

1. Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	KTP/ Kartu BPJS/ Kartu KIS
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas rekam medis medis mendistribusikan berkas rekam medis ke <i>nurse station</i></li> <li>2. Petugas di <i>nurse station</i> memanggil pasien sesuai dengan urutan antrian</li> <li>3. Petugas di <i>nurse station</i> mencocokkan identitas pasien dengan rekam medik, Jika ada ketidaksesuaian data, petugas mengkonfirmasi dengan unit pendaftaran.</li> <li>4. Petugas di <i>nurse station</i> melakukan pengkajian awal</li> <li>5. Petugas pelayanan pemeriksaan umum melakukan anamnesa dan pemeriksaan</li> <li>6. Petugas pelayanan pemeriksaan umum memberikan pengantar laboratorium jika pasien memerlukan pemeriksaan penunjang laboratorium</li> <li>7. Petugas pelayanan pemeriksaan umum akan mengarahkan pasien ke ruang tindakan jika pasien membutuhkan tindakan dan kemudian mengarahkan ke kasir untuk kemudian membayar biaya tindakan untuk pasien umum.</li> <li>8. Petugas pelayanan pemeriksaan umum akan memberikan formulir rujukan internal dan ditujukan kepada ruangan yang dituju untuk pasien yang membutuhkan rujukan internal.</li> <li>9. Petugas pelayanan pemeriksaan umum akan memberikan surat rujukan ke luar rumah sakit bagi pasien yang memerlukan tatalaksana lebih lanjut yang tidak dapat dilakukan di puskesmas</li> </ol>

		10. Petugas pelayanan pemeriksaan umum menegakkan diagnosa dan memberikan resep kepada pasien untuk diserahkan kepada ruang farmasi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<i>Response time</i> di Pelayanan Pemeriksaan Umum : 10 s.d. 20 menit
4.	Biaya/ tarif	1. BPJS : Gratis 2. Umum : Rp 2.000 3. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Depok No 61 tahun 2016
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan Umum
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Maşukan	1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran. 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via media sosial : a. Website: <a href="http://pkmpancoranmas.depok.go.id/">pkmpancoranmas.depok.go.id/</a> b. Instagram: <a href="http://www.instagram.com/pkm_pancoranmas/">www.instagram.com/pkm_pancoranmas/</a> c. Facebook : <a href="http://facebook.com/pkm.panmas">facebook.com/pkm.panmas</a> d. Whatsapp : 0812-9398-4767 e. Email : <a href="mailto:puskesmaspanmas@gmail.com">puskesmaspanmas@gmail.com</a> 3. Hotline Puskesmas : 021-7520130 4. LAPOR : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
8	Sarana, Prasarana dan/ atau fasilitas	1. Ruang pemeriksaan pasien : 2 bilik 2. Nurse station : Pemeriksaan tekanan darah, pengukuran nadi, suhu dan penimbangan berat badan 3. Alat dan bahan pendukung : a. Tempat tidur pemeriksaan

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Komputer</li> <li>c. Tensimeter</li> <li>d. Timbangan</li> <li>e. Oksimeter</li> <li>f. Termometer</li> <li>g. Penlight</li> <li>h. Otoskop</li> <li>i. Stetoskop</li> <li>j. Hammer reflex</li> <li>k. Ruang pemeriksaan pasien : 2 bilik</li> <li>l. Nurse station : Pemeriksaan tekanan darah, pengukuran nadi, suhu dan penimbangan berat badan</li> <li>m. Alat dan bahan pendukung : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tempat tidur</li> <li>2) pemeriksaan Komputer</li> <li>3) Tensimeter</li> <li>4) Timbangan</li> <li>5) Oksimeter</li> <li>6) Termometer</li> <li>7) Penlight</li> <li>8) Otoskop</li> <li>9) Stetoskop</li> <li>10) Hammer refleks</li> </ul> </li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter umum yang memiliki Surat Ijin Praktek</li> <li>2. DIII/Profesi Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Pengendalian mutu internal melalui audit internal puskesmas</li> </ul>
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter umum : 2 orang</li> <li>2. Perawat umum : 2 orang</li> </ul>
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan SOP)

13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li><li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar</li><li>3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li></ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Penilaian Kinerja Puskesmas</li><li>2. Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas</li><li>3. Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali</li><li>4. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung</li><li>5. Survei kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li></ol>

## 2. Standar Pelayanan Pendaftaran

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1	Persyaratan pelayanan	1. Pasien Baru <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Membawa fotocopy KTP/ KK</li> <li>b. Membawa kartu BPJS / KIS (asli)</li> </ul> 2. Pasien Lama : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Membawa kartu BPJS/KIS (Fotokopi dan asli)</li> <li>b. Membawa kartu berobat</li> </ul>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	Alur pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Infeksius               <ul style="list-style-type: none"> <li>Secara online :</li> <li>a. Urutan sama dengan yang sudah tertulis</li> <li>b. Pasien diarahkan ke ruang tunggu khusus pasien infeksius</li> </ul> </li> <li>2. Pasien Non Infeksius :               <ul style="list-style-type: none"> <li>Secara Online :</li> <li>a. Urutan sama dengan yang sudah tertulis</li> <li>b. Pasien diarahkan ke ruang tunggu khusus pasien non infeksius</li> <li>Secara Offline :</li> <li>a. Pasien baru wajib membawa fotokopi KTP/KK dan membawa Kartu BPJS/KIS (asli)</li> <li>b. Pasien Lama wajib membawa kartu BPJS/KIS (Fotokopi dan asli) dan membawa kartu berobat</li> <li>c. Pasien dilakukan pengukuran suhu terlebih dahulu sebelum memasuki area puskesmas</li> <li>d. Pasien mengambil nomor antrian yang sudah disiapkan oleh petugas pendaftaran dan menunggu panggilan sesuai nomor urut</li> </ul> </li> </ul>

