



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS SUNGAI AWAN

Jl. Ketapang-Siduk KM 16,5 Desa Sungai Awan Kiri Kode Pos 78813
Email : pkm.seiawankiri@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SUNGAI AWAN
NOMOR : 122/ SK-Pusk.SA /I/2023
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PUSKESMAS SUNGAI AWAN

KEPALA PUSKESMAS SUNGAI AWAN

- 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 Puskesmas Sungai Awan.
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Sungai Awan 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 pembentukan 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 Puskesmas Sungai Awan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA :
 1. Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medik
 2. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum
 3. Pelayanan Gawat Darurat
 4. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

5. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
6. Pelayanan KIE
7. Pelayanan Penyakit TB
8. Pelayanan MTBS
9. Pelayanan Laboratorium
10. Pelayanan Kefarmasian
11. Pelayanan Ambulans
12. 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 : Muara Pawan

Pada tanggal : 6 Januari 2023

KEPALA PUSKESMAS SUNGAI AWAN,



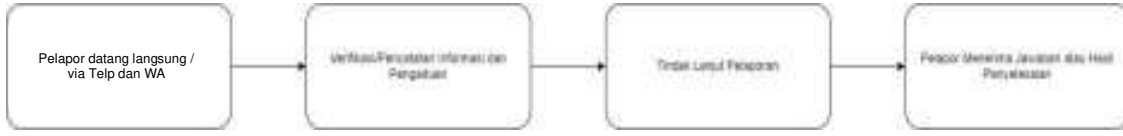
HASAN BASRI

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA
 PUSKESMAS SUNGAI AWAN
 NOMOR : 122/ SK-Pusk.SA/I/2023
 TENTANG PENETAPAN STANDAR
 PELAYANAN PUSKESMAS SUNGAI AWAN

STANDAR PELAYANAN


1. PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK

Service Delivery	
1	Persyaratan Pelayanan
	a. Kartu identitas : KTP, SIM, KK, KIA b. Kartu Pendaftar Pasien (pasien lama) c. Kartu Jaminan Kesehatan/BPJS (bagi yang memiliki)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<p>Pasien Baru</p> <pre> graph LR A([Pasien Datang]) --> B[Pasien mengambil nomor antrian membawa identitas KTP, Kartu Jaminan (jika ada) dan mengisi formulir pendaftaran atau membawa nomor BPJS] B --> C[Pasien menerima nomor antrian dan nomor poli yang sesuai] C --> D([Pasien menunggu di ruang tunggu]) </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pasien datang Pasien mengambil nomor antrian membawa identitas pasien Pasien menunggu di ruang tunggu <p>Pasien Lama</p> <pre> graph LR A([Pasien Datang]) --> B[Pasien mengambil nomor antrian dan kartu berobat] B --> C[Pasien mendapatkan nomor antrian] C --> D([Pasien menunggu di ruang tunggu]) </pre> <p>Prosedur :</p> <p>Pasien datang Mengambil nomor antrian dan menyiapkan kartu berobat Pasien menunggu di ruang tunggu</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan
	Pasien Baru : 5 Menit
	Pasien Lama : 3 Menit
4	Biaya / Tarif
	Pasien BPJS Gratis Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 03 tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan
	1. Pendaftaran Pasien Pelayanan Rekam Medis Pasien

7	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran
	<p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan di puskesmas sungai awan jl. Ketapang - Siduk KM 16,5 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan 3. SMS : 089678130969 4. Telepon/No Wa : 089678130969 5. Email : pkm.seiawankiri@gmail.com 6. Website : http://pkm.ketapangkab.go.id/sungaiawan 7. SP4N Lapor : http://www.lapor.go.id/intansi/pemerintah-kabupaten-ketapang 8. Facebook : Puskesmas Sungai Awan 9. Instagram : Promkes_pkmsungaiawan
	<p>B. Alur Pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pelapor datang langsung / via Telp dan WA] --> B[Verifikasi/Perustatan informasi dan Pengaduan] B --> C[Tindak Lanjut Pengaduan] C --> D[Pengerjaan/Monev Jabatan atau Hasil Penyelesaian] </pre> <p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan ± 3 jam 2. Pengaduan bersifat normatif ± 5 hari kerja 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan ± 14 hari kerja 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan perlu pemeriksaan ± 60 hari kerja
Manufacturing	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis. 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan televisi 2. Ruang bermain anak 3. Fasilitas charger handphone 4. Bahan bacaan 5. Kursi tunggu disabilitas 6. Air minum gratis untuk pengunjung 7. Wifi gratis untuk pengunjung
Kompetensi Pelaksana	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengoperasikan komputer. 2. komunikatif 3. berpenampilan menarik 4. mampu menerapkan budaya 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun)
Pengawasan internal	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh audit internal Puskesmas

