

**BUKU SAKU PANDUAN PELAYANAN
TAHUN 2021**



UPT PUSKESMAS SILIWANGI

Jalan Siliwangi No.13 Kecamatan Garut Kota
Kabupaten Garut ☎ (0262)2800763 Email : pkmsiliwangi@gmail.com
Garut

44117

STANDAR PELAYANAN UPT PUSKESMAS SILIWANGI

1. JENIS PELAYANAN : LOKET PENDAFTARAN

Komponen Pelayanan standard yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Kunjungan pertama kali membawa indentitas (KTP / SIM / Kartu pelajar) untuk mendapatkan Kartu Tanda Berobat2. Kartu Tanda Berobat harus dibawa untuk kunjungan berikutnya.3. Pengguna layanan BPJS harus membawa Kartu BPJS yang masih berlaku.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Penderita harus datang sendiri / dengan pendamping2. Membawa identitas / Identitas jelas3. Melalui Loket, Ikuti antrian kecuali kasus kegawat daruratan bisa langsung ke UGD.4. Setelah didaftar, dengan membawa Kartu Rawat Jalan / Kartu Ibu / Kartu Anak untuk dibawa ke BP Umum (Lansia,remaja,Jiwa,Dewasa,MTBS,Keuring,TB Paru, BP Gigi dan KIA.
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none">1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan tiap pengunjung 4 menit (kunjungan baru).2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan tiap pengunjung 8 menit (kunjungan lama).
4.	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Sesuai Peraturan Bersama Menteri Kesehatan RI nomor 138/MENKES/PB/II/2009 dan Menteri Dalam negeri RI nomor 12 tahun 2009 tentang Pedoman Tarif Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta PT. BPJS (Persero) dan anggota keluarganya di Puskesmas, Balai Kesehatan Masyarakat dan RS Daerah. Maka pasien BPJS bebas biaya2. Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 59 tahun 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.

		3. Perturan Bupati Garut Nomor 1172 Tahun 2015 Tentang Tarif Layanan Pada Unit Pelaksana Tekhnis Dinas Puskesmas DTP dan Non DTP.
5.	Produk pelayanan	1. Terdaftar sebagai pasien 2. Mendapatkan Nomor Rekam Medis 3. Kartu Rekam Medis diantar ke BP yang dituju
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Cara pengaduan:</p> <p>Penderita/ keluarga / masyarakat silahkan mengadu dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Siliwangi dan menemui : 2. Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners 3. Sony Agustin,STr.Keb 4. Kirim surat ke alamat Koordinator Puskesmas Siliwangi Jln. Siliwangi No.13 Garut (Lewat Pos / Kotak pengaduan) Email : pkmsiliwangi@gmail.com <u>Blog : Http://pkmsiliwangi.blogspot.com</u> 5. Mengisi pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja 6. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor : Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners 081221991722 Sony Agustin,STr.Keb 085212319420

Komponen standard pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing), meliputi :

1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. 2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 10 Tahun 2014 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 8 tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
----	-------------	--

2.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seperangkat Komputer 2. Mesin antrian 3. TV monitor Nomor antrian 4. Termogan 5. Lemari arsip 6. Meja pendaftaran 7. Buku register 8. Kartu pasien 9. Status pasien 10. folder 11. Ruang Rekam Medis 12. Ruang tunggu 13. TV hiburan/Penyuluhan 14. Media Informasi Kesehatan 15. Pengeras suara 16. ATK
3.	Kompetensi Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan : <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan SMA 2. Keahlian dan Ketrampilan : <ul style="list-style-type: none"> • Bisa mengoperasikan komputer 3. Pengalaman : <ul style="list-style-type: none"> • 2 tahun
4.	Pengawasan Internal	<p>Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas dengan Loka Karya Bulanan yang dilakukan tiap bulan 2. Tim Audit Internal dilakukan minimal 6 bulan sekali
5.	Jumlah Pelaksana	6 Orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan. 2. Budaya Kerja Puskesmas : RAPIH (Ramah, Aman, Profesional, Indah, Harmonis) 3. Motto Puskesmas : 'Melayani Melebihi Harapan' 4. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan 5. Kejelasan persyaratan administrasi dan kepastian biaya 6. Puskesmas Siliwangi saat ini sudah mempunyai SOP di masing - masing ruangan sesuai dengan jenis layanan. (dokumen pendukung)

