

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)
UPTD PUSKESMAS I DINAS KESEHATAN
KECAMATAN DENPASAR BARAT
TAHUN 2022



PEMERINTAH KOTA DENPASAR
DINAS KESEHATAN KOTA DENPASAR
TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya kami dapat menyelesaikan Laporan Standar Pelayanan Publik (SPP) Tahun 2022 dengan baik. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan sebagai tindak lanjut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Standar Pelayanan Publik ini disusun dengan maksud untuk memberikan pedoman bagi seluruh pelaksana UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan memberikan informasi kepada masyarakat pengguna layanan yang terkait dengan pelayanan kesehatan mulai dari persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu, produk layanan sampai dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan. Selain itu dengan penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Publik ini akan tercipta pelayanan publik yang jelas, berkualitas, cepat, transparan, mudah dan terukur demi terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat.

Pada akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara aktif membantu kelancaran penyusunan Standar Pelayanan Publik UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat ini. Semoga Standar Pelayanan Publik yang telah disusun dapat diterapkan dengan baik dan konsisten

Denpasar, 18 April 2022

Kepala UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan
Kecamatan Denpasar Barat



Ir. Lina Muji Rahayu
Pembina Tk 1

NIP. 197111292002122004

DAFTAR ISI

Kata Pengantar i

Daftar Isi ii

Maklumat Pelayanan 1

Keputusan Kepala UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan
Denpasar Barat tentang Standar Pelayanan Publik 2

Standar Pelayanan Publik UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan
Kecamatan Denpasar Barat..... 4

A. Pendahuluan 4

 I. Misi 4

 II. Motto..... 4

 III. Tujuan..... 4

 IV. Tata Nilai 4

 V. Fungsi..... 4

 VI. Maklumat Pelayanan 5

B. Standar Pelayanan 5

 1. Jenis Pelayanan..... 5

 2. Komponen Standar Pelayanan..... 5

 A) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses
 Penyampaian pelayanan (*service delivery*)..... 5

 B) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses
 Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*) 7

C. Standar Pelayanan di Masing Masing Unit Layanan..... 9

 1. Pelayanan Loker Pendaftaran Dan Rekam Medis 9

 2. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum 11

 3. Pelayanan Gawat Darurat dan Tindakan Sederhana..... 13

 4. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut 15

 5. Pelayanan KIA 17

 6. Pelayanan KB 19

 7. Pelayanan Kesehatan Anak 21

 8. Pelayanan Imunisasi Bayi dan Balita..... 23

 9. Pelayanan Konsultasi Gizi..... 25

 10. Pelayanan TBC 27

 11. Pelayanan VCT 29

 12. Pelayanan IMS 32

 13. Klinik Berhenti Merokok..... 34

 14. Pelayanan Laboratorium 36

| | |
|--|----|
| 15. Pelayanan Farmasi | 39 |
| 16. Pelayanan Kesehatan Tradisional | 41 |
| 17. Pelayanan Konsultasi Kesehatan Lingkungan..... | 42 |
| 18. Pelayanan Konsultasi Remaja..... | 44 |
| 19. Pelayanan Vaksinasi Covid-19 | 46 |



PEMERINTAH KOTA DENPASAR
DINAS KESEHATAN KOTA DENPASAR
**UPTD PUSKESMAS I DINAS KESEHATAN
KECAMATAN DENPASAR BARAT**

Jl. Gunung Rinjani No. 65 Denpasar No Telp. (0361) 482045
Website : www.puskesmasdenbar1.denpasarkota.go.id
Email : puskesmas1denbar@gmail.com



MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan
Sesuai Standar Pelayanan yang Telah Ditetapkan dan Apabila Tidak
Menepati Janji Ini Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan
Perundang Undangan yang Berlaku

Kepala UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan
Kecamatan Denpasar Barat,




Lina Muji Rahayu
Pembina Tk 1

NIP. 197111292002122004



PEMERINTAH KOTA DENPASAR
DINAS KESEHATAN KOTA DENPASAR
UPTD PUSKESMAS I DINAS KESEHATAN
KECAMATAN DENPASAR BARAT



Jl. Gunung Rinjani No. 65 Denpasar No Telp. (0361) 482045
Website : www.puskesmasdenbar1.denpasarkota.go.id
Email : puskesmas1denbar@gmail.com

UPTD PUSKESMAS I DINAS KESEHATAN KECAMATAN DENPASAR BARAT

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS I DINAS KESEHATAN
KECAMATAN DENPASAR BARAT

NOMOR 445/025/Pusk.I.DB/2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

UPTD PUSKESMAS I DINAS KESEHATAN KECAMATAN DENPASAR BARAT,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat tentang Standar Pelayanan Publik);

Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 1 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Denpasar;

2. Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/20/MPAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/MPAN/7/1003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

9. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 25 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan

Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas / Badan

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Publik UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum kesatu wajib dilaksanakan oleh UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA : Mencabut dan menyatakan tidak berlaku lagi Surat Keputusan Kepala Puskesmas Nomor 445/028/Pusk.I.DB/2021 tertanggal 01 Oktober 2021 tentang Standar Pelayanan Publik
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Denpasar
Pada tanggal 18 April 2022



Kepala UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan
Kecamatan Denpasar Barat,

dr. Lina Muji Rahayu
Pembina Tk 1
NIP. 19711129200212 2 004

Tembusan disampaikan kepada :

- Yth 1. Kepala Dinas Kesehatan Kota Denpasar
2. Arsip

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS I DINAS
KESEHATAN KECAMATAN DENPASAR BARAT
TANGGAL : 18 APRIL 2022
NOMOR : 445/025/Pusk.I.DB/2022
TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK

STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPTD PUSKESMAS I DINAS KESEHATAN
KECAMATAN DENPASAR BARAT

A. PENDAHULUAN

I. Visi

Prima dalam Pelayanan Kesehatan Menuju Masyarakat Sehat Mandiri

II. Misi

1. Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat
2. Meningkatkan pelayanan kesehatan yang terjangkau dan bermutu
3. Memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat beserta lingkungannya
4. Meningkatkan sumber daya manusia (SDM) dan profesionalisme
5. Memelihara dan meningkatkan semangat kebersamaan dalam memberikan pelayanan

III. Motto

Kepuasan dan Kesehatan Masyarakat Adalah Tujuan Pelayanan Kami

IV. TUJUAN

Untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat

V. TATA NILAI

Janji Layanan "CERIA"

- Cepat : Pelayanan yang cepat dan segera
- Efisien : Pelayanan dengan biaya minimal dengan hasil yang maksimal
- Ramah : Pelayanan secara tulus dengan senyum sapa dan salam
- Indah : Memberikan suasana lingkungan dalam puskesmas yang rapi dan indah
- Aman : Memberikan rasa aman dan nyaman baik secara fisik, mental dan emosional

VI. FUNGSI

1. Penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerja UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat
2. Penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerja UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat
3. Sebagai wahana pendidikan bidang kesehatan, wahana program internsip dan/atau sebagai jejaring rumah sakit pendidikan

VII. MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini kami menyatakan sanggup untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku

B. STANDAR PELAYANAN

1. JENIS PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat melayani 19 jenis pelayanan yaitu:

- 1) Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis
- 2) Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum
- 3) Pelayanan Gawat dan Darurat dan Ruang Tindakan
- 4) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
- 5) Pelayanan KIA dan KB
- 6) Pelayanan Kesehatan Anak
- 7) Pelayanan Imunisasi Bayi dan Balita
- 8) Pelayanan Konsultasi Gizi
- 9) Pelayanan TBC dan Kusta
- 10) Pelayanan Klinik VCT
- 11) Pelayanan Klinik IMS
- 12) Pelayanan Klinik Berhenti Merokok
- 13) Pelayanan Laboratorium
- 14) Pelayanan Farmasi
- 15) Pelayanan Kesehatan Tradisional
- 16) Pelayanan Konsultasi Kesehatan Lingkungan
- 17) Pelayanan Konsultasi Remaja
- 18) Pelayanan Vaksinasi Covid-19

2. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat menerapkan Komponen Standar Pelayanan yang dibedakan menjadi 2 bagian yaitu:

A) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

1) Persyaratan

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan, persyaratan harus dapat dipenuhi baik secara teknis maupun administrasi, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi dan akuntabilitas artinya persyaratan mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan serta dapat dipertanggung jawabkan kebenaran dan kepastiannya.