5.	Jumlah Pelaksana
	D3 Keperawatan : 4 orang D3 Kebidanan : 2 orang SLTA/ sederajat : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan
	1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan) 2. Apabila ada kekurangan dalam pemberian pelayanan maka akan dilakukan kunjungan rumah 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
	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali 4. SKP

2. PELAYANAN PEMERIKSAAN KESEHATAN UMUM

<i>Service Delivery</i>	
1	Persyaratan Pelayanan
	Rekam Medis Pasien
2	System, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A([Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian]) --> B[Menentukan identitas pasien berdasarkan rekam medis] B --> C[Melakukan anamnesis, pengukuran vital sign, melakukan tindakan] C --> D[Menentukan diagnosis] D --> E([Petugas menentukan tindakan sesuai kasus yang dialami]) </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan 6. Petugas menentukan diagnosis 7. Petugas memberikan terapi/tindakan lanjut yang sesuai
3	Jangka Waktu Pelayanan
	1. Sesuai Kasus (15 menit)
4	Biaya / Tarifs
	1. Pasien BPJS Gratis 2. Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 03 tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan

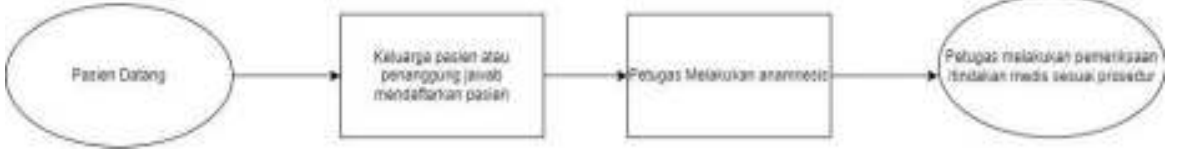
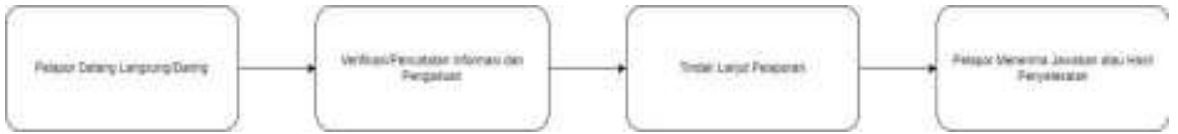
	1.Konsultasi dokter, Pemeriksaan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Sakit, Surat Keterangan Sehat .
6	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran
	<p>A.Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan di puskesmas sungai awan jl. Ketapang - Siduk KM 16,5 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan 3. SMS : 089678130969 4. Telepon/No Wa : 089678130969 5. Email : pkm.seiawankiri@gmail.com 6. Website : http://pkm.ketapangkab.go.id/sungaiawan 7. SP4N Lapor : http://www.lapor.go.id/intansi/pemerintah-kabupaten-ketapang 8. Facebook : Puskesmas Sungai Awan 9. Instagram : Promkes_pkmsungaiawan <p>B.Alur pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pengaduan (Dinas) Langsung Diri] --> B[Verifikasi/Pencabutan Informasi dan Pengaduan] B --> C[Tindak Lanjut Pengaduan] C --> D[Pelapor Menunggu Jawaban atau Hasil Penyelesaian] </pre> <p>C.Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan ± 3 jam 2. Pengaduan bersifat normatif ± 5 hari kerja 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan ± 14 hari kerja 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan perlu pemeriksaan ± 60 hari kerja

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

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum yang memiliki surat ijin praktek 2. DIII/D4/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Memahami uraian tugas dan fungsi 4. Memahami standar operasional prosedur (SOP) layanan 5. Sesuai dengan motto pelayanan “ PEDULI’ Profesional. Empati, Disiplin, Unggul, Lembut, Inovatif”
4.	Pengawasan internal
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervise oleh atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 orang 2. Perawat : 4 orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan) 2. Apabila ada kekurangan dalam pemberian pelayanan maka akan dilakukan kunjungan rumah dan tindak lanjut sesuai standar operasi pelayanan sebagai bentuk kompensasi
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Kalibrasi alat secara berkala.
8.	Evalusi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali 4. SKP

3. PELAYANAN GAWAT DARURAT

<i>Service Delivery</i>	
1	Persyaratan Pelayanan
.	1.Kondisi pasien darurat
2	System, Mekanisme dan Prosedur

.	 <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan medis sesuai prosedur, apabila diperlukan, petugas merujuk pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih Tinggi
3	Jangka Waktu Pelayanan
.	1. Sesuai Kasus
4	Biaya / Tarif
.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS Gratis 2. Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 03 tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan
.	1. Penanganan Kegawat Daruratan
6	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran
.	<p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan di puskesmas sungai awan jl. Ketapang - Siduk KM 16,5 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan 3. SMS : 089678130969 4. Telepon/No Wa : 089678130969 5. Email : pkm.seiawankiri@gmail.com 6. Website : http://pkm.ketapangkab.go.id/sungaiawan 7. SP4N Lapor : http://www.lapor.go.id/intansi/pemerintah-kabupaten-ketapang 8. Facebook : Puskesmas Sungai Awan 9. Instagram : Promkes_pkmsungaiawan <p>B. Alur pengaduan</p> 