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguangan 2. Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Siliwangi sudah sesuai dengan kompetensinya Dengan MAKLUMAT PELAYANAN : "DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANGSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU 3. Jaminan kerahasiaan rekam medik pasien 4. Dokumen dijamin keabsahannya 5. Tersedianya alat pemadam kebakaran
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Independen b. Puskesmas : Dengan diadakannya Lokakarya mini tiap bulan c. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/ kota d. Kotak saran

2. JENIS PELAYANAN : UNIT GAWAT DARURAT (UGD)

Komponen Pelayanan standard yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Membawa Kartu Rawat Jalan dari loket2. Bagi pasien BPJS membawa Kartu BPJS
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Penderita harus datang sendiri / dengan pendamping2. Dilakukan anamnesa kepada pasien3. Dilakukan pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang4. Dilakukan tindakan apabila diperlukan
3.	Jangka waktu penyelesaian	Disesuaikan dengan keadaan Pasien
4.	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Sesuai Peraturan Bersama Menteri Kesehatan RI nomor 138/MENKES/PB/II/2009 dan Menteri Dalam negeri RI nomor 12 tahun 2009 tentang Pedoman Tarif Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta PT. BPJS (Persero) dan anggota Keluarganya di Puskesmas, Balai Kesehatan Masyarakat dan RS Daerah. Maka pasien BPJS bebas biaya2. Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 59 tahun 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.3. Perturan Bupati Garut Nomor 1172 Tahun 2015 Tentang Tarif Layanan Pada Unit Pelaksana Tekhnis Dinas Puskesmas DTP dan Non DTP
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan3. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Cara pengaduan:</p> <p>Penderita/ keluarga / masyarakat silahkan mengadu dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Siliwangi dan menemui : 2. Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners 3. Sony Agustin,STr.Keb 4. Kirim surat ke alamat Koordinator Puskesmas Siliwangi Jln. Siliwangi No.13 Garut (Lewat Pos / Kotak pengaduan) Email : pkmsiliwangi@gmail.com <u>Blog</u> : Http://pkmsiliwangi.blogspot.com 5. Mengisi pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja 6. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor : Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners 081221991722 Sony Agustin,STr.Keb085212319420
----	--	--

Komponen standard pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing), meliputi :

1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. 2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 Tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 10 Tahun 2014 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 8 tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
----	-------------	--

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter dan Stetoscope. 2. Obat obatan emergensi dan pendukungnya. 3. Obat obatan injeksi tertentu , Alkohol , Kapas , Kasa Seteril. 4. Spuit Disposibel (1 ml, 3m1, 5m1 dan 10 ml). 5. Protap penyakit dan Prosedur penangan. 6. Thermometer, Senter. 7. Oksigen 8. Paket alat-alat tindakan. 9. Tangga Pasien 15 Cm. 10. Tempat Tidur Pasien 11. Luas ruangan 5 x 5 m² 12. Meja kursi 13. Lemari instrument dan obat 14. Troli 15. Sterilisator
2.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	<p>Pengetahuan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum /Konsulen 2. Sarjana Keperawatan 3. DIII Keperawatan <p>Keahlian dan Ketrampilan</p> <p>Sesuai Profesi dan Kompetensi</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas dengan Loka Karya Bulanan yang dilakukan tiap bulan 2. Tim Audit Internal dilakukan minimal 6 bulan sekali
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 orang 2. Sarjana Keperawatan : 1 orang 3. DIII Keperawatan : 2 orang
5.	Jumlah Pelaksana	

6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan. 2. Budaya Kerja Puskesmas : RAPIH (Ramah, Aman, Profesional, Indah, Harmonis) 3. Motto Puskesmas : 'Melayani Melebihi Harapan" 4. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan 5. Kejelasan persyaratan administrasi dan kepastian biaya 6. Puskesmas Siliwangi saat ini sudah mempunyai SOP di masing - masing ruangan sesuai dengan jenis layanan. (dokumen pendukung)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan 2. Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Siliwangi sudah sesuai dengan kompetensinya <p>Dengan MAKLUMAT PELAYANAN :</p> <p>"DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKANDAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANGSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU "</p>