Persyaratan dan tata cara pendaftaran pelayanan pada fasilitas pelayanan kesehatan pengunjung diwajibkan membawa identitas diri berupa KTP atau KIA atau KK dan Jaminan Kesehatan (Kartu BPJS) bagi yang Faskes pertamanya terdaftar di UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dalam memberikan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur adalah merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan untuk setiap jenis layanan. Untuk menunjang dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme dan prosedur harus didukung SOP (Standar Operating Prosedur) dengan memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas. Metode pelayanan yang diberikan adalah secara offline. Kecuali pelayanan pendaftaran vaksinasi Covid-19 bagi sasaran selain lansia pelayanan secara online melalui aplikasi Speed Id.

3) Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan adalah waktu yang diperlukan mulai saat pengunjung dilayani sampai dengan selesai di unit pelayanan tersebut. Adapun jangka waktu penyelesaian dalam penyelenggaraan

pelayanan di UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat antara 10 menit sampai dengan 60 menit tergantung dari jenis pelayanan yang diberikan

4) Biaya / Tarif

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan mengacu kepada Peraturan Daerah Nomor 25 tahun 2011 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan bagi pasien yang tidak memiliki jaminan kesehatan (BPJS). Bagi pasien yang memiliki jaminan kesehatan (BPJS) dengan faskes pertama di UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat maka pelayanan tidak dipungut biaya (gratis), sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan nomor 4 tahun 2017 tentang Tandar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. Bagi pasien yang memiliki jaminan kesehatan (BPJS) yang faskesnya bukan di UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat maka bisa dilayani sebagai peserta BPJS sebanyak 3 kali kunjungan, untuk kunjungan selanjutnya akan dikenakan biaya sesuai Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 25 tahun 2011 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.

5) Produk Pelayanan

Adapun produk pelayanan di UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat adalah pelayanan Kesehatan sesuai dengan jenis- jenis pelayanan yang ada di UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat, yaitu:

1. Pendaftaran dan Rekam Medis
2. Pemeriksaan Kesehatan Umum
3. Layanan Gawat Darurat dan Tindakan sederhana
4. Kesehatan Gigi dan Mulut
5. KIA dan KB
6. Kesehatan Anak
7. Imunisasi Bayi dan Balita
8. Konsultasi Gizi
9. Layanan TBC
10. Layanan VCT
11. Layanan IMS
12. Klinik Berhenti Merokok
13. Layanan Laboratorium
14. Layanan Farmasi
15. Layanan Kesehatan Tradisional
16. Konsultasi Kesehatan Lingkungan
17. Konsultasi Remaja
18. Vaksinasi Covid-19

6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap penyelenggaraan Pelayanan di UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat bisa disampaikan melalui Kotak saran yang telah disediakan atau bisa juga melalui petugas yang bertugas di meja informasi. Pengaduan bisa juga disampaikan melalui email : puskesmas1denbar@gmail.com atau lewat nomor telpon (0361)482045 atau ke Whatshap 081995923366

B) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

1) Dasar Hukum

Dasar hukum adalah regulasi yang digunakan sebagai dasar dalam penyelenggaraan pelayanan di setiap jenis layanan yang ada di UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat sebagaimana terlampir.

2) Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas

Sarana prasarana dan fasilitas adalah merupakan peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Sarana, prasarana dan fasilitas dalam rangka menunjang pelaksanaan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat adalah sebagai berikut:

1. Ruang pendaftaran dan Rekam Medis
2. Ruang Tunggu yang dilengkapi dengan
 - 1) Televisi
 - 2) Kipas Angin
 - 3) Kursi tunggu pasien
 - 4) Kursi khusus penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil
 - 5) Meja informasi
 - 6) Pamflet/ Brosus tentang kesehatan
 - 7) Kursi Roda
3. Ruang pemeriksaan Umum
4. Ruang Tindakan/ Pelayanan Gawat Darurat
5. Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut
6. Ruang KIA/KB
7. Ruang Imunisasi
8. Ruang Anak yang digabung dengan ruang konsultasi gizi
9. Klinik VCT/IMS
10. Ruang Pelayanan TBC
11. Ruang Pemeriksaan terpisah untuk pasien Infeksi
12. Ruang Laboratorium
13. Ruang Farmasi
14. Ruang Konsultasi (Remaja, Kesling, Berhenti Merokok)
15. Ruang Pertemuan
16. Ruang Sterilisasi Alat Kesehatan
17. Toilet
18. Parkir

3) Kompetensi Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat didukung oleh tenaga yang kompeten sesuai kompetensi yang dibutuhkan di masing masing jenis layanan. Disamping itu juga dilaksanakan peningkatan kompetensi petugas secara berkala melalui seminar, workshop maupun pelatihan, serta bimbingan teknis dari Dinas Kesehatan kota Denpasar

4) Pengawasan Internal

Untuk menjamin mutu penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan maka UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat telah melakukan pengawasan internal dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh Tim Kendali Mutu, Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan oleh Kepala Puskesmas

- 5) Jumlah Pelaksana
Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat didukung oleh 64 pegawai yang terdiri dari 34 ASN dan 30 tenaga kontrak daerah. Terdiri dari tenaga medis, paramedis bidan dan perawat, tenaga kesehatan lainnya serta tenaga administrasi.
- 6) Jaminan Pelayanan
Dalam upaya memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat berupa kepastian pelayanan sesuai dengan standar maka UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat menetapkan visi, misi, moto, janji layanan dan maklumat pelayanan
- 7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
Dengan menetapkan dan menerapkan visi, misi, motto dan janji layanan UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat serta maklumat pelayanan yang berisikan tentang pernyataan kesanggupan untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku, berarti UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman bebas dari bahaya dan risiko keragu raguan.
- 8) Evaluasi Kinerja Pelaksana
Evaluasi kinerja pelaksana sangat diperlukan baik secara periodik dan berkesinambungan dengan tujuan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan keberhasilan serta mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan yang selanjutnya dilakukan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Evaluasi kinerja dilaksanakan melalui kegiatan mini lokakarya bulanan setiap awal bulan dan evaluasi kinerja setiap 6 bulan sekali.

C. STANDAR PELAYANAN DI MASING MASING UNIT LAYANAN

1. Pelayanan Loker Pendaftaran dan Rekam Medis

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP / KK / KIA 2. KTTTP (Kartu Tanda Pengenal Pasien) 3. Kartu BPJS yang faskesnya terdaftar di UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengunjung Mengambil Nomor Antrian 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 3. Petugas meminta kartu identitas pasien (KTP/KK/KIA), KTTTP dan Kartu BPJS 4. Petugas melakukan identifikasi pasien 5. Petugas menulis nomor, nama dan nomor telepon pasien JKN pada form yang tersedia dan meminta tanda tangannya 6. Pasien lama yang tidak membawa KTTTP, petugas membuat KTTTP baru dengan mencari datanya di aplikasi SIK 7. Petugas menginput data kunjungan pasien di aplikasi E PUSK 8. Petugas menuliskan tanggal kunjungan di buku rekam medis pasien 9. Petugas mengembalikan Kartu identitas pasien 10. Petugas mengarahkan pasien yang tidak memiliki jaminan kesehatan menuju kasir untuk melakukan pembayaran retribusi sesuai Perda yang berlaku 11. Petugas mempersilahkan pasien untuk duduk menunggu di ruang tunggu sampai dipanggil di masing masing ruang pelayanan 12. Petugas membawa buku rekam medis ke masing masing ruang pelayanan |
| 3 | Jangka Waktu | 10 menit |
| 4 | Biaya / Tarif | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 25 tahun 2011</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 4 tahun 2017</p> |
| 5 | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran Pasien 2. Pelayanan rekam medis pasien |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email puskesmas1denbar@gmail.com 4. Telpon : (0361)482045 5. WA 081995923366 |

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

| | | |
|----|--|--|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269 tahun 2008 tentang Rekam Medis 3. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan 5. Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 25 tahun 2011 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan |
| 8 | Sarana/prasarana dan fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mesin Nomor Antrean 2. Komputer 3. Kertas 4. Bolpoint 5. Buku Rekam Medis 6. Pengeras suara |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | Mampu mengoperasikan komputer |
| 10 | Pengawasan Internal | Tim Mutu, PJ UKP. Kasubag TU, Kepala Puskesmas |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 6 orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Maklumat pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan |

2. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran atau membawa rujukan internal dari unit layanan terkait 2. Tersedianya buku rekam medis pasien |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian dari buku rekam medis yang sudah tersedia 2. Petugas melakukan identifikasi pasien 3. Petugas melakukan anamnesa keluhan pasien, pengukuran berat badan, tinggi badan dan tanda tanda vital lainnya 4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik pasien sesuai kebutuhan untuk penegakan diagnosa 5. Petugas memberikan pengantar jika diperlukan pemeriksaan laboratorium dan memberikan rujukan internal bila diperlukan konsultasi ke unit layanan lain 6. Petugas memberikan rujukan ke Rumah Sakit bila diperlukan 7. Petugas memberikan konseling, edukasi dan informasi (KIE) kepada pasien terkait kondisi kesehatannya 8. Petugas mencatat hasil pemeriksaan ke dalam buku rekam medis 9. Petugas memberikan resep obat kepada pasien untuk pengambilan obat di ruang farmasi 10. Petugas menginput data pasien di aplikasi E PUSK |
| 3 | Jangka Waktu | 10 menit |
| 4 | Biaya / Tarif | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 25 tahun 2011</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 4 tahun 2017</p> |
| 5 | Produk Pelayanan | Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Kesehatan, Surat Keterangan Buta Warna |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email puskesmas1denbar@gmail.com 4. Telpn : (0361)482045 5. WA 081995923366 |

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

| | | |
|----|--|--|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama |
| 8 | Sarana/prasarana dan fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter 2. Stetoskop 3. Timbangan Berat Badan 4. Microtoise 5. Senter 6. Meja dan Kursi 7. Komputer 8. ATK 9. Tempat tidur periksa 10. Wastafel, hand sanitizer 11. Masker, handscoon 12. Alkes lain sesuai kebutuhan |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter 2. Perawat minimal pendididikan D3 Keperawatan 3. Tenaga Administrasi yang mampu mengoperasikan komputer |
| 10 | Pengawasan Internal | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 7 orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Maklumat pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan |

3. Pelayanan Gawat Darurat dan Tindakan Sederhana

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kasus gawat darurat 2. Kasus non gawat darurat melakukan registrasi melalui loket pendaftaran |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien gawat darurat langsung masuk ke ruang Tindakan 2. Petugas melakukan triage untuk identifikasi kegawatdaruratan 3. Pengantar pasien melakukan pendaftaran di Loker pendaftaran 4. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan tanda tanda vital 5. Petugas melakukan tindakan awal untuk pertolongan pertama / basic life support 6. Petugas menegakkan diagnosa dan membuat rencana tindakan serta pengobatan 7. Petugas memberikan penjelasan kepada pasien/ keluarganya mengenai kondisi pasien dan penanganan yang akan dilakukan 8. Petugas meminta persetujuan tindakan dengan penandatanganan informed consent 9. Petugas melakukan tindakan dan pengobatan 10. Petugas melakukan observasi hingga kondisi pasien membaik/ stabil 11. Petugas merujuk pasien bila tidak dapat ditangani di Puskesmas 12. Bagi pasien umum Pengantar pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir |
| 3 | Jangka Waktu | <ol style="list-style-type: none"> 1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 2 menit 2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien dan jenis tindakan |
| 4 | Biaya / Tarif | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 25 tahun 2011</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 4 tahun 2017</p> |
| 5 | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Kesehatan darurat 2. Pelayanan tindakan medis sederhana 3. Pemberian VAR bagi kasus gigitan hewan penular rabies 4. Rujukan ke Rumah Sakit |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email puskesmas1denbar@gmail.com 4. Telpon : (0361)482045 5. WA 081995923366 |

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

| | | |
|----|--|--|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran |
| 8 | Sarana/prasarana dan fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat tidur periksa 2. Alat kesehatan dan BMHP pendukung 3. ATK 4. Tabung Oksigen 5. Anafilaktik set 6. Mobil Ambulans |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter 2. Perawat dengan pendidikan minimal D3 Keperawatan |
| 10 | Pengawasan Internal | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 2 orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan |

4. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen | Uraian |
|----|--------------------------------|---|
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran atau membawa rujukan internal dari unit layanan terkait 2. Tersedianya buku rekam medis pasien |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrean dari buku rekam medis yang tersedia 2. Petugas mempersilahkan pasien masuk dan duduk di di dental unit 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Petugas mencuci tangan dan menggunakan alat pelindung diri 5. Petugas melakukan anamnesa terhadap keluhan pasien 6. Petugas melakukan pemeriksaan dan menentukan diagnosa 7. Petugas mencatat hasil anamnesa dan pemeriksaan pasien ke dalam buku rekam medis (Odontogram) 8. Petugas akan melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan 9. Petugas akan memberikan rujukan internal ke unit layanan lain bila diperlukan 10. Petugas menjelaskan tentang perawatan yang akan dilakukan 11. Bila diperlukan tindakan petugas akan meminta persetujuan tindakan kepada pasien/ keluarganya dengan penandatanganan informed consent 12. Petugas melakukan tindakan sesuai dengan diagnosa yang ditentukan 13. Petugas akan memberikan rujukan ke rumah sakit bila diperlukan 14. Petugas memberikan resep obat kepada pasien untuk pengambilan obat di ruang farmasi serta mempersilahkan pasien untuk menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir bagi pasien umum 15. Petugas menginput data pasien di aplikasi E PUSK |
| 3 | Jangka Waktu | 10 – 30 menit tergantung jenis tindakan |
| 4 | Biaya / Tarif | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 25 tahun 2011</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 4 tahun 2017</p> |
| 5 | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi kesehatan gigi, 2. Pemeriksaan kesehatan gigi, 3. Tindakan tambal, cabut, pembersihan karang gigi 4. Rujukan ke Rumah Sakit |

| | | |
|---|--|--|
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email puskesmas1denbar@gmail.com 4. Telpn : (0361)482045 5. WA 081995923366 |
|---|--|--|

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

| | | |
|----|--|--|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/62/2015 tentang Panduan Klinik bagi Dokter Gigi 5. Petunjuk Teknis Pelayanan Gigi dan Mulut Di FKTP pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran |
| 8 | Sarana/prasarana dan fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemeriksaan Gigi 2. Dental Unit 3. Alat medis Pendukung 4. APD 5. Komputer |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi 2. Perawat Gigi |
| 10 | Pengawasan Internal | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 4 orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan |

5. Pelayanan KIA

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen | Uraian |
|----|--------------------------------|---|
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan Registrasi di Loker Pendaftaran atau membawa rujukan internal dari unit layanan terkait 2. Buku Pink KIA bagi ibu hamil/ nifas 3. Tersedianya Buku Rekam Medis |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima buku rekam medis dari petugas pendaftaran 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomer antrian di buku rekam medis 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Petugas memberikan pelayanan kesehatan: <ol style="list-style-type: none"> A. Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil <ul style="list-style-type: none"> • Petugas melakukan kajian awal klinis berupa anamnesa, pemeriksaan fisik ibu, pemeriksaan janin/ bayi dalam kandungan B. Pelayanan Kesehatan Reproduksi <ul style="list-style-type: none"> • Petugas melakukan kajian awal klinis berupa anamnesa, pemeriksaan fisik dan reproduksi 5. Petugas melakukan rujukan internal untuk pasien yang memerlukan layanan terpadu 6. Petugas mengantar pasien ke ruang tujuan rujukan internal dan menyerahkan formulir rujukan internal dan buku rekam medis yang sudah diisi lengkap 7. Setelah menerima jawaban rujukan internal petugas menjelaskan hasilnya kepada pasien 8. Petugas melakukan rujukan eksternal yang diperlukan atas indikasi 9. Petugas memberikan terapi pengobatan dan tindakan sesuai hasil pemeriksaan pasien 10. Petugas memberikan pendidikan dan penyuluhan kesehatan yang sesuai pada pasien atau keluarganya 11. Petugas memberikan resep obat bila pasien mendapat obat dan mempersilahkan mengambil di ruang farmasi 12. Petugas mengembalikan buku Pink KIA yang sudah diisi lengkap tentang hasil pemeriksaan pasien 13. Petugas melakukan pencatatan hasil kegiatan 14. Petugas menginput data pasien di aplikasi E PUSK |

| | | |
|---|--|---|
| 3 | Jangka Waktu | <ol style="list-style-type: none"> 1. ANC terpadu 60 menit 2. ANC lanjutan 15 menit 3. Kesehatan Reproduksi dan ibu nifas 20 – 30 menit tergantung kasus 4. IVA/Papsmear 30 menit |
| 4 | Biaya / Tarif | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 25 tahun 2011</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 4 tahun 2017</p> |
| 5 | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Kesehatan ibu hamil 2. Pemeriksaan kesehatan ibu nifas 3. Pelayanan kesehatan reproduksi <p>Termasuk IVA/Papsmear</p> |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email puskesmas1denbar@gmail.com 4. Telpon : (0361)482045 5. WA 081995923366 |