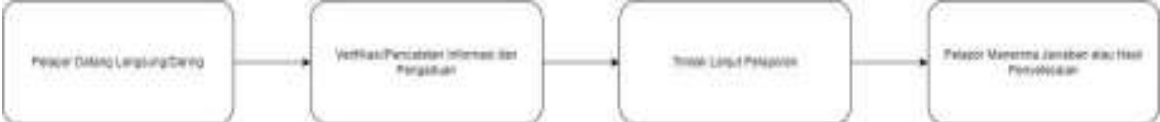
	<p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan ± 3 jam 2. Pengaduan bersifat normatif ± 5 hari kerja 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan ± 14 hari kerja 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan perlu pemeriksaan ± 60 hari kerja
--	--

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang UDG 2. Komputer dan Jaringannya 3. Peralatan medis pendukung 4. Ambulan untuk rujukan pasien
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum yang memiliki surat ijin praktek 2. DIII/DIV Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya. 3. DIII/DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 4. Memahami uraian tugas dan fungsi 5. Memahami standar operasional prosedur (SOP) layanan 6. Memiliki etika pelayanan yaitu cepat, aman, nyaman, tertib, efisien, dan kerja sama
4.	Pengawasan internal
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah pelaksana
	<p>Dokter umum : 1 orang Perawat : 2 orang Bidan : 3 orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 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 operasi 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. 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
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 4. SKP

4. PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

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


	<p>6. Petugas menentukan diagnosis penyakit</p> <p>7. Petugas menentukan tindakan jika memang diperlukan atau pemberian resep untuk pasien dan surat rujukan jika pasien perlu dirujuk</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan
	1.Sesuai Kasus (5-30 menit)
4	Biaya / Tarif
	<p>1. Pasien BPJS Gratis</p> <p>2. Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 03 tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan
	1.Konsultasi dokter, Pemeriksaan medis, Tindakan medis (Pencabutan gigi, pemberian resep), Surat Rujukan
6	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran
	<p>A.Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <p>1.Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan di puskesmas sungai awan jl. Ketapang - Siduk KM 16,5</p> <p>2.Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan</p> <p>3.SMS : 089678130969</p> <p>4.Telepon/No Wa : 089678130969</p> <p>5.Email : pkm.seiawankiri@gmail.com</p> <p>6.Website : http://pkm.ketapangkab.go.id/sungaiawan</p> <p>7.SP4N Lapor : http://www.lapor.go.id/intansi/pemerintah-kabupaten-ketapang</p> <p>8.Facebook : Puskesmas Sungai Awan</p> <p>9.Instagram : Promkes_pkmsungaiawan</p> <p>B.Alur pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Penerima Dikano Langsung/Dirang] --> B[Verifikasi/Pencabutan Informasi dari Pengaduan] B --> C[Tindak Lanjut Pengaduan] C --> D[Pelaporan Menertama Jember atau Hasil Penyelesaian] </pre> <p>C.Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <p>10. Pengaduan ringan ± 3 jam</p> <p>11. Pengaduan bersifat normatif ± 5 hari kerja</p> <p>12. Pengaduan tidak berkadar pengawasan ± 14 hari kerja</p> <p>13. Pengaduan berkadar pengawasan dan perlu pemeriksaan ± 60 hari kerja</p>

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan gigi 2. Alat medis pendukung 3. Dental unit
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi yang memiliki surat ijin praktek 2. DIII/DIV Keperawatan Gigi yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 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
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi : 1 petugas 2. Perawat Gigi : 1 petugas
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 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 dan tindak lanjut sesuaistandar operasion pelayanan sebagai bentuk kompensasi;
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar 3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)

8.	<p>8. Evaluasi Kinerja Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 4. SKP
----	---

5. PELAYANAN KIA-KB


Service Delivery	
1.	Persyaratan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya Rekam Medis Pasien 2. Buku KIA / KMS
2.	System, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph LR A([Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian]) --> B[Memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis] B --> C[Melakukan anamnesis, pengukuran vital sign, melakukan tindakan] C --> D[Menentukan diagnosis] D --> E([Petugas menentukan tindakan sesuai kasus yang dihadapi]) </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis <ol style="list-style-type: none"> 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas menentukan diagnosis 7. Petugas memberikan terapi / tindakan lanjut yang sesuai
3.	Jangka Waktu Pelayanan
	1. Sesuai Kasus (28 menit)
4.	Biaya / Tarif
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS Gratis 2. Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 03 tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan
	1. Pelayanan KIA, KB, dan TT Catin
6.	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran

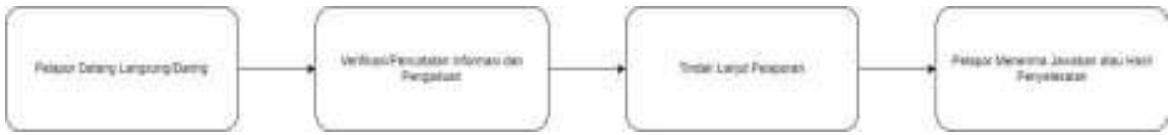
<p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan di puskesmas sungai awan jl. Ketapang - Siduk KM 16,5 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan 3. SMS : 089678130969 4. Telepon/No Wa : 089678130969 5. Email : pkm.seiawankiri@gmail.com 6. Website : http://pkm.ketapangkab.go.id/sungaiawan 7. SP4N Lapor : http://www.lapor.go.id/intansi/pemerintah-kabupaten-ketapang 8. Facebook : Puskesmas Sungai Awan 9. Instagram : Promkes_pkmsungaiawan <p>B. Alur pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pengaduan Langsung/Oral] --> B[Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan] B --> C[Tindak Lanjut Pengaduan] C --> D[Pelapor Mengetahui Jalinan atau Hasil Pengaduan] </pre> <p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 Pengaduan ringan ± 3 jam 2. Pengaduan bersifat normatif ± 5 hari kerja 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan ± 14 hari kerja 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan perlu pemeriksaan ± 60 hari kerja

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan KIA 2. Alat medis pendukung 3. Ruang tunggu untuk ibu dan anak
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIII/DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 2. Memahami uraian tugas dan fungsi 3. Memahami standar operasional prosedur (SOP) layanan 4. Memiliki etika pelayanan yaitu cepat, aman, nyaman, tertib, efisien, dan kerja sama
4.	Pengawasan internal
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervise oleh atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas

5.	Jumlah pelaksana Bidan : Minimal 4 orang
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 dan tindak lanjut sesuai standar operasi pelayanan sebagai bentuk kompensasi
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standart KB 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kedaluwarsa).
8.	Evalusi Kinerja Pelaksana 1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui penilaian Kinerja 2. Puskesmas (PKP) sekurang-kurangnya 6 bulan sekali. 3. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 4. SKP

6. PELAYANAN KIE dan PKPR

<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 dan memeriksa identitas pasien]) --> B[Melakukan pemeriksaan kesehatan dasar (jantung, tdp)] B --> C[Mencatat hasil dan melakukan konseling] C --> D[Melakukan tindak lanjut] D --> E([Hasil pemeriksaan dan tindak lanjut dicatat dalam rekam medis pasien]) </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas memberikan konseling berdasarkan hasil pemeriksaan dari poli 4. Petugas mencatat hasil pemeriksaan dan kesimpulan dalam catatan medis 5. Petugas memberikan tindak lanjut yang sesuai
3	Jangka Waktu Pelayanan 15 menit
4	Biaya / Tarif 1. Pasien BPJS Gratis 2. Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 03 tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan Konseling informasi dan Edukasi Gizi, Pemberian Makan Tambahan / Makanan Pendamping ASI, Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja, Konseling Kesling / Sanitasi.


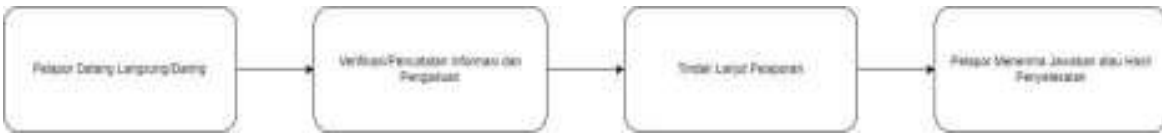
6.	<p>Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran</p> <p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan di puskesmas sungai awan jl. Ketapang - Siduk KM 16,5 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan 3. SMS : 089678130969 4. Telepon/No Wa : 089678130969 5. Email : pkm.seiawankiri@gmail.com 6. Website : http://pkm.ketapangkab.go.id/sungaiawan 7. SP4N Lapor : http://www.lapor.go.id/intansi/pemerintah-kabupaten-ketapang 8. Facebook : Puskesmas Sungai Awan 9. Instagram : Promkes_pkmsungaiawan <p>B. Alur pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pelapor Datang Langsung/Datangi] --> B[Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengalihan] B --> C[Tindak Lanjut/Pengawasan] C --> D[Pelapor Mengetahui Jeda dan atau Hasil Penyelesaian] </pre> <p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan ± 3 jam 2. Pengaduan bersifat normatif ± 5 hari kerja 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan ± 14 hari kerja 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan perlu pemeriksaan ± 60 hari kerja
----	---