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Jaminan kerahasiaan rekam medik pasien 4. Dokumen dijamin keabsahannya 5. Tersedianya alat pemadam kebakaran
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Independen 2. Puskesmas : Dengan diadakannya Lokakarya mini tiap bulan 3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/ kota 4. Kotak saran

3. JENIS PELAYANAN : PERSALINAN

Komponen Pelayanan standard yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Membawa Kartu Rawat Jalan dari loket2. Bagi pasien BPJS membawa Kartu BPJS3. Membawa Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kelurahan bagi peserta Jampersal
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Penderita datang sendiri / dengan pendamping2. Mendapatkan pelayanan Anamnesa kepada pasien / pengantar3. Melakukan pemeriksaan kehamilan kepada ibu hamil/bersalin4. Mendapatkan Pelayanan Persalinan Normal dan penanganan Obstetri Neonatal Emergency Dasar5. Mendapat tindakan bila perlu (termasuk periksa laboratorium)6. Mendapatkan konseling sesuai kebutuhan ibu melahirkan7. Mendapatkan resep8. Memberikan rujukan apabila diperlukan9. Memberikan konseling tentang persalinan,Bayi baru lahir10. Mendapat tindakan bila perlu (termasuk periksa laboratorium)11. Pulang atau dilakukan perawatan one day care , sesuai dengan diagnosa dokter
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none">1. Menyesuaikan Kasus2. Jam Pelayanan 24 Jam
4.	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Sesuai Peraturan Bersama Menteri Kesehatan RI nomor 138/MENKES/PB/II/2009 dan Menteri Dalam negeri RI nomor 12 tahun 2009 tentang Pedoman Tarif Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta PT. BPJS (Persero) dan anggota Keluarganya di Puskesmas, Balai Kesehatan Masyarakat dan RS Daerah. Maka pasien BPJS bebas biaya2. Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 59 tahun 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.3. Perturan Bupati Garut Nomor 1172 Tahun 2015 Tentang Tarif Layanan Pada Unit Pelaksana Tekhnis Dinas Puskesmas DTP dan Non DTP.

5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memperoleh asuhan persalinan normal 2. Memperoleh tindakan medis yang tepat apabila diperlukan 3. Mendapat Resep untuk mengambil obat sesuai dengan penyakitnya dan Vitamin yang dibutuhkan 4. Imunisasi sesuai jadwal 5. Surat Rujukan kasus Resiko Tinggi dan kasus lain yang seharusnya dirujuk 6. Informasi medis tentang: <ol style="list-style-type: none"> a. Keadaan dan masalah kehamilan/persalinan/meneteki, kesehatan ibu bayi dan anak b. Pelayanan Keluarga Berencana. c. Tindakan Medis yang akan dilakukan 7. Penyuluhan personal
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Cara pengaduan:</p> <p>Penderita/ keluarga / masyarakat silahkan mengadu dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Siliwangi dan menemui : 2. Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners 3. Sony Agustin,STr.Keb 4. Kirim surat ke alamat Koordinator Puskesmas Siliwangi 5. Jln. Siliwangi No.13 Garut 6. (Lewat Pos / Kotak pengaduan) 7. Email : pkmsiliwangi@gmail.com 8. Blog : Http://pkmsiliwangi.blogspot.com 9. Mengisi pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja 10. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor : <p>Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners 081221991722</p> <p>Sony Agustin,STr.Keb 085212319420</p>

Komponen standard pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing), meliputi :

1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. 2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 3. PMK Nomor 2562/Menkes/Per/XII/2011 tentang petunjuk persalinan 4. PMK No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 5. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 10 Tahun 2014 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 8 tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
2.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Sarana <ol style="list-style-type: none"> 1. Partus Set 2. Resusitasi Set 3. Tensimeter 4. Stetoskope 5. Funandoskope 6. Metlin 7. Meja Resusitasi 8. Meja Periksa Ginekologi 9. Tempat Tidur Perawatan 10. Lampu Sorot 11. Pita lila 12. Tabung Oksigen 13. Troli 14. BHP sesuai kebutuhan 15. Kit Kegawatdaruratan b. Prasarana <ol style="list-style-type: none"> 1. Luas ruangan 5 x 5 m² 2. Tempat tidur periksa 3. Tangga pasien 4. Meja kursi 5. Lemari Arsip 6. Alur Pelayanan 7. Tupoksi 8. Standar Pelayanan 9. Excel 10. Lemari Instrumen 11. Sterilisator 12. Ambulance