		<p>e. Pasien melakukan pendaftaran dan mengisi form pasien baru sesuai dengan identitas/KTP/KK/BPJS/KIS</p> <p>f. Petugas me-registrasi dan memberikan nomor antrian sesuai Ruang pemeriksaan tujuan</p> <p>g. Pasien menunggu di ruang tunggu</p> <p>3. Jam Pelayanan Pendaftaran Pagi :</p> <p>a. Senin-Kamis : 07.00-11.00</p> <p>b. Jum'at-Sabtu : 07.00-10.00</p> <p>4. Jam Pelayanan Pendaftaran Siang (Puskesmas 24 Jam) :</p> <p>a. Senin-Sabtu : 14.00-17.00</p> <p>b. Pelayanan UGD Senin-Minggu : 24 Jam</p>
3	Jangka waktu pelayanan	<p>1. Pasien lama : 3 menit</p> <p>2. Pasien baru : 5 menit</p> <p>3. Membuat rujukan baru dan lama : 5 menit</p>
4	Biaya/tariff	<p>1. Pasien Umum (Pagi) : Rp. 2.000,-</p> <p>2. Pasien Umum (Sore) : Rp. 10.000,-</p> <p>3. UGD/Hari Libur : Rp. 15.000,-</p> <p>4. Bagi pasien BPJS/ KIS yang sesuai Faskes : Gratis (Sesuai dengan perda kota Depok)</p>
5	Produk pelayanan	Pendaftaran pasien
6	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<p>1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via media sosial :</p> <p>a. Website: pkmpancoranmas.depok.go.id/</p> <p>b. Instagram: www.instagram.com/pkm_pancoranmas/</p> <p>c. Facebook : facebook.com/pkm.panmas</p> <p>d. Whatsapp : 0812-9398-4767</p> <p>f. Email : <a href="mailto:puskesmaspanmas@gmail.com">puskesmaspanmas@gmail.com</a></p> <p>3. Hotline Puskesmas : 021-7520130</p>

		4. LAPOR : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
7	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>2. Peraturan Walikota Kota Depok Nomor 61 Tahun 2016 tentang Pedoman Umum dan Penetapan Tarif Pelayanan Puskesmas pada Dinas Kesehatan Kota Depok.</li> </ol>
8	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursi dengan sandaran</li> <li>2. Kursi tanpa sandaran</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Meja</li> <li>5. Printer</li> <li>6. Tempat sampah</li> <li>7. Pengeras suara</li> <li>8. Kartu pasien</li> <li>9. Majalah</li> <li>10. AC</li> <li>11. ATK</li> <li>12. Buku ekspedisi</li> <li>13. Wifi</li> <li>14. Telepon</li> <li>15. Jam dinding</li> </ol>
9	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan : SMA, D3, S1</li> <li>2. Keahlian dan keterampilan : bisa mengoperasikan komputer (Ms. Office)</li> <li>3. Petugas Pendaftaran : 4 Orang</li> </ol>
10	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Pengendalian mutu internal melalui audit internal puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah pelaksana	3 Orang
12	Jaminan pelayanan	<p>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan SOP.</p> <p>Puskesmas saat ini sudah mempunyai SOP di masing-masing ruangan sesuai dengan jenis layanan (dokumen pendukung).</p>

13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk kesesuaian pengisian Rekam Medis/identitas pasien dan terjamin kerahasiaannya.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Penilaian Kinerja Puskesmas</li><li>2. Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas</li><li>3. Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali</li><li>4. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung</li><li>5. Survei kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li></ol>