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	1. Peraturan Menteri Kesehatan No 65 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan
	2. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 28 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional
	3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
	4. Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Ibadah Haji (Lembaran NKRI tahun 2008 No.60, tambahan Lembaran NKRI No. 4845)
	5. Undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran NKRI tahun 2009 No. 144, Tambahan Republik Indonesia No.5063)
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	1. Alat komunikasi
	2. Ruang konseling
	3. Leaflet

3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas minimal pendidikan DIII / setara yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 2. Memahami uraian tugas dan fungsi 3. Memahami standar operasional prosedur (SOP) layanan 4. Komunikatif 5. mampu menerapkan budaya 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun)
4.	Pengawasan internal
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah pelaksana
	1. Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 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 dan tindak lanjut sesuai standar operasion pelayanan sebagai bentuk kompensasi
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar
8.	Evalusi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 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

7. PELAYANAN PENYAKIT TB

<i>Service Delivery</i>	
1	Persyaratan Pelayanan
.	1. Rekam Medis Pasien
2	System, Mekanisme dan Prosedur

	 <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas berkolaborasi dengan dokter dalam menentukan tindakan dan terapi selanjutnya 6. Petugas mengantarkan resep ke kasir dan di lanjutkan ke apotik 7. Petugas menyerahkan obat ke pasien yang menunggu di ruang TB
3	Jangka Waktu Pelayanan
.	1. Sesuai kasus (20-30 menit)
4	Biaya / Tarif
.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS Gratis 2. Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 03 tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan
.	1. Konsultasi Dokter, Pemeriksaan medis, Tindakan medis, Surat Rujukan
6	<p>Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran</p> <p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan di puskesmas sungai awan jl. Ketapang - Siduk KM 16,5 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan 3. SMS : 089678130969 4. Telepon/No Wa : 089678130969 5. Email : pkm.seiawankiri@gmail.com 6. Website : http://pkm.ketapangkab.go.id/sungaiawan 7. SP4N Lapor : http://www.lapor.go.id/intansi/pemerintah-kabupaten-ketapang 8. Facebook : Puskesmas Sungai Awan 9. Instagram : Promkes_pkmsungaiawan
	<p>B. Alur pengaduan</p> 

	<p>C.Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan ± 3 jam 2. Pengaduan bersifat normatif ± 5 hari kerja 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan ± 14 hari kerja 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan perlu pemeriksaan ± 60 hari kerja
--	---

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No 36 tahun 2014 tentang Kesehatan (Lembar NKRI tahun 2009 No.144, Tambahan Lembaran NKRI No.5063) 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); 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)
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemeriksaan 2. Alat Medis Pendukung 3. Ruang Tunggu Pasien 4. Kartu Monitoring Pasien
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIII/DIV Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 2. Memahami uraian tugas dan fungsi 3. Memahami standar operasional prosedur (SOP) layanan 4. Memiliki etika pelayanan yaitu cepat, aman, nyaman, tertib, efisien, dan kerja sama
4.	Pengawasan internal
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervise oleh atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat 2 petugas

6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan) 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
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

8. PELAYANAN MTBS


<i>Service Delivery</i>	
1	Persyaratan Pelayanan
	Rekam Medis Pasien
2	System, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph LR A([Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian]) --> B[Memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis] B --> C[Melakukan anamnesis, pengukuran vital sign, melakukan tindakan] C --> D[Menentukan diagnosis] D --> E([Petugas memberikan tindakan perawatan yang sesuai]) </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 4. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan 8. Petugas menentukan diagnosis 9. Petugas memberikan terapi/tindakan lanjut yang sesuai
3	Jangka Waktu Pelayanan
	1. Sesuai Kasus (± 18 menit)
4	Biaya / Tarif
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Pasien BPJS Gratis 4. Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 03 tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan

	1.Konsultasi dokter, Pemeriksaan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Sakit, Surat Keterangan Sehat .
6	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran
	<p>A.Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan di puskesmas sungai awan jl. Ketapang - Siduk KM 16,5 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan 3. SMS : 089678130969 4. Telepon/No Wa : 089678130969 5. Email : pkm.seiawankiri@gmail.com 6. Website : http://pkm.ketapangkab.go.id/sungaiawan 7. SP4N Lapor : http://www.lapor.go.id/intansi/pemerintah-kabupaten-ketapang 8. Facebook : Puskesmas Sungai Awan 9. Instagram : Promkes_pkmsungaiawan <p>B.Alur pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pemer Ditang Langsung Ditang] --> B[Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan] B --> C[Tindak Lanjut Pengaduan] C --> D[Pelapor Menunggu Jansabar atau Hasil Penyelesaian] </pre> <p>C.Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Pengaduan ringan ± 3 jam 2.Pengaduan bersifat normatif ± 5 hari kerja 3.Pengaduan tidak berkadar pengawasan ± 14 hari kerja 4.Pengaduan berkadar pengawasan dan perlu pemeriksaan ± 60 hari kerja 5.Pengaduan ringan ± 3 jam
<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 4. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
2.	<p>Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Ruang pemeriksaan pasien umum 2.Peralatan medis pendukung 3.Ruang tunggu pasien
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokter umum yang memiliki surat ijin praktek b. DIII/D4/S1 Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya c. Memahami uraian tugas dan fungsi