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

| | | |
|----|--------------------------------|--|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama |
| 8 | Sarana/prasarana dan fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Gynekologi 2. Meja periksa pasien 3. Alat kesehatan pendukung dan BMHP 4. Kertas resep 5. Bolpoint 6. Kertas 7. Buku Pink KIA |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter 2. Bidan dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan |
| 10 | Pengawasan Internal | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 3 orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Maklumat pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan | Maklumat Pelayanan |

| | | |
|----|----------------------------|---|
| | dan keselamatan pelayanan | |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan |

6. Pelayanan KB

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen | Uraian |
|----|--------------------------------|---|
| 1 | Persyaratan | 1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran 2. Buku Pink KIA/ Kartu KB 3. Tersedianya Buku Rekam Medis |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Petugas menerima buku rekam medis dari petugas pendaftaran 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di buku rekam medis 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Petugas melakukan konseling KB menggunakan ABPK dan pasien memilih alat kontrasepsi yang diinginkan serta layak medis 5. Petugas melakukan pengisian kartu status KB dan informed consent 6. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik 7. Petugas melakukan rujukan internal yang diperlukan atas indikasi 8. Petugas mengantar ke ruang tujuan rujukan internal dan menyerahkan formulir rujukan internal dan buku rekam medis yang sudah diisi lengkap 9. Setelah mendapat jawaban rujukan internal petugas menjelaskan kepada pasien 10. Petugas melakukan rujukan eksternal ke Rumah sakit bila diperlukan atas indikasi 11. Bila pasien dalam kondisi normal, petugas memberikan pelayanan KB, KIE dan terapi sesuai hasil pemeriksaan 12. Petugas memberikan resep obat bila pasien mendapat obat dan mempersilahkan mengambil di ruang farmasi 13. Petugas melakukan pencatatan hasil kegiatan |
| 3 | Jangka Waktu | KB Pil/ Suntik : 15 menit KB IUD : 30 menit |
| 4 | Biaya / Tarif | Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 25 tahun 2011 JKN : Permenkes Nomor 4 tahun 2017 |
| 5 | Produk Pelayanan | 1. Pelayanan KB Pil 2. Pelayanan KB Suntik 3. Pelayanan KB IUD |

| | | |
|---|--|--|
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email puskesmas1denbar@gmail.com 4. Telpn : (0361)482045 5. WA 081995923366 |
|---|--|--|

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

| | | |
|----|--|--|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/62/2015 tentang Panduan Klinik bagi Dokter Gigi 5. Petunjuk Teknis Pelayanan Gigi dan Mulut Di FKTP pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran |
| 8 | Sarana/prasarana dan fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Gynekologi 2. Alat Kesehatan dan BMHP pendukung 3. Alat Kontrasepsi 4. Kertas 5. Bolpoint 6. Kertas Resep 7. Formulir Rujukan internal |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bidan dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan 2. Sudah pernah mengikuti pelatihan pemasangan IUD untuk pelayanan KB IUD |
| 10 | Pengawasan Internal | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 2 orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan |

7. Pelayanan Kesehatan Anak

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|--|
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran 2. Tersedianya Buku Rekam Medis |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian dalam buku rekam medis 2. Petugas melakukan identifikasi pasien 3. Petugas melakukan anamnesa kepada orang tua pasien terkait keluhan, lamanya sakit dan pengobatan yang sudah diberikan 4. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai form MTBS berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Adanya tanda bahaya umum b. Berat Badan/ tinggi badan c. Respirasi d. Suhu Tubuh e. Masalah telinga f. Status gizi g. Status pemberian vitamin A h. Imunisasi i. Masalah / keluhan lainnya bila ada 5. Petugas mengisi formulir anamnesa dan penilaian di blanko MTBS 6. Petugas melakukan klasifikasi jenis penyakit 7. Petugas mempersilahkan pasien untuk diperiksa oleh dokter untuk mendapatkan tindakan atau pengobatan yang diperlukan 8. Dokter akan melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan 9. Dokter akan memberikan rujukan ke Rumah sakit bila diperlukan 10. Dokter memberikan advis pengobatan sesuai hasil pemeriksaan yang dilakukan dan diagnosa yang diperoleh 11. Petugas melengkapi formulir MTBS pada kolom tindakan sesuai advis dari dokter 12. Petugas memberikan KIE kepada orang tua pasien 13. Petugas menyerahkan resep obat kepada orang tua pasien untuk pengambilan obat di ruang farmasi 14. Petugas menginput data pasien di aplikasi E PUSK |
| 3 | Jangka Waktu | 10 menit |
| 4 | Biaya / Tarif | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 25 tahun 2011</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 4 tahun 2017</p> |
| 5 | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Kesehatan Anak 2. Pemantauan tumbuh kembang anak |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email puskesmas1denbar@gmail.com 4. Telpon : (0361)482045 5. WA 081995923366 |

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

| | | |
|----|--|--|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 66 tahun 2014 tentang Pemantauan Pertumbuhan, Perkembangan dan Gangguan Tumbuh Kembang Anak |
| 8 | Sarana/prasarana dan fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Timbangan Badan 2. Alat pengukur tinggi/ panjang badan 3. Alat pengukur lingkar kepala 4. Alat kesehatan dan BMHP pendukung 5. Bolpoint 6. Kertas 7. Formulir rujukan internal 8. Kertas Resep |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter 2. Bidan dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan |
| 10 | Pengawasan Internal | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 2 orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan |

8. Pelayanan Imunisasi Bayi dan Balita

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran 2. Tersedianya buku rekam medis 3. Buku Pink KIA / Kartu Imunisasi |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di buku rekam medis 2. Petugas melakukan identifikasi pasien 3. Petugas merencanakan imunisasi yang akan diberikan dengan melihat status imunisasi di buku Pink KIA pasien 4. Petugas menanyakan keadaan kesehatan pasien saat ini kepada orang tuanya dan melakukan pemeriksaan fisik (mengukur BB dan suhu tubuh) 5. Apabila anak dalam keadaan sakit petugas memberitahu orang tua pasien agar menunda pelaksanaan imunisasi dan akan dirujuk ke ruang pelayanan anak 6. Apabila anak dalam keadaan sehat tetapi dengan berat badann kurang petugas akan memberikan imunisasi dan setelah itu akan dirujuk ke ruang konsultasi gizi 7. Apabila anak dalam keadaan sehat petugas akan menyiapkan imunisasi yang akan diberikan 8. Petugas menjelaskan kepada orang tua anak tentang tindakan imunisasi yang akan diberikan dan efek samping imunisasi 9. Petugas mencatat di buku pink KIA 10. Petugas menyiapkan alat, vaksin dan memakai handscoon 11. Petugas mempersilahkan orang tua untuk duduk dengan posisi rileks dengan memangku anaknya yang akan diberikan imunisasi 12. Petugas memberikan tindakan imunisasi sesuai catatan pemberian imunisasi 13. Petugas mengevaluasi reaksi vaksinasi 5 – 10 menit 14. Petugas melakukan penanganan reaksi KIPi jika terjadi KIPi 15. Petugas menginformasikan jadwal kunjungan imunisasi berikutnya |
| 3 | Jangka Waktu | 10 menit |
| 4 | Biaya / Tarif | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 25 tahun 2011</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 4 tahun 2017</p> |
| 5 | Produk Pelayanan | Imunisasi dasar bagi bayi dan balita |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email puskesmas1denbar@gmail.com 4. Telpon : (0361)482045 5. WA 081995923366 |

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

| | | |
|----|--|--|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 66 tahun 2014 tentang Pemantauan Pertumbuhan, Perkembangan dan Gangguan Tumbuh Kembang Anak 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Imunisasi |
| 8 | Sarana/prasarana dan fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Coldchain dan Coolbox 2. Vaksin dan BMHP 3. Alat pengukur berat badan 4. Alat pengukur tinggi badan 5. Formulir rujukan internal |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | Bidan dengan pendidikan minimal D3 |
| 10 | Pengawasan Internal | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 2 orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan |

9. Pelayanan Konsultasi Gizi

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rujukan internal dari Unit pelayanan lain 2. Tersedianya buku rakam medis |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima rujukan internal dari unit layanan lain 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di buku rekam medis 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Petugas melakukan anamnesa/ recall riwayat makan pasien 5. Petugas melakukan pemeriksaan antropometri pasien 6. Petugas menentukan status gizi/ gangguan gizi pasien 7. Petugas memberikan konseling gizi kepada pasien berupa penjelasan tentang menu diit, takaran rumah tangga dalam menu diit dan penjelasan tentang jenis bahan makanan yang dianjurkan dan yang dipantang 8. Setelah mendapatkan konseling gizi pasien dipersilahkan pulang |
| 3 | Jangka Waktu | 15 menit |
| 4 | Biaya / Tarif | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 25 tahun 2011</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 4 tahun 2017</p> |
| 5 | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi gizi Anak 2. Konsultasi gizi ibu hamil 3. Konsultasi pengelolaan gizi kasus penyakit tidak menular |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email puskesmas1denbar@gmail.com 4. Telpon : (0361)482045 5. WA 081995923366 |

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

| | | |
|---|-------------|---|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang |
|---|-------------|---|

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</p> <p>6. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1995/MENKES/RI/XII/2010 Tentang Standar Antropometri Penilaian Status Gizi Anak</p> <p>7. Peraturan Pemerintah RI No. 33 tahun 2012 tentang Pemberian ASI Eksklusif</p> |
| 8 | Sarana/prasarana dan fasilitas | <p>1. Meja dan kursi</p> <p>2. <i>Food Model</i></p> <p>3. Media informasi gizi</p> <p>4. Komputer</p> <p>5. Kertas</p> <p>6. Bolpoint</p> |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | Ahli Gizi dengan pendidikan minimal D3 Gizi |
| 10 | Pengawasan Internal | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 1 orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>1. Mini Lokakarya bulanan</p> <p>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan</p> |

10. Pelayanan TBC

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen | Uraian |
|----|--------------------------------|--|
| 1 | Persyaratan | <p>1. Pasien baru membawa rujukan internal dari Ruang pemeriksaan umum</p> <p>2. Kartu kontrol bagi pasien TBC kunjungan ulang</p> <p>3. Tersedianya buku rekam medis</p> |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di rekam medis</p> <p>2. Petugas melakukan identifikasi pasien</p> <p>3. Petugas mengidentifikasi pasien sebagai pasien TB kontrol rutin pengobatan atau pasien TB baru dan memberikan layanan pengobatan TB</p> <p>A. Pasien TB kontrol rutin pengobatan:</p> <p>a. Petugas melakukan follow up pengobatan TB dengan kajian awal klinis yaitu anamnesis, pemeriksaan fisik, dan pemeriksaan penunjang yang diperlukan pasien</p> <p>b. Petugas melakukan evaluasi kepatuhan pasien minum obat TB</p> <p>c. Petugas melakukan rujukan (internal / eksternal) bila diperlukan</p> <p>d. Petugas memberikan pendidikan/ penyuluhan kepada pasien</p> |

| | | |
|---|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> e. Petugas memberikan resep obat TB sesuai dengan fase pengobatan dan dosis yang tertera di form TB 01) <p>B. Pasien TB Baru</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas melakukan pemeriksaan fisik kepada pasien b. Petugas melakukan rujukan (internal/ eksternal bila diperlukan) c. Petugas memberikan konseling TB d. Petugas memberikan informed consent pengobatan TB yang akan diberikan kepada pasien dengan melengkapi form inform consent e. Petugas melengkapi form TB 01 f. Petugas memberikan resep kepada pasien untuk pengambilan obat TB g. Petugas menginformasikan kepada pasien untuk kontrol sesuai jadwal yang ditentukan dalam kartu kontrol h. Pasien dipersilahkan pulang i. Petugas melakukan pencatatan hasil kegiatan pada buku rekam medis dan buku register j. Petugas menginput data pasien di aplikasi E PUSK |
| 3 | Jangka Waktu | 10 menit |
| 4 | Biaya / Tarif | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 25 tahun 2011</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 4 tahun 2017</p> |
| 5 | Produk Pelayanan | Pelayanan pengobatan pasien TBC |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email puskesmas1denbar@gmail.com 4. Telpon : (0361)482045 5. WA 081995923366 |

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

| | | |
|---|-------------|--|
| 7 | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan |
|---|-------------|--|

| | | |
|----|--|---|
| | | Tingkat Pertama 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 67 tahun 2016 tentang Penanggulangan Tuberkulosis |
| 8 | Sarana/prasarana dan fasilitas | 1. Alat Pengukur Berat badan 2. Alat Kesehatan dan BMHP pendukung 3. Kertas resep 4. Formulir TB |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | 1. Dokter 2. Perawat dengan pendidikan minimal D3 Keperawatan 3. Sudah pernah mengikuti pelatihan TB-DOTS |
| 10 | Pengawasan Internal | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 2 orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan |

9. Pelayanan VCT

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen | Uraian |
|----|--------------------------------|---|
| 1 | Persyaratan | 1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran 2. Atau membawa rujukan internal dari unit pelayanan terkait 3. Tersedianya buku rekam medis |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Petugas memanggil pasien sesuai no antrian di buku rekam medis 2. Petugas mempersilahkan pasien duduk dengan nyaman 3. Petugas memberi salam dan memperkenalkan diri 4. Petugas melakukan identifikasi pasien 5. Petugas mengidentifikasi kebutuhan pasien sebagai pasien CST atau pasien yang membutuhkan layanan test HIV-AIDS 6. Pada pasien CST a. Petugas melakukan kajian awal klinis (anamnesa, pemeriksaan fisik, pemeriksaan penunjang yang diperlukan) pada pasien b. Petugas melakukan evaluasi kepatuhan minum obat ARV c. Petugas memberikan pengobatan ARV sesuai dengan pengobatan lanjutan yang diberikan oleh rumah sakit pengampu d. Petugas melakukan rujukan eksternal ke rumah sakit pengampu bila |

| | | |
|---|--|--|
| | | <p>diperlukan</p> <p>e. Petugas memberikan KIE kepada pasien</p> <p>f. Petugas memberikan informasi kepada pasien untuk kontrol kembali sesuai jadwal yang diberikan</p> <p>7. Pada pasien yang memerlukan layanan test HIV-AIDS</p> <p>a. Petugas memberikan konseling pretest</p> <p>1) Bila pasien setuju, diminta menandatangani persetujuan dan mengantarkan ke laboratorium untuk test HIV-AIDS</p> <p>2) Bila tidak setuju diminta datang kembali setelah siap melakukan test HIV-AIDS</p> <p>b. Petugas melakukan konseling post test setelah ada hasil test HIV-AIDS</p> <p>1) Bila hasil positif</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas memberikan konseling mengenai pengobatan, kepatuhan minum obat dan kesehatan reproduksi - Petugas menyarankan untuk konseling dengan pasangan - Petugas memberikan rujukan eksternal kepada pasien yang memerlukan penanganan lebih lanjut <p>2) Bila hasil test negatif</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas memberikan konseling mengenai periode jendela, upaya menurunkan faktor risiko dan edukasi perilaku seks aman/ tidak berisiko - Petugas menyarankan test ulang kembali <p>c. Petugas memberikan jawaban rujukan internal kepada ruang layanan pengirim pasien</p> <p>d. Petugas melakukan pencatatan hasil kegiatan pada buku register VCT</p> |
| 3 | Jangka Waktu | 60 menit |
| 4 | Biaya / Tarif | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 25 tahun 2011</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 4 tahun 2017</p> |
| 5 | Produk Pelayanan | Pelayanan konseling, diagnosa dan terapi HIV |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Petugas di Meja Informasi</p> <p>3. Email puskesmas1denbar@gmail.com</p> <p>4. Telpon : (0361)482045</p> <p>5. WA 081995923366</p> |

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

| | | |
|----|--|--|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 tahun 2013 tentang Penanggulangan HIV dan AIDS 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Konseling Test HIV 9. Keputusan kepala Dinas Kesehatan Kota Denpasar Nomor.443.22/1072/Dikes tentang Puskesmas Layanan Satelit retro Viral dan Rumah Sakit pengampu di Kota Denpasar |
| 8 | Sarana/prasarana dan fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi 3. Lembar penyuluhan 4. Buku Rekam Medis 5. Alat kesehatan dan BMHP 6. Formulir rujukan laboratorium |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter 2. Perawat dengan pendidikan minimal D3 Keperawatan 3. Bidan dengan Pendidikan minimal D3 Kebidanan 4. Pernah mengikuti pelatihan VCT/CST |
| 10 | Pengawasan Internal | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 1 orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan |

10. Pelayanan IMS

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| NO | Komponen | Uraian |
|----|--|--|
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran2. Atau membawa rujukan internal dari unit pelayanan terkait3. Tersedianya buku rekam medis |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Petugas menerima buku rekam medis dan formulir rujukan internal2. Petugas memanggil pasien sesuai no antrian di buku rekam medis3. Petugas melakukan identifikasi pasien4. Petugas melakukan kajian awal sesuai kasus yang dikonsulkan5. Petugas mengisi dan melengkapi formulir IMS6. Petugas menjelaskan prosedur pemeriksaan yang akan dilakukan7. Petugas meminta persetujuan pasien dengan mengisi dan menandatangani informed consent8. Petugas melakukan pemeriksaan IMS sesuai SOP9. Petugas membuat preparat pemeriksaan dan mengirim preparat ke laboratorium10. Petugas merujuk ke layanan VCT bila diperlukan11. Petugas meminta pasien menunggu hasil pemeriksaan laboratorium12. Petugas memberikan terapi sesuai hasil pemeriksaan laboratorium13. Petugas mencatat dan melengkapi kartu pasien IMS dan memberikan kepada pasien agar dibawa setiap kali melakukan pemeriksaan14. Petugas memberikan kondom dan memberikan KIE:<ul style="list-style-type: none">- Untuk minum obat yang diberikan- Menjaga perilaku hidup sehat- Kontrol bila ada keluhan15. Petugas mengantar pasien dan jawaban rujukan ke ruang layanan pengirim16. Pasien dipersilahkan mengambil obat di ruang layanan farmasi17. Petugas melakukan pencatatan pada rekam medis dan register IMS |
| 3 | Jangka Waktu | 30 menit |
| 4 | Biaya / Tarif | Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 25 tahun 2011 JKN : Permenkes Nomor 4 tahun 2017 |
| 5 | Produk Pelayanan | Pelayanan Pemeriksaan dan terapi Penyakit Menular Seksual |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ol style="list-style-type: none">1. Kotak Saran2. Petugas di Meja Informasi3. Email puskesmas1denbar@gmail.com |

| | | |
|--|--|---|
| | | 4. Telpn : (0361)482045 5. WA 081995923366 |
|--|--|---|

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

| | | |
|----|--|--|
| 7 | Dasar Hukum | 1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 tahun 2014 tentang Penanggulangan Penyakit Menular 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 tahun 2013 tentang Penanggulangan HIV dan AIDS |
| 8 | Sarana/prasarana dan fasilitas | 1. Buku Rekam Medis 2. Alat kesehatan dan BMHP 3. Kondom |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | 1. Dokter 2. Perawat 3. Bidan 4. Sudah pernah mengikuti pelatihan IMS |
| 10 | Pengawasan Internal | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 2 orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan |

11. Klinik Berhenti Merokok

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen | Uraian |
|----|--------------------------------|---|
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran2. Atau membawa rujukan internal dari unit pelayanan terkait3. Tersedianya buku rekam medis |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Petugas memanggil klien sesuai nomor antrian2. Petugas memberikan salam kepada klien dan memperkenalkan diri3. Petugas melakukan identifikasi pasien yaitu untuk menilai type klien, menilai profil merokok dan tingkat adiksi/ketergantungan nikotin serta menilai tingkat motivasi. Identifikasi dilakukan dengan melakukan 4T:<ol style="list-style-type: none">a. Tanya : bertanya kepada klien apakah merupakan perokok atau bukan dan menanyakan riwayat keluarga yang bersangkutan apakah ada anggota keluarga yang merokok atau tidakb. Telaah : menilai keinginan klien untuk berhenti merokok, menelaah keluhan yang dirasakan klien dan memastikan klien memiliki keinginan untuk berhenti merokok atau tidak, bila tidak maka diperlukan suatu konseling atau motivasic. Tolong dan nasehati : menganjurkan klien untuk berhenti merokok, berikan konseling agar klien dapat berhenti merokokd. Tindak Lanjut : menyusun rencana untuk menindaklanjuti terapi yang sudah dilakukan4. Petugas melakukan evaluasi dan motivasi5. Petugas menentukan pilihan manajemen berhenti merokok yang akan diberikan6. Petugas memberikan konseling berhenti merokok sesuai manajemen berhenti merokok yang dipilih7. Petugas menyampaikan jadwal kunjungan ulang8. Petugas mengakhiri sesi konsultasi9. Klien dipersilahkan untuk meninggalkan ruangan |
| 3 | Jangka Waktu | 30 menit |
| 4 | Biaya / Tarif | Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 25 tahun 2011 JKN : Permenkes Nomor 4 tahun 2017 |
| 5 | Produk Pelayanan | Konsultasi Berhenti merokok |
| 6 | Penanganan | <ol style="list-style-type: none">1. Kotak Saran |

| | | |
|--|-------------------------------|---|
| | Pengaduan, Saran, dan Masukan | 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email puskesmas1denbar@gmail.com 4. Telpon : (0361)482045 5. WA 081995923366 |
|--|-------------------------------|---|

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

| | | |
|----|--|---|
| 7 | Dasar Hukum | 1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 tahun 2015 tentang Penanggulangan Penyakit Tidak Menular 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga |
| 8 | Sarana/prasarana dan fasilitas | 1. Meja 2. Kursi 3. Alat bantu Edukasi |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | 1. Dokter 2. Perawat 3. Sudah pernah mengikuti pelatihan tentang Klinik Berhenti Merokok |
| 10 | Pengawasan Internal | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 1 orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan |

12. Pelayanan Laboratorium

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

| No | Komponen | Uraian |
|----|--------------------------------|--|
| 1 | Persyaratan | 1. Formulir Permintaan Laboratorium dari unit layanan terkait |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Petugas menerima formulir permintaan laboratorium yang dibawa pasien dari unit layanan terkait 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomer antrian 3. Petugas melakukan identifikasi pasien dan pemeriksaan laboratorium yang diminta dengan yang ada di formulir permintaan, apabila ditemukan ketidaksesuaian antara identitas pasien dan pemeriksaan laboratorium |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------|--|------------|--|---|---------------|-----------------|--|----------------|----------|-------------------------------|--------------------------|--------------|--|-------------|--------------|-----------|--------------|---------------|--------------|----------------|--|----------|-------|-------------|-------|--------|-------|------------|-------|-----|---------------|--------------|--|-----|------------|---------|--------|------------|--|---------------|----------|-----------------|----------|---------------|----------|-------|--|----------------|----------|
| | | <p>yang diminta dengan formulir, petugas akan menyampaikan ke unit pengirim dan mengirimkan kembali formulir untuk diperbaiki</p> <ol style="list-style-type: none">4. Petugas menjelaskan kepada pasien tentang prosedur pemeriksaan laboratorium yang akan dilakukan, biaya serta waktu pemeriksaan5. Petugas meminta persetujuan pasien dengan menandatangani surat persetujuan tindakan / informed consent6. Petugas mempersiapkan alat dan bahan yang diperlukan untuk pengambilan spesimen sesuai permintaan pemeriksaan7. Petugas melakukan pengambilan spesimen yang diperlukan sesuai permintaan pemeriksaan8. Petugas mencatat data pasien pada register laboratorium dan menyampaikan ke pasien untuk menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir bagi pasien umum9. Petugas meminta pasien untuk menunggu hasil10. Petugas melakukan pemeriksaan spesimen11. Petugas mengisi hasil pemeriksaan di formulir hasil pemeriksaan12. Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan kepada pasien | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Jangka Waktu | <table><tr><td colspan="2">HEMATOLOGI</td></tr><tr><td>Hematologi Rutin (Darah lengkap 3 Diff)</td><td>15 - 30 menit</td></tr><tr><td>Masa Perdarahan</td><td></td></tr><tr><td>Masa Pembekuan</td><td>30 menit</td></tr><tr><td>Golongan Darah ABO dan Rhesus</td><td>30 menit 7 – 10 menit</td></tr><tr><td colspan="2">KIMIA KLINIK</td></tr><tr><td>Cholesterol</td><td>5 – 10 menit</td></tr><tr><td>Asam Urat</td><td>5 – 10 menit</td></tr><tr><td>Glukosa darah</td><td>5 – 10 menit</td></tr><tr><td colspan="2">IMUNO SEROLOGI</td></tr><tr><td>Anti HIV</td><td>1 jam</td></tr><tr><td>RPR/VDRL **</td><td>1 jam</td></tr><tr><td>HbsAg*</td><td>1 jam</td></tr><tr><td>Anti HCV**</td><td>1 jam</td></tr><tr><td>PPT</td><td>10 – 15 menit</td></tr><tr><td colspan="2">MIKROBIOLOGI</td></tr><tr><td>BTA</td><td>+ - 3 hari</td></tr><tr><td>Malaria</td><td>1 hari</td></tr><tr><td colspan="2">URINALISIS</td></tr><tr><td>Urine lengkap</td><td>30 menit</td></tr><tr><td>Protein Lengkap</td><td>15 menit</td></tr><tr><td>Reduksi Urine</td><td>15 menit</td></tr><tr><td colspan="2">FECES</td></tr><tr><td>Analisis Tinja</td><td>15 menit</td></tr></table> | HEMATOLOGI | | Hematologi Rutin (Darah lengkap 3 Diff) | 15 - 30 menit | Masa Perdarahan | | Masa Pembekuan | 30 menit | Golongan Darah ABO dan Rhesus | 30 menit 7 – 10 menit | KIMIA KLINIK | | Cholesterol | 5 – 10 menit | Asam Urat | 5 – 10 menit | Glukosa darah | 5 – 10 menit | IMUNO SEROLOGI | | Anti HIV | 1 jam | RPR/VDRL ** | 1 jam | HbsAg* | 1 jam | Anti HCV** | 1 jam | PPT | 10 – 15 menit | MIKROBIOLOGI | | BTA | + - 3 hari | Malaria | 1 hari | URINALISIS | | Urine lengkap | 30 menit | Protein Lengkap | 15 menit | Reduksi Urine | 15 menit | FECES | | Analisis Tinja | 15 menit |
| HEMATOLOGI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hematologi Rutin (Darah lengkap 3 Diff) | 15 - 30 menit | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Masa Perdarahan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Masa Pembekuan | 30 menit | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Golongan Darah ABO dan Rhesus | 30 menit 7 – 10 menit | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| KIMIA KLINIK | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cholesterol | 5 – 10 menit | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Asam Urat | 5 – 10 menit | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Glukosa darah | 5 – 10 menit | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| IMUNO SEROLOGI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Anti HIV | 1 jam | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RPR/VDRL ** | 1 jam | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| HbsAg* | 1 jam | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Anti HCV** | 1 jam | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PPT | 10 – 15 menit | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MIKROBIOLOGI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| BTA | + - 3 hari | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Malaria | 1 hari | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| URINALISIS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Urine lengkap | 30 menit | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Protein Lengkap | 15 menit | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Reduksi Urine | 15 menit | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FECES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Analisis Tinja | 15 menit | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|---|--|--|
| 4 | Biaya / Tarif | Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 25 tahun 2011 JKN : Permenkes Nomor 4 tahun 2017 |
| 5 | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Hematologi <ol style="list-style-type: none"> a. Hematologi Rutin (Darah lengkap 3 Diff) b. Masa Perdarahan c. Masa Pembekuan d. Golongan Darah ABO dan Rhesus 2. Kimia klinik <ol style="list-style-type: none"> a. Kolesterol b. Asam Urat c. Glukosa darah 3. Imuno Serologi <ol style="list-style-type: none"> a. Anti HIV b. RPR/VDRL** c. HbsAg* d. Anti HCV** e. PPT 4. Mikrobiologi <ol style="list-style-type: none"> a. BTA b. Malaria 5. Urinalisis <ol style="list-style-type: none"> a. Urine lengkap b. Protein Lengkap c. Reduksi Urine 6. Feces <ol style="list-style-type: none"> a. Analisis Tinja |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email puskesmas1denbar@gmail.com 4. Telpon : (0361) 482045 5. WA 081995923366 |

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

| | | |
|---|-------------|---|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Puskesmas |
|---|-------------|---|

| | | |
|----|--|--|
| | | 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2013 tentang cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang Baik 9. Peraturan Menteri Kesehatan No. 1792 tahun 2010 tentang Pedoman Pemeriksaan Kimia Klinik |
| 8 | Sarana/prasarana dan fasilitas | 1. Komputer 2. Printer 3. Alat Kesehatan dan BMHP Pendukung 4. Reagen Laboratorium |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | 1. Analis laboratorium dengan pendidikan minimal D3 Teknologi Laboratorium Medis 2. Perawat/bidan yang sudah pernah mengikuti workshop pemeriksaan gula darah, kolesterol dan asam urat |
| 10 | Pengawasan Internal | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 2 orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Maklumat pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat pelayanan |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan |

13. Pelayanan Farmasi

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen | Uraian |
|----|--------------------------------|--|
| 1 | Persyaratan | 1. Resep dokter dari unit layanan terkait |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Petugas menerima resep yang dibawa pasien 2. Petugas membaca dan memeriksa kelengkapan resep 3. Petugas menuliskan nama pasien dan aturan pakai obat pada etiket biru untuk obat pemakaian obat luar dan etiket putih untuk pemakaian dalam 4. Petugas mengambil obat sesuai resep 5. Petugas memasukkan obat ke dalam klip obat atau menempel etiket obat pada kemasan botol (botol sirup/ kotak salep) kemudian disimpan di wadah/ keranjang 6. Petugas memeriksa kembali jenis dan jumlah obat 7. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian resep 8. Petugas melakukan identifikasi pasien 9. Petugas memberikan informasi tentang obat kepada pasien/keluarga pasien 10. Petugas memastikan pasien/keluarga paham tentang cara penggunaan obat 11. Petugas menyerahkan obat kepada pasien |

| | | |
|---|--|--|
| | | 12. Petugas menyimpan resep di kotak resep |
| 3 | Jangka Waktu | 5 menit untuk obat non racikan 15 menit untuk obat racikan |
| 4 | Biaya / Tarif | Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 25 tahun 2011 JKN : Permenkes Nomor 4 tahun 2017 |
| 5 | Produk Pelayanan | Pemberian obat |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email puskesmas1denbar@gmail.com 4. Telpon : (0361) 482045 5. WA 081995923366 |

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

| | | |
|----|----------------------------------|--|
| 7 | Dasar Hukum | 1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 5. Formularium Nasional 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 tahun 2016 tentang Kefarmasian Puskesmas 7. Undang Undang Nomor 5 tahun 1997 tentang Psikotropika 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2015 tentang peredaran, penyimpanan, pemusnahan dan pelaporan narkotika, psikotropika dan prekursor farmasi 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 tahun 2017 tentang Apotek |
| 8 | Sarana/prasarana dan fasilitas | 1. Obat-obatan 2. Klip obat 3. Kulkas 4. Kertas 5. Bolpoint 6. Mortar gerusan obat 7. Alat pengemas obat puyer 8. Kertas label obat 9. Lemari obat 10. Lemari obat psikotropika |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | 1. Apoteker 2. D3 Farmasi |
| 10 | Pengawasan Internal | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 2 orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan | Maklumat Pelayanan |

| | | |
|----|-------------------------------|---|
| | pelayanan | |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan |

14. Pelayanan Kesehatan Tradisional

| PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>) | | |
|--|--|--|
| No | Komponen | Uraian |
| 1 | Persyaratan | 1. Rujukan internal dari unit pelayanan terkait 2. Tersedianya buku rekam medis |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Petugas menerima buku rekam medis dan formulir rujukan internal dari unit terkait 2. Petugas memanggil pasien sesuai no antrian di bukom rekam medis 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Petugas melakukan anamnesa keluhan pasien dan melakukan kajian 5. Petugas memberikan konseling asuhan mandiri toga dan akupresure sesuai kebutuhan 6. Petugas memberikan jadwal kunjungan ulang bila diperlukan kunjungan ulang 7. Petugas mengakhiri sesi konsultasi dan mempersilahkan pasien meninggalkan ruang konsultasi 8. Petugas mencatat di buku register konsultasi |
| 3 | Jangka Waktu | 15 menit |
| 4 | Biaya / Tarif | Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 25 tahun 2011 JKN : Permenkes Nomor 4 tahun 2017 |
| 5 | Produk Pelayanan | Konsultasi Kesehatan Tradisional |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email puskesmas1denbar@gmail.com 4. Telpn : (0361) 482045 5. WA 081995923366 |

| PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>MANUFACTURING</i>) | | |
|---|-------------|---|
| 7 | Dasar Hukum | 1. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Peraturan Pemerintah Nomor Nomor 103 tahun 2014 tentang Pelayanan Kesehatan Tradisional 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 61 tahun 2016 tentang Kesehatan Tradisional Empiris 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 |

| | | |
|----|--|---|
| | | tahun 2017 tentang Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi |
| 8 | Sarana/prasarana dan fasilitas | 1. Meja 2. Kursi 3. Alat bantu edukasi kesehatan tradisional |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | Tenaga kesehatan yang sudah pernah mendapat pelatihan tentang Pelayanan Kesehatan Tradisional |
| 10 | Pengawasan Internal | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 1 orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan |

15. Pelayanan Konsultasi Kesehatan Lingkungan

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|--|
| 1 | Persyaratan | Rujukan internal dari unit layanan terkait |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Petugas menerima rujukan internal dari unit pelayanan lain terkait penyakit berbasis lingkungan 2. Petugas memberi salam dan memperkenalkan diri 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Petugas melakukan wawancara kepada pasien dengan menggunakan daftar pertanyaan sesuai dengan penyakit yang diderita pasien 5. Petugas menyampaikan hasil wawancara dan dilanjutkan memberikan KIE 6. Petugas membuat jawaban rujukan internal untuk dibawa pasien ke unit pengirim rujukan 7. Jika diperlukan kunjungan rumah petugas membuat kesepakatan untuk melakukan observasi dan intervensi sarana sanitasi, lingkungan dan perilaku anggota keluarga 8. Jika tidak perlu melakukan kunjungan rumah petugas melakukan pencatatan dan pelaporan |
| 3 | Jangka Waktu | 15 menit |
| 4 | Biaya / Tarif | Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 25 tahun 2011 JKN : Permenkes Nomor 4 tahun 2017 |
| 5 | Produk Pelayanan | Konsultasi Kesehatan lingkungan |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email puskesmas1denbar@gmail.com 4. Telpon : (0361) 482045 5. WA 081995923366 |

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

| | | |
|----|--|--|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Keputusan Menteri Kesehatan No 1428/MENKES/SK/12/2006 tentang Pedoman penyelenggaraan kesehatan lingkungan Puskesmas |
| 8 | Sarana/prasarana dan fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi 3. Kertas 4. Bolpoint 5. Kaporit |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | Sanitarian dengan pendidikan minimal D3 Kesehatan Lingkungan |
| 10 | Pengawasan Internal | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 1 orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan |

16. Pelayanan Konsultasi Remaja

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen | Uraian |
|----|--------------------------------|--|
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rujukan internal dari Unit pelayanan terkait 2. Tersedianya buku rekam medis |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima rujukan dari unit pelayanan terkait 2. Petugas memanggil klien sesuai nomor antrian 3. Petugas memberi salam dan memperkenalkan diri 4. Petugas melakukan identifikasi klien 5. Petugas menanyakan keluhan klien 6. Petugas menggali masalah yang dihadapi klien dengan menanyakan: <ul style="list-style-type: none"> - Apakah dari fisik atau psikis - Apakah berkaitan dengan kekerasan - Apakah berkaitan dengan pergaulan antara laki laki dan perempuan 7. Petugas melakukan pemeriksaan fisik <ul style="list-style-type: none"> - Tanda tanda anemia. KEK (Kurang Energi Kronis) - Tanda tanda kekerasan 8. Petugas memberikan solusi sesuai dengan masalah yang dihadapi dengan |

| | | |
|---|--|---|
| | | <p>menggunakan file materi konseling</p> <p>9. Petugas memberikan rujukan bagi klien yang membutuhkan penanganan lebih lanjut</p> <p>10. Petugas melakukan evaluasi dengan menanyakan kembali informasi yang telah diberikan kepada klien</p> <p>11. Petugas mencatat di buku registrasi serta kartu kendali klien</p> <p>12. Petugas memberikan buku kesehatan remaja kepada klien dengan mencantumkan no indeks di buku register di halaman pertama buku kesehatan remaja</p> <p>13. Petugas memberikan jadwal kunjungan ulang</p> <p>14. Petugas mengakhiri sesi konsultasi dan mempersilahkan klien meninggalkan ruang konsultasi</p> |
| 3 | Jangka Waktu | 30 menit |
| 4 | Biaya / Tarif | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 25 tahun 2011</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 4 tahun 2017</p> |
| 5 | Produk Pelayanan | Konsultasi Kesehatan Remaja |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Petugas di Meja Informasi</p> <p>3. Email puskesmas1denbar@gmail.com</p> <p>4. Telpon : (0361) 482045</p> <p>5. WA 081995923366</p> |

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

| | | |
|----|--|---|
| 7 | Dasar Hukum | <p>1. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi</p> |
| 8 | Sarana/prasarana dan fasilitas | <p>1. Meja</p> <p>2. Kursi</p> <p>3. Kertas</p> <p>4. Bolpoint</p> <p>5. Alat bantu/peraga</p> |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | Tenaga Kesehatan yang sudah mendapat pelatihan tentang kesehatan remaja |
| 10 | Pengawasan Internal | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 1 orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan |

| | | |
|----|----------------------------|---|
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan |
|----|----------------------------|---|

17. Pelayanan Vaksinasi Covid-19

| PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>) | | |
|--|--------------------------------|---|
| No | Komponen | Uraian |
| 1 | Persyaratan | 1. KTP / KK / KIA 2. Etiket Vaksinasi covid-19 3. Kartu Vaksin pertama/Sertifikat vaksin pertama bagi peserta vaksinasi dosis dua 4. Mendaftar online lewat aplikasi speed id atau mendaftar langsung bagi lansia |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Peserta mendaftar secara online lewat aplikasi speed id atau mendaftar langsung saat pelaksanaan vaksinasi 2. Petugas memberikan no antrian dan kartu kendali untuk diisi oleh peserta 3. Petugas registrasi memanggil peserta sesuai nomer antian dan meminta kartu kendali yang sudah diisi oleh peserta 4. Petugas melakukan registrasi di aplikasi P Care 5. Petugas membawa kartu kendali ke meja Skrining 6. Petugas di meja skrining memanggil peserta sesuai nomor antrian 7. Petugas melakukan skrining kesehatan kepada peserta, bila memenuhi syarat peserta diminta masuk ke ruang imunisasi untuk melakukan vaksinasi, bila tidak memenuhi syarat pesrta dipersilahkan untuk pulang 8. Petugas di ruang imunisasi mengambil kartu kendali yang dibawa pesrta 9. Petugas melakukan identifikasi dan memberikan vaksinasi sesuai rekomendasi di kartu kendali 10. Petugas memberikan kartu kendali kepada peserta untuk diserahkan di meja observasi 11. Petugas di meja observasi menerima kartu kendali dari peserta dan mempersilahkan peserta untuk menunggu di ruang observasi selama 15 menit 12. Petugas menginput hasil vaksinasi sesuai yang ada di kartu kendali dan mencetak kartu vaksinasi 13. Setelah 15 menit petugas memanggil peserta, menanyakan keluhan, bila tidak ada keluhan petugas menyerahkan kartu vaksinasi kemudian mempersilahkan peserta meninggalkan ruang observasi |

| | | |
|---|--|--|
| 3 | Jangka Waktu | 30 menit |
| 4 | Biaya / Tarif | Tidak ada biaya |
| 5 | Produk Pelayanan | Vaksinasi Covid-19 dosis 1,dosis 2 dan booster |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Petugas di Meja Informasi 3. Email puskesmas1denbar@gmail.com 4. Telpon : (0361) 482045 5. WA 081995923366 |

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

| | | |
|----|--------------------------------|--|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran 2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 18 tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 10 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Vaksinasi dalam Rangka Penanggulangan Pandemi <i>Corona Virus Disease (covid-19)</i> 7. Surat Edaran Direktur Jendral Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Nomor SR.02.06/II/1180/2022 tentang penyesuaian Pelaksanaan Vaksinasi <i>Covid-19</i> dosis Lanjutan (<i>Booster</i>) bagi Masyarakat Umum |
| 8 | Sarana/prasarana dan fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Kendali 2. Komputer/ Laptop 3. Printer 4. Kertas 5. Bolpoint 6. Vaksin, Coolbox dan BMHP 7. Termogun, Tensimeter |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter 2. Perawat 3. Bidan 4. Tenaga Administrasi yang bisa mengoperasikan komputer |
| 10 | Pengawasan Internal | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 8 orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Maklumat Pelayanan |

| | | |
|----|--|---|
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Mini Lokakarya bulanan 2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan |

Kepala UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan
Kecamatan Denpasar Barat



dr. Lina Muji Rahayu
Pembina Tk 1
NIP. 197111292002122004