### 3. Standar Pelayanan Rekam Medis

NO	KOMPONEN	URAIAN						
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>								
1.	Persyaratan Pelayanan	KTP/ Kartu BPJS/ Kartu KIS						
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%; text-align: center;">BAG. PENDAFTARAN</th> <th style="width: 33%; text-align: center;">UNIT REKAM MEDIS</th> <th style="width: 33%; text-align: center;">TENAGA MEDIS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top; padding: 5px;"> <pre> graph TD     MULAI([MULAI]) --&gt; PASIEN[PASIEN]     PASIEN --&gt; PASIEN_LAMA{PASIEN LAMA?}     PASIEN_LAMA -- Ya --&gt; TRACER[MENCETAK TRACER]     PASIEN_LAMA -- Tidak --&gt; RM_BARU[MEMBUAT RM BARU]             </pre> </td> <td style="vertical-align: top; padding: 5px;"> <pre> graph TD     TRACER --&gt; RM_KELUAR[MENGAMBIL RM DAN MENCATAT DI BUKU EKSPEDISI KELUAR]     RM_KELUAR --&gt; DISTRIBUSIKAN[MENDISTRIBUSIKAN KE RUANG PEMERIKSAAN KIA/UMUM/MTBS/GIGI]     DISTRIBUSIKAN --&gt; MASUK[MENCATAT DI BUKU EKSPEDISI MASUK]     MASUK --&gt; ASSEMBLING[ASSEMBLING]     RM_BARU --&gt; ASSEMBLING     TENAGA_MEDIS[MENGINPUT KE SIMPUS &amp; MENULIS DI REKAM MEDIS] --&gt; ASSEMBLING     ASSEMBLING --&gt; ANALISA[ANALISA RM]     ANALISA --&gt; CODING[CODING]     CODING --&gt; FILLING[FILLING]     FILLING --&gt; SELESAI([SELESAI])             </pre> </td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	BAG. PENDAFTARAN	UNIT REKAM MEDIS	TENAGA MEDIS	<pre> graph TD     MULAI([MULAI]) --&gt; PASIEN[PASIEN]     PASIEN --&gt; PASIEN_LAMA{PASIEN LAMA?}     PASIEN_LAMA -- Ya --&gt; TRACER[MENCETAK TRACER]     PASIEN_LAMA -- Tidak --&gt; RM_BARU[MEMBUAT RM BARU]             </pre>	<pre> graph TD     TRACER --&gt; RM_KELUAR[MENGAMBIL RM DAN MENCATAT DI BUKU EKSPEDISI KELUAR]     RM_KELUAR --&gt; DISTRIBUSIKAN[MENDISTRIBUSIKAN KE RUANG PEMERIKSAAN KIA/UMUM/MTBS/GIGI]     DISTRIBUSIKAN --&gt; MASUK[MENCATAT DI BUKU EKSPEDISI MASUK]     MASUK --&gt; ASSEMBLING[ASSEMBLING]     RM_BARU --&gt; ASSEMBLING     TENAGA_MEDIS[MENGINPUT KE SIMPUS &amp; MENULIS DI REKAM MEDIS] --&gt; ASSEMBLING     ASSEMBLING --&gt; ANALISA[ANALISA RM]     ANALISA --&gt; CODING[CODING]     CODING --&gt; FILLING[FILLING]     FILLING --&gt; SELESAI([SELESAI])             </pre>	
BAG. PENDAFTARAN	UNIT REKAM MEDIS	TENAGA MEDIS						
<pre> graph TD     MULAI([MULAI]) --&gt; PASIEN[PASIEN]     PASIEN --&gt; PASIEN_LAMA{PASIEN LAMA?}     PASIEN_LAMA -- Ya --&gt; TRACER[MENCETAK TRACER]     PASIEN_LAMA -- Tidak --&gt; RM_BARU[MEMBUAT RM BARU]             </pre>	<pre> graph TD     TRACER --&gt; RM_KELUAR[MENGAMBIL RM DAN MENCATAT DI BUKU EKSPEDISI KELUAR]     RM_KELUAR --&gt; DISTRIBUSIKAN[MENDISTRIBUSIKAN KE RUANG PEMERIKSAAN KIA/UMUM/MTBS/GIGI]     DISTRIBUSIKAN --&gt; MASUK[MENCATAT DI BUKU EKSPEDISI MASUK]     MASUK --&gt; ASSEMBLING[ASSEMBLING]     RM_BARU --&gt; ASSEMBLING     TENAGA_MEDIS[MENGINPUT KE SIMPUS &amp; MENULIS DI REKAM MEDIS] --&gt; ASSEMBLING     ASSEMBLING --&gt; ANALISA[ANALISA RM]     ANALISA --&gt; CODING[CODING]     CODING --&gt; FILLING[FILLING]     FILLING --&gt; SELESAI([SELESAI])             </pre>							
3.	Jangka waktu pelayanan	Waktu Pendistribusian Rekam Medis Rawat Jalan 3-7 Menit/Rekam Medis						
4.	Biaya/tarif	Gratis						
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan						
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.						

		<p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via media sosial :</p> <p>a. Website: <a href="http://pkmpancoranmas.depok.go.id/">pkmpancoranmas.depok.go.id/</a></p> <p>b. Instagram: <a href="http://www.instagram.com/pkm_pancoranmas/">www.instagram.com/pkm_pancoranmas/</a></p> <p>c. Facebook : <a href="http://facebook.com/pkm.panmas">facebook.com/pkm.panmas</a></p> <p>d. Whatsapp : 0812-9398-4767</p> <p>e. Email : <a href="mailto:puskesmaspanmas@gmail.com">puskesmaspanmas@gmail.com</a></p> <p>3. Hotline Puskesmas : 021-7520130</p> <p>4. LAPOR : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
7.	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 269/Menkes/ PER/III/2008 tentang Rekam Medis.</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis</p>
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dengan akses internet</li> <li>2. Printer + Scanner</li> <li>3. Formulir Rekam Medis</li> <li>4. Rak Arsip</li> <li>5. <i>Tracer</i></li> <li>6. Buku Ekspedisi Masuk dan Keluar RM</li> <li>7. Meja pendaftaran</li> <li>8. Kursi</li> <li>9. AC</li> <li>10. Lampu sesuai dengan standar penyinaran</li> <li>11. Ventilasi</li> </ol> <p>Prasarana : Ruang Rekam Medis</p>
9	Kompetensi Pelaksana	Minimal Lulusan D3 Rekam Medis
10	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Pengendalian mutu internal melalui audit internal puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah pelaksana	<p>1 Orang tenaga Pendistribusian &amp; Filling</p> <p>1 Orang tenaga Assembling+Analisa</p> <p>1 Orang tenaga Coding</p>