	<ul style="list-style-type: none"> d. Memahami standar operasional prosedur (SOP) layanan e. Sesuai dengan motto pelayanan “ PEDULI’ Profesional. Empati, Disiplin, Unggul, Lembut, Inovatif”
--	---

4.	Pengawasan internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Supervise oleh atasan langsung b. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokter Umum : 1 orang b. Bidan : 4 orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan) b. Apabila ada kekurangan dalam pemberian pelayanan maka akan dilakukan kunjungan rumah dan tindak lanjut sesuai standar operasi pelayanan sebagai bentuk kompensasi
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya b. Peralatan medis yang digunakan sesuai c. Kalibrasi alat secara berkala.
8.	Evalusi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali d. SKP

9. PELAYANAN LABORATORIUM

Service Delivery	
1	Persyaratan Pelayanan
.	1. formulir permintaan pemeriksaan laboratorium
2	System, Mekanisme dan Prosedur
.	 <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium 3. Pasien dipanggil sesuai nomor urut 4. Petugas menanyakan kembali identitas dan pemeriksaan kepada pasien 5. Petugas melakukan pengambilan sampel dan pemeriksaan 6. untuk pasien tanpa jaminan kesehatan diminta untuk melakukan pembayaran dikasir terlebih dahulu 7. Penyerahan hasil kepada pasien untuk konsultasi yang merujuk 8. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register


3	Jangka Waktu Pelayanan
.	1. Sesuai Kasus
4	Biaya / Tarif
.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS Gratis 2. Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 03 tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan
.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hematologi klinis darah, Urinalisasi, Parasitologi dan mikrobiologi, imunologi Serologi
6	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran
.	<p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan di puskesmas sungai awan jl. Ketapang - Siduk KM 16,5 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan 3. SMS : 089678130969 4. Telepon/No Wa : 089678130969 5. Email : pkm.seiawankiri@gmail.com 6. Website : http://pkm.ketapangkab.go.id/sungaiawan 7. SP4N Lapor : http://www.lapor.go.id/intansi/pemerintah-kabupaten-ketapang 8. Facebook : Puskesmas Sungai Awan 9. Instagram : Promkes_pkmsungaiawan

.	<p>B. Alur pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pelapor Datang Langsung Datang] --> B[Verifikasi/Pencabutan Informasi dan Pengalihan] B --> C[Tindak Lanjut Pengaduan] C --> D[Pelapor Mengetahui Jawaban atau Hasil Penyelesaian] </pre> <p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan ± 3 jam 2. Pengaduan bersifat normatif ± 5 hari kerja 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan ± 14 hari kerja 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan perlu pemeriksaan ± 60 hari kerja
---	---

<i>Manufacturing</i>	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 364/MENKES/SK/III/2003 2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan laboratorium kesehatan masyarakat 3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 657/MENKES/SK/VII/2009 tentang pengiriman penggunaan specimen klinis, materi biologi dan muatan informasinya
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pengambilan sampel 2. Ruang pemeriksaan laboratorium 3. Peralatan laboratorium pendukung 4. Ruang tunggu pasien
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya dan SIP 2. Memahami uraian tugas dan fungsi 3. Memahami standar operasional prosedur (SOP) layanan 4. Memiliki etika pelayanan yaitu cepat, aman, nyaman, tertib, efisien, dan kerja sama
4.	Pengawasan internal
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah pelaksana
	1.3 orang analis kesehatan
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 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 operasion 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. 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
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 4. SKP

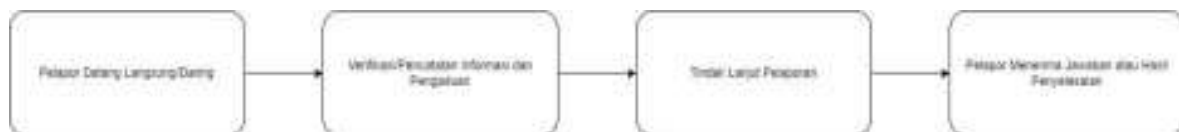
10. PELAYANAN FARMASI

<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 loket kasir]) --> B[Petugas loket menyerahkan resep dan memberikan nomor urut] B --> C[Petugas Melakukan screening resep] C --> D[Peracikan obat] D --> E([penyerahan obat dan pemberian informasi disertai konseling]) </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menyerahkan resep di loket kasir 2. Petugas loket menyerahkan resep ke petugas farmasi 3. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan kedatangan 4. Petugas melakukan screening resep 5. Peracikan obat 6. Penyerahan obat sesuai nomor urut disertai pemberian informasi dan konseling kepada pasien
3	Jangka Waktu Pelayanan
.	1. Waktu tunggu obat jadi : 15 menit 2. Waktu tunggu pelayanan obat racikan : 25 menit
4	Biaya / Tarif
.	1. Pasien BPJS Gratis 2. Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 03 tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan
.	1. Penyediaan obat racikan dan non-racikan, pemberian informasi obat (PIO)
6	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran

A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :

1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan di puskesmas sungai awan jl. Ketapang - Siduk KM 16,5
2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan
3. SMS : 089678130969
4. Telepon/No Wa : 089678130969
5. Email : pkm.seiawankiri@gmail.com
6. Website : <http://pkm.ketapangkab.go.id/sungaiawan>
7. SP4N Lapor : <http://www.lapor.go.id/intansi/pemerintah-kabupaten-ketapang>
8. Facebook : Puskesmas Sungai Awan
9. Instagram : Promkes_pkmsungaiawan

B. Alur pengaduan



C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan

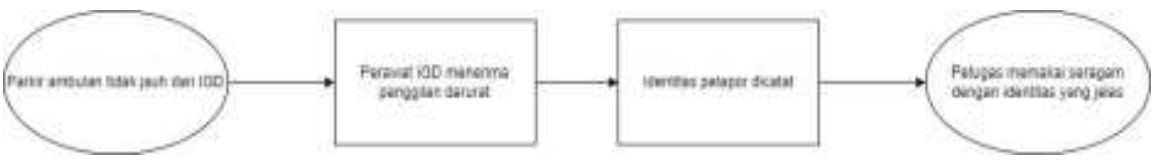
1. Pengaduan ringan \pm 3 jam
2. Pengaduan bersifat normatif \pm 5 hari kerja
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan \pm 14 hari kerja
4. Pengaduan berkadar pengawasan dan perlu pemeriksaan \pm 60 hari kerja

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 nomor 49, tambahan Lembaran Negara RI nomor 3637) Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang2. pekerjaan Kefarmasian. Undang-undang RI Nomor 5 Tahun 1997 tentang psikotropika3. Undang-undang RI nomor 35 tahun 2009 tentang narkotika4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar5. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 906)
2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang penyiapan obat2. Ruang pemberian informasi obat3. Gudang penyimpanan obat4. Alat medis pendukung
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none">1. Apoteker yang memiliki ijin praktek2. Asisten apoteker yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya

4.	Pengawasan internal
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas 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
5.	Jumlah pelaksana
	1. Minimal 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 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 operasion pelayanan sebagai bentuk kompensasi
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 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.	Evalusi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 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 4. SKP

11. PELAYANAN AMBULANS

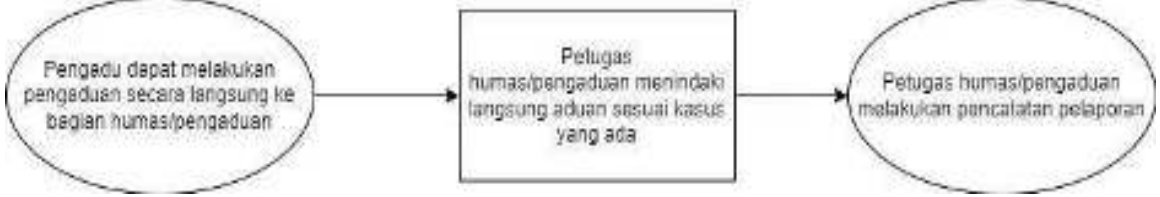
<i>Service Delivery</i>	
1	Persyaratan Pelayanan
.	1. Rujukan Internal / Eksternal
2	System, Mekanisme dan Prosedur
.	 <pre> graph LR A([Parkir ambulans tidak jauh dari IGD]) --> B[Perawat IGD menerima panggilan darurat] B --> C[Identitas pelapor dicatat] C --> D([Pelugas memakai sarung dengan identitas yang jelas]) </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Parkir ambulans tidak jauh dari IGD