3.	Kompetensi Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan <ol style="list-style-type: none"> a. Dokter Umum b. Bidan D4 c. Bidan D3 2. Keahlian dan Ketrampilan <ol style="list-style-type: none"> a. Pernah mengikuti Midwifery Update b. Pernah mengikuti APN 3. Pengalaman > 2 tahun
4.	Pengawasan Internal	<p>Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas dengan Loka Karya Bulanan yang dilakukan tiap bulan 2. Tim Audit Internal dilakukan minimal 6 bulan sekali
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 2 orang 2. D4 Kebidanan : 7 orang 3. D3 Kebidanan : 8 orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan. 2. Budaya Kerja Puskesmas : RAPIH (Ramah, Aman, Profesional, Indah, Harmonis) 3. Motto Puskesmas : ‘Melayani Melebihi Harapan’ 4. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan 5. Kejelasan persyaratan administrasi dan kepastian biaya 6. Puskesmas Siliwangi saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan. (dokumen pendukung)

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguangan 2. Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Siliwangi sudah sesuai dengan kompetensinya Dengan MAKLUMAT PELAYANAN : <p style="text-align: center;">“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKANDAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANGSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG- UNDANGAN YANG BERLAKU ”</p> 3. Jaminan kerahasiaan rekam medik pasien 4. Dokumen dijamin keabsahannya 5. Tersedianya alat pemadam kebakaran
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Independen 2. Puskesmas : Dengan diadakannya Lokakarya mini tiap bulan 3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/kota 4. Kotak Saran

4. JENIS PELAYANAN : BP GIGI
 Komponen Pelayanan standard yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa Kartu Rawat Jalan dari loket 2. Bagi pasien BPJS membawa Kartu BPJS
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penderita harus datang sendiri / dengan pendamping 2. Dilakukan anamnesa kepada pasien 3. Dilakukan pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang bila diperlukan 4. Dilakukan tindakan sesuai indikasi
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 - 60 Menit sesuai tindakan
4.	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Peraturan Bersama Menteri Kesehatan RI nomor 138/MENKES/PB/II/2009 dan Menteri Dalam negeri RI nomor 12 tahun 2009 tentang Pedoman Tarif Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta PT. BPJS (Persero) dan anggota Keluarganya di Puskesmas, Balai Kesehatan Masyarakat dan RS Daerah. Maka pasien BPJS bebas biaya 2. Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 59 tahun 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. 3. Perturan Bupati Garut Nomor 1172 Tahun 2015 Tentang Tarif Layanan Pada Unit Pelaksana Tekhnis Dinas Puskesmas DTP dan Non DTP.
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan 3. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan

	6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Cara pengaduan:</p> <p>Penderita/ keluarga / masyarakat silahkan mengadu dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Siliwangi dan menemui : Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners Sony Agustin,STr.Keb 2. Kirim surat ke alamat Koordinator Puskesmas Siliwangi 3. Jln. Siliwangi No.13 Garut 4. (Lewat Pos / Kotak pengaduan) 5. Email : pkmsiliwangi@gmail.com 6. Blog : Http://pkmsiliwangi.blogspot.com 7. Mengisi pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja 8. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor : Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners 081221991722 Sony Agustin,STr.Keb 085212319420
--	---	--

Komponen standard pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing), meliputi :

1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. 2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 Tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 10 Tahun 2014 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 8 tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
----	-------------	--