12	Jaminan pelayanan	Rekam Medis tersedia secara cepat ,tepat dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rekam Medis tersimpan secara aman dan terlindungi dari kerusakan serta mudah ditemukan pada saat dibutuhkan.</li> <li>2. Setiap petugas kesehatan harus menjaga kerahasiaan Rekam Medis</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penilaian Kinerja Puskesmas</li> <li>2. Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas</li> <li>3. Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali</li> <li>4. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung</li> <li>5. Survei kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

#### 4. Standar Pelayanan Ambulans

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1	Persyaratan Pelayanan :	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penggunaan mobil ambulans digunakan pada saat dibutuhkan dan tidak dapat dipesan untuk beberapa hari ke depannya.</li> <li>2. Ambulans dapat digunakan oleh seluruh pasien rawat inap/ rawat jalan/ UGD yang ada di Puskesmas.</li> <li>3. Penggunaan mobil ambulans untuk keadaan memindahkan pasien baik gawat darurat maupun tidak gawat darurat dari Puskesmas ke RS atau fasilitas rujukan lainnya</li> <li>4. Ambulan harus dikemudikan oleh sopir ambulans (jika berhalangan digantikan oleh supir yang telah ditunjuk)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas UGD/PONED menyatakan pasien perlu rujukan.</li> <li>2. Petugas UGD/PONED menjelaskan dan meminta persetujuan keluarga pasien untuk dirujuk</li> <li>3. Keluarga pasien setuju</li> <li>4. Petugas UGD/PONED mendaftarkan rujukan pasien dalam Sistem Rujukan Terintegrasi (menghubungi Rumah Sakit yang dituju terkait kesiapan penerimaan rujukan)</li> <li>5. Dalam Sistem Rujukan Terintegrasi, Rumah Sakit yang dituju menyetujui dan siap menerima pasien rujukan</li> <li>6. Petugas UGD/PONED membuat surat rujukan</li> <li>7. Bagi pasien umum, petugas UGD/PONED membuat rincian biaya pasien pulang</li> <li>8. Keluarga pasien membayar di kasir dan menerima kwitansi (bagi pasien umum), dan menerima surat rujukan</li> </ol>

		<p>9. Petugas UGD/PONED mempersiapkan kesiapan pasien dan petugas yang lain segera menghubungi sopir ambulans</p> <p>10. Petugas UGD/PONED mendampingi dan mengantarkan pasien ke tempat tujuan dengan ambulans. Setelah selesai mengantarkan dan kembali ke Puskesmas, petugas menulis laporan kegiatan di buku kegiatan.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Pendaftaran Sistem Rujukan Terintegrasi : Maksimal 10 menit.</p> <p>2. Waktu antar ambulans ke RS rujukan : Maksimal 5 jam</p>
4	Biaya/tarif	<p>1. Biaya/tarif yang dibebankan ke masyarakat berdasarkan Peraturan Walikota Kota Depok Nomor 61 Tahun 2016 tentang Pedoman Umum dan Penetapan Tarif Pelayanan Puskesmas Pada Dinas Kesehatan Kota Depok</p> <p>2. Masyarakat Miskin/ tidak mampu gratis</p>
5	Produk Pelayanan	Layanan Rujukan Pasien dari Puskesmas ke Rumah Sakit yang dituju
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via media sosial :</p> <p>a. Website: <a href="http://pkmpancoranmas.depok.go.id/">pkmpancoranmas.depok.go.id/</a></p> <p>b. Instagram: <a href="http://www.instagram.com/pkm_pancoranmas/">www.instagram.com/pkm_pancoranmas/</a></p> <p>c. Facebook : <a href="https://facebook.com/pkm.panmas">facebook.com/pkm.panmas</a></p> <p>d. Whatsapp : 0812-9398-4767</p> <p>e. Email : <a href="mailto:puskesmaspanmas@gmail.com">puskesmaspanmas@gmail.com</a></p> <p>3. Hotline Puskesmas : 021-7520130</p> <p>4. LAPOR : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
7	Dasar Hukum	1. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial Nomor 143/MENKES-

		<p>KESOS/SKII/2001 Tahun 2001 tentang Standarisasi Kendaraan Pelayanan Medik</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional Pasal 29 Pelayanan Ambulans</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p>
8	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<p>Mobil ambulans dengan peralatan medis dasar terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tabung Oksigen</li> <li>2. Regulator Oksigen</li> <li>3. Mobile Ventilator</li> <li>4. Mobile Suction</li> <li>5. Peralatan medis PPGD (tensimeter dengan manset anak-dewasa)</li> <li>6. Obat-obatan sederhana dan Cairan Infus</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas UGD/PONED</li> <li>2. Sopir ambulans</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Pengendalian mutu internal melalui audit internal puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 Orang (Sopir ambulans dan Petugas Medis/ Paramedis)
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas

		yang berkompeten di bidang tugasnya dengan mengutamakan keselamatan pasien dalam proses rujukan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Penilaian Kinerja Puskesmas</li><li>2. Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas</li><li>3. Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali</li><li>4. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung</li><li>5. Survei kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li></ol>