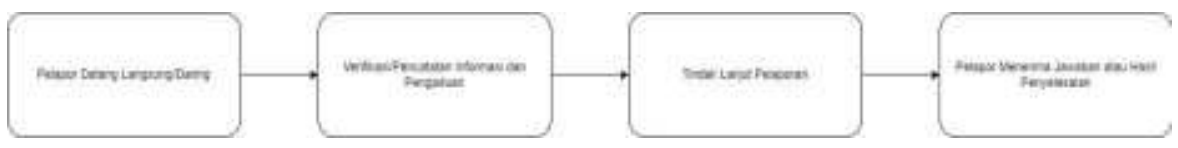
	<p>2. Perawat IGD menerima panggilan darurat / kasus yang memerlukan pertolongan ambulans</p> <p>3. Identitas pelapor dicatat</p> <p>4. Petugas memakai seragam dengan identitas yang jelas.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan
.	1. Sesuai Kasus
4	Biaya / Tarif
.	<p>1. Pasien BPJS Gratis</p> <p>2. Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 03 tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan
.	1. Kendaraan yang disediakan oleh fasilitas kesehatan untuk mengantar dan menjemput gawat darurat dan orang sakit.
6	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran
.	<p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan di puskesmas sungaiawan jl. Ketapang - Siduk KM 16,5 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan 3. SMS : 089678130969 4. Telepon/No Wa : 089678130969 5. Email : pkm.seiawankiri@gmail.com 6. Website : http://pkm.ketapangkab.go.id/sungaiawan 7. SP4N Lapor : http://www.lapor.go.id/intansi/pemerintah-kabupaten-ketapang 8. Facebook : Puskesmas Sungai Awan 9. Instagram : Promkes_pkmsungaiawan <p>B. Alur pengaduan</p> <pre> graph LR A[Pelapor Datang Langsung/Dang] --> B[Verifikasi/Perencanaan Informasi dan Pengaduan] B --> C[Tindak Lanjut Pelayanan] C --> D[Pelapor Menunggu Jawaban atau Hasil Penyelesaian] </pre> <p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan ± 3 jam 2. Pengaduan bersifat normatif ± 5 hari kerja 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan ± 14 hari kerja 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan perlu pemeriksaan ± 60 hari kerja

<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
	1.Kendaraan Ambulans 2.Alat kesehatan pendukung untuk kegawatdaruratan.
3.	Kompetensi Pelaksana
	1.Supir ambulans yang memiliki min SIM A 2.Petugas IGD / pendamping pasien 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
	1.Supervise oleh atasan langsung 2.Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah pelaksana
	1.Supir : 1 orang 2.Perawat : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan
	1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan) 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
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku (tidak kadaluarsa)
8.	Evalusi Kinerja Pelaksana
	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali. 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali 4. SKP

12. 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
.	 <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengadu dapat melakukan pengaduan secara langsung ke bagian humas/pengaduan 2. Petugas humas/pengaduan menindaki langsung aduan sesuai kasus yang ada 3. Petugas humas/pengaduan melakukan pencatatan pelaporan
3	Jangka Waktu Pelayanan
.	1, Sesuai Kasus
4	Biaya / Tarif
.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS Gratis 2. Pasien Umum: sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 03 tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan
.	1. Pelayanan pengaduan bagi pasien yang memiliki keluhan terhadap pelayanan puskesmas
6	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran
.	<p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan di puskesmas sungai awan jl. Ketapang - Siduk KM 16,5 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan 3. SMS : 089678130969 4. Telepon/No Wa : 089678130969 5. Email : pkm.seiawankiri@gmail.com 6. Website : http://pkm.ketapangkab.go.id/sungaiawan 7. SP4N Lapor : http://www.lapor.go.id/intansi/pemerintah-kabupaten-ketapang 8. Facebook : Puskesmas Sungai Awan 9. Instagram : Promkes_pkmsungaiawan

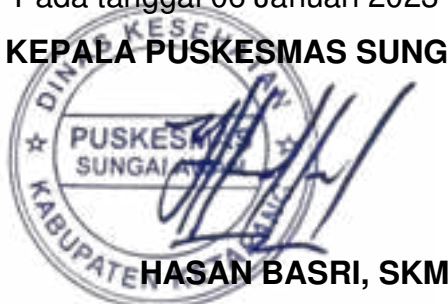
.	<p>B. Alur pengaduan</p>  <pre> graph LR A[Pelajar Datang Langsung/Datangi] --> B[Verifikasi/Pencatatan Informasi dan Pengaduan] B --> C[Tindak Lanjut Pengaduan] C --> D[Pelajar Menunggu Jawaban atau Hasil Penyelesaian] </pre> <p>C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan ± 3 jam 2. Pengaduan bersifat normatif ± 5 hari kerja 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan ± 14 hari kerja 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan perlu pemeriksaan ± 60 hari kerja
---	--

<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 pengaduan 2. Mengerti pemakaian alat tulis kantor 3. Memahami uraian tugas dan fungsi 4. Memahami standar operasional prosedur (SOP) layanan Memiliki etika pelayanan yaitu cepat, aman, nyaman, tertib, efisien, dan kerja sama
4.	Pengawasan internal
	1. Supervise oleh atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah pelaksana
	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan
	1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan) 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. Pelayanan didukung oleh pegawai yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima
8.	Evalusi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali.2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali4. SKP

Ditetapkan di Muara Pawan
Pada tanggal 06 Januari 2023

KEPALA PUSKESMAS SUNGAI AWAN,



HASAN BASRI, SKM