2.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter dan Stetoscope. 2. Obat obatan emergensi dan pendukungnya. 3. Obat obatan injeksi tertentu , Alkohol , Kapas , Kasa Seteril. 4. Spuit Disposibel (1 ml, 3m1, 5m1 dan 10 ml). 5. Protap penyakit dan Prosedur penangan. 6. Thermometer, Senter. 7. Oksigen 8. Paket alat-alat tindakan. 9. Tangga Pasien 15 Cm. 10. Tempat Tidur Pasien 11. Luas ruangan 5 x 5 m² 12. Meja kursi 13. Lemari instrument dan obat 14. Troli 15. Sterilisator 						
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi 2. DIV Terapis Gigi 3. DIII <p>Keahlian dan Ketrampilan Sesuai Profesi dan Kompetensi</p>						
4.	Pengawasan Internal	<p>Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas dengan Loka Karya Bulanan yang dilakukan tiap bulan 2. Tim Audit Internal dilakukan minimal 6bulan sekali 						
5.	Jumlah Pelaksana	<table border="0"> <tr> <td>1. Dokter Gigi</td> <td>: 1 orang</td> </tr> <tr> <td>2. DIV Terapis Gigi</td> <td>: 1 orang</td> </tr> <tr> <td>3. DIII</td> <td>: 3 orang</td> </tr> </table>	1. Dokter Gigi	: 1 orang	2. DIV Terapis Gigi	: 1 orang	3. DIII	: 3 orang
1. Dokter Gigi	: 1 orang							
2. DIV Terapis Gigi	: 1 orang							
3. DIII	: 3 orang							

6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan. 2. Budaya Kerja Puskesmas : RAPIH (Ramah, Aman, Profesional, Indah, Harmonis) 3. Motto Puskesmas : ‘Melayani Melebihi Harapan’ 4. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan 5. Kejelasan persyaratan administrasi dan kepastian biaya 6. Puskesmas Siliwangi saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan. (dokumen pendukung)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguangan 2. Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Siliwangi sudah sesuai dengan kompetensinya <p>Dengan MAKLUMAT PELAYANAN :</p> <p>“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKANDAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANGSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU ”</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Jaminan kerahasiaan rekam medik pasien 4. Dokumen dijamin keabsahannya 5. Tersedianya alat pemadam kebakaran
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Independen 2. Puskesmas : Dengan diadakannya Lokakarya mini tiap bulan 3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/ kota 4. Kotak saran

5. JENIS PELAYANAN**: KIA/KB**

Komponen Pelayanan standard yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Membawa Kartu Rawat Jalan dari loket2. Bagi pasien BPJS membawa Kartu BPJS
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Penderita datang sendiri / dengan pendamping2. Melakukan Anamnesa kepada pasien / pengantar3. Melakukan pemeriksaan kehamilan kepada ibu hamil,neonatal,bayi sampai dengan umur 2 bulan.Imunisasi bayi,balita,ibu hamil dan calon pengantin,ibu nifas4. Pelayanan kontrasepsi5. Memberikan konseling sesuai kebutuhan6. Memberikan resep7. Memberikan rujukan apabila diperlukan8. Memberikan konseling tentang imunisasi,efeksamping dan cara mengatasinya
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none">1. Pemeriksaan hamil 10-15 Menit2. Pelayanan Imunisasi 10 menit3. Pelayanan Nifas 10 menit4. Pelayanan KB 10-30 menit
4.	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Sesuai Peraturan Bersama Menteri Kesehatan RI nomor 138/MENKES/PB/II/2009 dan Menteri Dalam negeri RI nomor 12 tahun 2009 tentang Pedoman Tarif Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta PT. BPJS (Persero) dan anggota Keluarganya di Puskesmas, Balai Kesehatan Masyarakat dan RS Daerah. Maka pasien BPJS bebas biaya2. Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 59 tahun 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.3. Perturan Bupati Garut Nomor 1172 Tahun 2015 Tentang Tarif Layanan Pada Unit Pelaksana Tekhnis Dinas Puskesmas DTP dan Non DTP.

	5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memperoleh pemeriksaan kesehatan sesuai dengan keluhan yang diderita dengan tata cara pemeriksaan sesuai pedoman pemeriksaan 2. Memperoleh tindakan medis yang tepat apabila diperlukan 3. Mendapat Resep untuk mengambil obat sesuai dengan penyakitnya dan Vitamin yang dibutuhkan 4. Imunisasi sesuai jadwal 5. Surat Rujukan kasus Resiko Tinggi dan kasus lain yang seharusnya dirujuk 6. Informasi medis tentang: <ol style="list-style-type: none"> a. Keadaan dan masalah kehamilan/persalinan/meneteki, kesehatan ibu bayi dan anak b. Pelayanan Keluarga Berencana. c. Tindakan Medis yang akan dilakukan 7. Penyuluhan personal 8. Konseling pra nikah untuk pasangan calon pengantin 9. Pelayanan KB dan Kontrasepsi
	6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Cara pengaduan:</p> <p>Penderita/ keluarga / masyarakat silahkan mengadu dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Siliwangi dan menemui : Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners Sony Agustin,STr.Keb 2. Kirim surat ke alamat Koordinator Puskesmas Siliwangi 3. Jln. Siliwangi No.13 Garut 4. (Lewat Pos / Kotak pengaduan) 5. Email : pkmsiliwangi@gmail.com 6. Blog : Http://pkmsiliwangi.blogspot.com 7. Mengisi pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja 8. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor : Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners 081221991722 Sony Agustin,STr.Keb 85212319420

Komponen standard pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi (manufacturing), meliputi :

1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. 2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 Tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 10 Tahun 2014 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 8 tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
2.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter dan Stetoscope. 2. Obat obatan emergensi dan pendukungnya. 3. Obat obatan injeksi tertentu , Alkohol , Kapas , Kasa Seteril. 4. Spuit Disposibel (1 ml, 3m1, 5m1 dan 10 ml). 5. Protap penyakit dan Prosedur penanganan. 6. Thermometer, Senter. 7. Oksigen 8. Paket alat-alat tindakan. 9. Tangga Pasien 15 Cm. 10. Tempat Tidur Pasien 11. Luas ruangan 5 x 5 m² 12. Meja kursi 13. Lemari instrument dan obat 14. Troli 15. Sterilisator
3.	Kompetensi Pelaksana	Pengetahuan <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum /Konsulen 2. DIV Kebidanan 3. DIII Kebidanan Keahlian dan Ketrampilan Sesuai Profesi dan Kompetensi

4.	Pengawasan Internal	<p>Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas dengan Loka Karya Bulanan yang dilakukan tiap bulan 2. Tim Audit Internal dilakukan minimal 6 bulan sekali
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum/Konsulen : 1 orang 2. DIV Kebidanan : 7 orang 3. DIII Kebidanan : 8 orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan. 2. Budaya Kerja Puskesmas : RAPIH (Ramah, Aman, Profesional, Indah, Harmonis) 3. Motto Puskesmas : ‘Melayani Melebihi Harapan’ 4. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan 5. Kejelasan persyaratan administrasi dan kepastian biaya 6. Puskesmas Siliwangi saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan. (dokumen pendukung)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguangan 2. Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Siliwangi sudah sesuai dengan kompetensinya <ul style="list-style-type: none"> a. Dengan MAKLUMAT PELAYANAN : b. “DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKANDAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANGSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU ” 3. Jaminan kerahasiaan rekam medik pasien 4. Dokumen dijamin keabsahannya 5. Tersedianya alat pemadam kebakaran

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Independen 2. Puskesmas : Dengan diadakannya Lokakarya mini tiap bulan 3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/ kota 4. Kotak saran
----	----------------------------	--

6. JENIS PELAYANAN : BP LANSIA

Komponen Pelayanan standard yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Membawa Kartu Rawat Jalan dari loket2. Bagi pasien BPJS membawa Kartu BPJS3. Usia 45 tahun keatas
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Penderita harus datang sendiri / dengan pendamping2. Dilakukan anamnesa kepada pasien3. Dilakukan pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang4. Dilakukan tindakan apabila diperlukan5. Diberikan resep obat sesuai diagnosa6. Dilakukan rujukan bila diperlukan
3.	Jangka waktu penyelesaian	Lama pelayanan 5-10 menit
4.	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Sesuai Peraturan Bersama Menteri Kesehatan RI nomor 138/MENKES/PB/II/2009 dan Menteri Dalam negeri RI nomor 12 tahun 2009 tentang Pedoman Tarif Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta PT. BPJS (Persero) dan anggota Keluarganya di Puskesmas, Balai Kesehatan Masyarakat dan RS Daerah. Maka pasien BPJS bebas biaya2. Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 59 tahun 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.3. Peraturan Bupati Garut Nomor 1172 Tahun 2015 Tentang Tarif Layanan Pada Unit Pelaksana Tekhnis Dinas Puskesmas DTP dan Non DTP.
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan3. Mendapatkan resep sesuai diagnosa4. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Cara pengaduan:</p> <p>Penderita/ keluarga / masyarakat silahkan mengadu dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Siliwangi dan menemui : Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners Sony Agustin,STr.Keb 2. Kirim surat ke alamat Koordinator Puskesmas Siliwangi 3. Jln. