <li>2. Apabila ada kekurangan dalam pemberian pelayanan maka akan dilakukan kunjungan rumah untuk melakukan klasifikasi dan tindak lanjut sesuai standar operasion pelayanan sebagai bentuk kompensasi</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan



	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku (tidak kadaluarsa)</li> </ol>
8.	<p>8. Evaluasi Kinerja Pelaksana</p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali.</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

#### 4. PELAYANAN AMBULANS

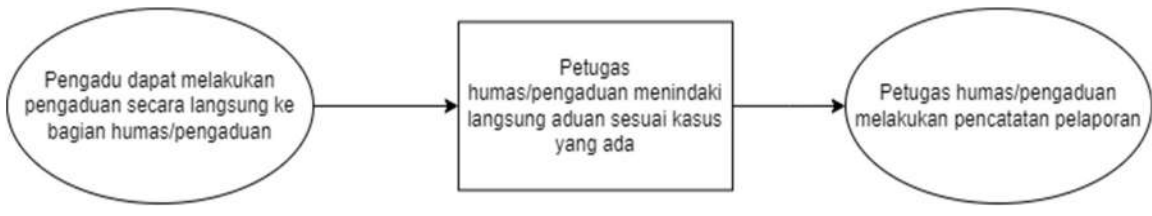
<i>Service Delivery</i>	
1	Persyaratan Pelayanan
.	1.Rujukan Internal / Eksternal
2	System, Mekanisme dan Prosedur
.	 <pre> graph LR     A([Parkir ambulans tidak jauh dari IGD]) --&gt; B[Perawat IGD menerima panggilan darurat]     B --&gt; C[Identitas pelapor dicatat]     C --&gt; D([Petugas memakai seragam dengan identitas yang jelas])   </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Parkir ambulans tidak jauh dari IGD</li> <li>2.Perawat IGD menerima panggilan darurat / kasus yang memerlukan pertolongan ambulans</li> <li>3.Identitas pelapor dicatat</li> <li>4.Petugas memakai seragam dengan identitas yang jelas.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan
.	1.Sesuai Kasus
4	Biaya / Tarif
.	1.Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 11 tahun 2013 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan
.	1.Kendaraan yang disediakan oleh fasilitas kesehatan untuk mengantar dan menjemput gawat darurat dan orang sakit.

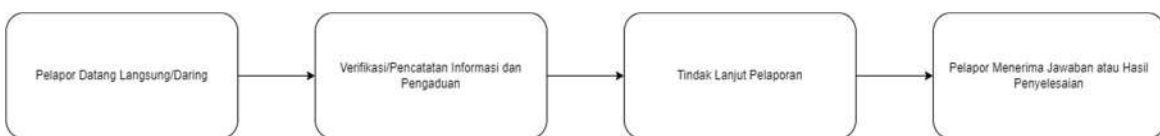
6	Waktu Pelayanan
.	<p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 11.30 WIB</p>
7	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran
.	<p>A.Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan</li> <li>2.Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan</li> <li>3.SMS : 085752013880</li> <li>4.Telepon/No Wa : 085752013880</li> <li>5.Email : bludpuskesmaskedondong@gmail.com</li> <li>6.Website : <a href="http://pkm.kedondong.kab.go.id">http://pkm.kedondong.kab.go.id</a></li> <li>7.Facebook : Puskesmas Kedondong</li> <li>8.Instagram : kedondongpuskesmas</li> <li>9.Youtube : Puskesmas Kedondong</li> </ol> <p>B.Alur pengaduan</p>  <pre> graph LR     A[Pelapor Datang Langsung/Daring] --&gt; B[Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan]     B --&gt; C[Tindak Lanjut Pelaporan]     C --&gt; D[Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian]   </pre> <p>C.Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke dinkes kabupaten</li> </ol>

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	1.Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Pasal. 29 No. 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Kendaraan Ambulans</li> <li>2.Alat kesehatan pendukung untuk kegawatdaruratan.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supir ambulans yang memiliki min SIM A</li> <li>2. Petugas IGD / pendamping pasien</li> <li>3. Memahami uraian tugas dan fungsi</li> <li>4. Memahami standar operasional prosedur (SOP) layanan</li> <li>5. Memiliki etika pelayanan yaitu cepat, aman, nyaman, tertib, efisien, dan kerja sama</li> </ol>
4.	Pengawasan internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervise oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supir : 1 orang</li> <li>2. Perawat : 1 orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</li> <li>2. Apabila ada kekurangan dalam pemberian pelayanan maka akan dilakukan kunjungan rumah untuk melakukan klasifikasi dan tindak lanjut sesuai standar operasi pelayanan sebagai bentuk kompensasi</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku (tidak kadaluarsa)</li> </ol>
8.	Evalusi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali.</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

### 3. PELAYANAN HUMAS/PENGADUAN

<i>Service Delivery</i>	
1	Persyaratan Pelayanan
.	1.Pasien yang datang berkunjung ke puskesmas setelah mendapatkan pelayanan
2	System, Mekanisme dan Prosedur
.	 <pre> graph LR     A([Pengadu dapat melakukan pengaduan secara langsung ke bagian humas/pengaduan]) --&gt; B[Petugas humas/pengaduan menindaki langsung aduan sesuai kasus yang ada]     B --&gt; C([Petugas humas/pengaduan melakukan pencatatan pelaporan])         </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengadu dapat melakukan pengaduan secara langsung ke bagian humas/pengaduan</li> <li>2. Petugas humas/pengaduan menindaki langsung aduan sesuai kasus yang ada</li> <li>3. Petugas humas/pengaduan melakukan pencatatan pelaporan</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan
.	1,Sesuai Kasus
4	Biaya / Tarif
.	1.Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 11 tahun 2013 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan
.	1.Pelayanan pengaduan bagi pasien yang memiliki keluhan terhadap pelayanan puskesmas
6	Waktu Pelayanan
.	<p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 11.30 WIB</p>
7	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran

.	<p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan</li> <li>3. SMS : 085752013880</li> <li>4. Telepon/No Wa : 085752013880</li> <li>5. Email : <a href="mailto:bludpuskesmaskedondong@gmail.com">bludpuskesmaskedondong@gmail.com</a></li> <li>6. Website : <a href="http://pkm.kedondong.kab.go.id">http://pkm.kedondong.kab.go.id</a></li> <li>7. Facebook : Puskesmas Kedondong</li> <li>8. Instagram : kedondongpuskesmas</li> <li>9. Youtube : Puskesmas Kedondong</li> </ol> <p>B. Alur pengaduan</p>  <pre> graph LR     A[Pelapor Datang Langsung/Daring] --&gt; B[Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan]     B --&gt; C[Tindak Lanjut Pelaporan]     C --&gt; D[Pelapor Menerima Jawaban atau Hasil Penyelesaian]   </pre> <p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke dinkes kabupaten</li> </ol>
---	--

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 49 Tahun 2012 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	1. Tempat Pengaduan Pengunjung 2. Kelengkapan Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi Pelaksana
	1. Memahami proses pengajuan 2. Mengerti pemakaian alat tulis kantor 3. Memahami uraian tugas dan fungsi 4. Memahami standar operasional prosedur (SOP) layanan 5. Memiliki etika pelayanan yaitu cepat, aman, nyaman, tertib, efisien, dan kerja sama
4.	Pengawasan internal

	<p>1. Supervise oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</p>
5.	Jumlah pelaksana
	1.1 orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<p>1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p> <p>2. Apabila ada kekurangan dalam pemberian pelayanan maka akan dilakukan kunjungan rumah untuk melakukan klasifikasi dan tindak lanjut sesuai standar operation pelayanan sebagai bentuk kompensasi</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
	1. Pelayanan didukung oleh pegawai yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima
8.	Evalusi Kinerja Pelaksana
	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali.</p> <p>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</p>

Ditetapkan di Ketapang  
 Pada tanggal 10 Januari 2023

**KEPALA UPTD PUSKESMAS KEDONDONG,**



**SADRI ANNUR, SKM**