## 5 Standar Pelayanan Laboratorium

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedia lembar permintaan pemeriksaan laboratorium
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     Start([Menerima lembar permintaan pemeriksaan laboratorium]) --&gt; Call[Memanggil pasien sesuai urutan]     Call --&gt; Decision{Memiliki kartu BPJS/KIS Fasyankes Puskesmas}     Decision -- Tidak --&gt; Explain[Menerangkan rincian biaya pada pasien yang tidak memiliki kartu Jaminan Kesehatan]     Decision -- Ya --&gt; AskInfo[Menanyakan nama, tanggal lahir, dan alamat pasien]     Explain --&gt; AskInfo     AskInfo --&gt; ExplainExam[Menjelaskan tentang pemeriksaan yang akan dilakukan]     ExplainExam --&gt; PrepTools[Mempersiapkan alat dan bahan yang akan di gunakan]     PrepTools --&gt; GiveID[Memberi identitas pasien pada sampel yang telah diambil.]     GiveID --&gt; TakeSpec[Mengambil specimen sesuai lembar permintaan]     TakeSpec --&gt; PerformExam[Melakukan pemeriksaan laboratorium sesuai dengan yang diminta dokter]     PerformExam --&gt; WaitLab[Mempersilakan pasien untuk menunggu hasil lab di luar ruangan]     WaitLab --&gt; Record[Mencatat hasil di buku register lab dan kertas hasil pemeriksaan lab]     Record --&gt; End([Menyerahkan hasil kepada pasien, dan meminta pasien menandatangani buku bukti pengambilan hasil])     </pre>



		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas laboratorium menerima lembar permintaan pemeriksaan laboratorium dari Ruang pemeriksaan.</li><li>2. Petugas laboratorium memanggil pasien dari tempat penerimaan form lab.</li><li>3. Petugas laboratorium menanyakan nama pasien, tanggal lahir, dan alamat.</li><li>4. Petugas laboratorium menanyakan fotocopy kartu Jaminan Kesehatan.</li><li>5. Petugas laboratorium menerangkan rincian biaya pada pasien yang tidak memiliki kartu Jaminan kesehatan untuk di bayarkan terlebih dahulu ke Kasir sebelum pemeriksaan dilakukan.</li><li>6. Petugas menerima bukti bayar pemeriksaan laboratorium pasien dari Kasir.</li><li>7. Petugas laboratorium menjelaskan kepada pasien tentang pemeriksaan yang akan dilakukan.</li><li>8. Petugas laboratorium mempersiapkan alat dan bahan yang akan digunakan.</li><li>9. Petugas laboratorium mengambil spesimen sesuai dengan permintaan dokter pengirim.</li><li>10. Petugas laboratorium memberi identitas pasien pada sampel yang telah diambil.</li><li>11. Petugas laboratorium mempersilahkan pasien untuk menunggu hasil lab di luar ruangan</li><li>12. Petugas laboratorium melakukan pemeriksaan laboratorium sesuai dengan jenis pemeriksaan yang diminta dokter.</li><li>13. Petugas mencatat hasil di buku register lab dan kertas hasil pemeriksaan lab.</li><li>14. Petugas menyerahkan hasil kepada pasien, dan pasien menandatangani buku bukti pengambilan hasil.</li></ol>
--	--	---

3	Jangka waktu penyelesaian	<p>1. Jika hasil laboratorium tidak berpotensi membahayakan jiwa. ( bukan kasus kritis), penyampaian hasil laboratorium : ≤ 60 menit</p> <p>2. Jika batasan nilai hasil pemeriksaan laboratorium, yang menunjukkan keadaan patologis di luar normal dan berpotensi membahayakan keselamatan jiwa bila tidak ditindaklanjuti dengan cepat, penyampaian hasil laboratorium : ≤ 30 menit</p>																														
4	Biaya/tarif	<p>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Walikota Depok tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pada Dinas Kesehatan Kota Depok Nomor 61 Tahun 2016.</p> <p>2. Hematologi</p> <table border="1" data-bbox="745 1059 1318 2118"> <thead> <tr> <th>PEMERIKSAAN</th> <th>HARGA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Eritrosit</td> <td>Rp 3.000,00</td> </tr> <tr> <td>Golongan Darah + Rhesus</td> <td>Rp 8.000,00</td> </tr> <tr> <td>Hb</td> <td>Rp 5.000,00</td> </tr> <tr> <td>Hematokrit</td> <td>Rp 3.000,00</td> </tr> <tr> <td>Hematologi Lengkap</td> <td>Rp 40.000,00</td> </tr> <tr> <td>Hematologi Rutin</td> <td>Rp 25.000,00</td> </tr> <tr> <td>Hitung Jenis Leukosit</td> <td>Rp 4.000,00</td> </tr> <tr> <td>Laju Endap Darah</td> <td>Rp 5.000,00</td> </tr> <tr> <td>Leukosit</td> <td>Rp 3.000,00</td> </tr> <tr> <td>Malaria/Fillaria</td> <td>Rp 5.000,00</td> </tr> <tr> <td>Masa Pembekuan</td> <td>Rp 2.000,00</td> </tr> <tr> <td>Masa Pendarahan</td> <td>Rp 2.000,00</td> </tr> <tr> <td>Retikulosit</td> <td>Rp 3.000,00</td> </tr> <tr> <td>Trombosit</td> <td>Rp 5.000,00</td> </tr> </tbody> </table>	PEMERIKSAAN	HARGA	Eritrosit	Rp 3.000,00	Golongan Darah + Rhesus	Rp 8.000,00	Hb	Rp 5.000,00	Hematokrit	Rp 3.000,00	Hematologi Lengkap	Rp 40.000,00	Hematologi Rutin	Rp 25.000,00	Hitung Jenis Leukosit	Rp 4.000,00	Laju Endap Darah	Rp 5.000,00	Leukosit	Rp 3.000,00	Malaria/Fillaria	Rp 5.000,00	Masa Pembekuan	Rp 2.000,00	Masa Pendarahan	Rp 2.000,00	Retikulosit	Rp 3.000,00	Trombosit	Rp 5.000,00
PEMERIKSAAN	HARGA																															
Eritrosit	Rp 3.000,00																															
Golongan Darah + Rhesus	Rp 8.000,00																															
Hb	Rp 5.000,00																															
Hematokrit	Rp 3.000,00																															
Hematologi Lengkap	Rp 40.000,00																															
Hematologi Rutin	Rp 25.000,00																															
Hitung Jenis Leukosit	Rp 4.000,00																															
Laju Endap Darah	Rp 5.000,00																															
Leukosit	Rp 3.000,00																															
Malaria/Fillaria	Rp 5.000,00																															
Masa Pembekuan	Rp 2.000,00																															
Masa Pendarahan	Rp 2.000,00																															
Retikulosit	Rp 3.000,00																															
Trombosit	Rp 5.000,00																															

3. Kimia Darah

<b>PEMERIKSAAN</b>	<b>HARGA</b>
Gula Darah Per Test	Rp 12.000,00
Albumin	Rp 10.000,00
Alkali Phosphatase	Rp 15.000,00
Asam Urat	Rp 15.000,00
Bilirubin Direct	Rp 10.000,00
Bilirubin Indirect	Rp 10.000,00
Bilirubin Total	Rp 10.000,00
Kolesterol Total	Rp 11.000,00
Gamma Gt	Rp 15.000,00
Globulin	Rp 10.000,00
Hdl	Rp 11.000,00
Kreatinin	Rp 11.000,00
Ldl	Rp 11.000,00

3. Bakteriologi Sediaan Langsung

<b>PEMERIKSAAN</b>	<b>HARGA</b>
Batang Tahan Asam Per Spesimen	Rp 5.000,00
Neisseria	Rp 8.000,00

4. Faeces

<b>PEMERIKSAAN</b>	<b>HARGA</b>
Benzidin	Rp 10.000,00
Darah Samar	Rp 5.000,00
Lengkap	Rp 25.000,00
Rutin (Maskroskopis, Miskroskopis	Rp 5.000,00

5. Serologi / Immunologi

<b>PEMERIKSAAN</b>	<b>HARGA</b>
Widal	Rp 20.000,00
Anti Hbs	Rp 40.000,00
Asto	Rp 30.000,00
Cd4+	Rp 150.000,00
Dengue Igg, Igm	Rp 110.000,00
Rapid Test Hiv	Rp 50.000,00

		<table border="1"> <tr> <td>Rhematoid Factor</td> <td>Rp 30.000,00</td> </tr> <tr> <td>Test Narkoba</td> <td>Rp 30.000,00</td> </tr> <tr> <td>VDLR</td> <td>Rp 25.000,00</td> </tr> </table>	Rhematoid Factor	Rp 30.000,00	Test Narkoba	Rp 30.000,00	VDLR	Rp 25.000,00																								
Rhematoid Factor	Rp 30.000,00																															
Test Narkoba	Rp 30.000,00																															
VDLR	Rp 25.000,00																															
		<p>6. Urine</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PEMERIKSAAN</th> <th>HARGA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aseton</td> <td>Rp 3.000,00</td> </tr> <tr> <td>Bilirubin</td> <td>Rp 3.000,00</td> </tr> <tr> <td>Protein</td> <td>Rp 4.500,00</td> </tr> <tr> <td>Reduksi</td> <td>Rp 3.000,00</td> </tr> <tr> <td>Sedimen</td> <td>Rp 5.000,00</td> </tr> <tr> <td>Tes Kehamilan</td> <td>Rp 10.000,00</td> </tr> <tr> <td>Urine Rutin</td> <td>Rp 10.000,00</td> </tr> <tr> <td>Urobilin</td> <td>Rp 3.000,00</td> </tr> <tr> <td>Urobilinogen</td> <td>Rp 3.000,00</td> </tr> </tbody> </table> <p>7. Mikrobiologi</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PEMERIKSAAN</th> <th>HARGA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pewarna Gram</td> <td>Rp 8.000,00</td> </tr> <tr> <td>Sekret Jamur</td> <td>Rp 5.000,00</td> </tr> <tr> <td>Sekret Neisseria Gonorrhoea</td> <td>Rp 8.000,00</td> </tr> <tr> <td>Sekret Trichomonas</td> <td>Rp 5.000,00</td> </tr> </tbody> </table>	PEMERIKSAAN	HARGA	Aseton	Rp 3.000,00	Bilirubin	Rp 3.000,00	Protein	Rp 4.500,00	Reduksi	Rp 3.000,00	Sedimen	Rp 5.000,00	Tes Kehamilan	Rp 10.000,00	Urine Rutin	Rp 10.000,00	Urobilin	Rp 3.000,00	Urobilinogen	Rp 3.000,00	PEMERIKSAAN	HARGA	Pewarna Gram	Rp 8.000,00	Sekret Jamur	Rp 5.000,00	Sekret Neisseria Gonorrhoea	Rp 8.000,00	Sekret Trichomonas	Rp 5.000,00
PEMERIKSAAN	HARGA																															
Aseton	Rp 3.000,00																															
Bilirubin	Rp 3.000,00																															
Protein	Rp 4.500,00																															
Reduksi	Rp 3.000,00																															
Sedimen	Rp 5.000,00																															
Tes Kehamilan	Rp 10.000,00																															
Urine Rutin	Rp 10.000,00																															
Urobilin	Rp 3.000,00																															
Urobilinogen	Rp 3.000,00																															
PEMERIKSAAN	HARGA																															
Pewarna Gram	Rp 8.000,00																															
Sekret Jamur	Rp 5.000,00																															
Sekret Neisseria Gonorrhoea	Rp 8.000,00																															
Sekret Trichomonas	Rp 5.000,00																															
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hematologi,</li> <li>2. Kimia Darah,</li> <li>3. Urinalisis,</li> <li>4. Immunologi- Serologi, Mikrobiologi</li> </ol>																														
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via media sosial : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Website: <a href="http://pkmpancoranmas.depok.go.id/">pkmpancoranmas.depok.go.id/</a></li> <li>b. Instagram: <a href="https://www.instagram.com/pkm_pancoranmas/">www.instagram.com/pkm_pancoranmas/</a></li> </ol> </li> </ol>																														

		<p>c. Facebook : <a href="https://www.facebook.com/pkm.panmas">facebook.com/pkm.panmas</a>  d. Whatsapp : 0812-9398-4767  e. Email : <a href="mailto:puskesmaspanmas@gmail.com">puskesmaspanmas@gmail.com</a>  4. Hotline Puskesmas : 021-7520130  5. LAPOR : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2013 tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik Yang Baik</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pengambilan sampel : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Meja pengambilan sampel</li> <li>b. Kursi operator</li> <li>c. Kursi pasien</li> </ol> </li> <li>2. Ruang pemeriksaan laboratorium</li> <li>3. Peralatan laboratorium pendukung seperti Hematology Analyzer, Fotometer, Centrifuge, Pipet Automatic, dan Glukometer</li> <li>4. Reagen Glukosa, Asam urat, kolesterol, Trigliserida ( sesuai jenis pemeriksaan yang ada di Puskesmas)</li> <li>5. Komputer dan jaringannya</li> <li>6. Ruang tunggu pasien ( kursi ruang tunggu )</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki STR dan SIP yang masih
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Pengendalian mutu internal melalui audit internal puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	5 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan SOP laboratorium)
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang hasil laboratorium dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan dijamin sterilitasnya</li> </ol>

		<p>3. Reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</p> <p>Peralatan laboratorium dijamin sudah terkalibrasi</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Penilaian Kinerja Puskesmas</li><li>2. Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas</li><li>3. Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali</li><li>4. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung</li><li>5. Survei kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li></ol>

## 6. Standar Pelayanan Kefarmasian

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1	Persyaratan Pelayanan	Resep dari Ruang pemeriksaan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menaruh resep di Farmasi</li> <li>2. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan kedatangan</li> <li>3. Petugas mengambil resep untuk diberi nomer urut</li> <li>4. Petugas melakukan screening resep</li> <li>5. Penyiapan atau peracikan obat</li> <li>6. Penyerahan obat sesuai nomor urut disertai verifikasi identitas pasien, pemberian informasi atau konseling kepada Pasien</li> </ol> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <pre> graph TD     A([Resep Masuk]) --&gt; B[Pasien Menunggu]     B --&gt; C[Petugas Menyiapkan Obat]     C --&gt; D[Pemanggilan]     D --&gt; E[Pemberian Informasi dan Penyerahan Obat]     E --&gt; F([Pasien Pulang])           </pre> </div>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyiapan Resep racikan : <math>\leq</math> 30 menit per 1 lembar resep</li> <li>2. Penyiapan Resep non racikan : <math>\leq</math> 15 menit per 1 lembar resep</li> <li>3. Penyerahan dan pemberian Informasi Obat dan Konseling (PIO) : maksimal 15 menit per pasien</li> </ol>

4	Biaya/tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Penyediaan obat racikan dan non racikan, pemberian informasi obat (PIO)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via media sosial : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Website: <a href="http://pkmpancoranmas.depok.go.id/">pkmpancoranmas.depok.go.id/</a></li> <li>b. Instagram: <a href="http://www.instagram.com/pkm_pancoranmas/">www.instagram.com/pkm_pancoranmas/</a></li> <li>c. Facebook : <a href="http://facebook.com/pkm.panmas">facebook.com/pkm.panmas</a></li> <li>d. Whatsapp : 0812-9398-4767</li> <li>e. Email : <a href="mailto:puskesmaspanmas@gmail.com">puskesmaspanmas@gmail.com</a></li> </ol> </li> <li>3. Hotline Puskesmas : 021-7520130</li> <li>4. LAPOR : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian</li> <li>2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1997 tentang Psikotropika</li> <li>3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2015 tentang Peredaran, penyimpanan, pemusnahan dan pelaporan Narkotika, Psikotropika dan Prekursor Farmasi</li> <li>5. Peraturan BPOM Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pengawasan Pengelolaan Obat, Bahan Obat, Narkotika, Psikotropika dan Prekursor Farmasi di Fasilitas Pelayanan Kefarmasian</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas</li> </ol>



8	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang penyiapan obat (meja, kursi, kompter, ac, kulkas, lemari obat, lemari narkotika, lumpang dan alu, blender, mesin pres, gelas ukur, beaker glass, hygrometer)</li> <li>2. Ruang tunggu pasien (kursi)</li> <li>3. Ruang pemberian informasi obat</li> <li>4. Gudang penyimpanan obat, Alat Kesehatan dan Vaksin (rak obat, hygrometer, coldchain, ac)</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker yang memiliki STR dan SIPA</li> <li>2. Tenaga Teknis Kefarmasian yang memiliki surat tanda registrasi dan ijin praktek sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Pengendalian mutu internal melalui audit internal puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker (1 orang)</li> <li>2. Tenaga Teknis Kefarmasian (4 orang)</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan SOP)
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang pengobatan pasien dijamin kerahasiaannya dalam rekam medis</li> <li>2. Peralatan yang digunakan dijamin kebersihannya</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penilaian Kinerja Puskesmas</li> <li>2. Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas</li> <li>3. Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali</li> <li>4. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung</li> <li>5. Survei kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

## 7. Standar Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien melewati skreening awal</li> <li>2. Tersedia Rekam Medis</li> <li>3. Pasien Rujukan Internal</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memakai APD dan menerapkan kewaspadaan standar</li> <li>2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut</li> <li>3. Petugas memastikan pasien sudah menerapkan kewaspadaan standar: cuci tangan dan memakai masker</li> <li>4. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medik</li> <li>5. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>6. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien</li> <li>7. Petugas menentukan diagnosa penyakit</li> <li>8. Petugas menentukan terapi/ tindak lanjut bila memerlukan perawatan dengan tindakan yang menyebabkan timbulnya aerosol maka dilakukan pemeriksaan swab antigen/ PCR sebelumnya.</li> <li>9. Petugas melakukan tindakan nonaerosol jika memang diperlukan, atau pemberian resep untuk pasien premedikasi dan merujuk pasien bila diperlukan</li> <li>10. Petugas memberi KIE sesuai kondisi pasien dan jadwal kunjungan ulang jika diperlukan</li> <li>11. Petugas mendesinfeksi dental unit dan alat medis setiap pergantian pasien</li> <li>12. Petugas melakukan protokol selesai pasien: desinfeksi ruangan dan dental unit, sterilisasi alat medis.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	15 – 30 menit

4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Walikota Depok No.61 tahun 2016 tentang Pedoman Umum dan Penetapan Tarif Pelayanan Puskesmas pada Dinas Kesehatan Kota Depok</li> <li>2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi kesehatan gigi,</li> <li>2. Pemeriksaan kesehatan gigi,</li> <li>3. Exo anak dengan /tanpa infiltrasi</li> <li>4. Konservasi/Penambalan (tunda /rujuk selama pandemi Covid)</li> <li>5. Exodonti/ Pencabutan gigi dewasa (tergantung kasus atau tunda/rujuk)</li> <li>6. Scalling/pembersihan karang gigi (tunda/rujuk selama pandemi Covid)</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via media sosial : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Website: <a href="http://pkmpancoranmas.depok.go.id/">pkmpancoranmas.depok.go.id/</a></li> <li>b. Instagram: <a href="https://www.instagram.com/pkm_pancoranmas/">www.instagram.com/pkm_pancoranmas/</a></li> <li>c. Facebook : <a href="https://facebook.com/pkm.panmas">facebook.com/pkm.panmas</a></li> <li>d. Whatsapp : 0812-9398-4767</li> <li>e. Email : <a href="mailto:puskesmaspanmas@gmail.com">puskesmaspanmas@gmail.com</a></li> </ol> </li> <li>3. Hotline Puskesmas : 021-7520130</li> <li>4. LAPOR : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol>

<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>5. Pedoman Teknis PPI di FKTP Tahun 2020</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan gigi : dental unit, wastafel, AC, kursi meja konsultasi, lemari alat, sterilisasi uap, exhaust atau hepafilter, komputer dan jaringan internet</li> <li>2. Alat medis pendukung: alat diagnostik, scaler, hand piece, dll</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi yang memiliki STR dan SIP yang masih berlaku</li> <li>2. DIII/DIV Keperawatan Gigi yang memiliki STR dan SIP yang masih berlaku</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Pengendalian mutu internal melalui audit internal puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi : 2 orang</li> <li>2. Perawat Gigi : Minimal 1 orang</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat</li> <li>3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya</li> </ol>

		(tidak kadaluwarsa)
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Penilaian Kinerja Puskesmas</li><li>2. Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas</li><li>3. Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali</li><li>4. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung</li><li>5. Survei kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li></ol>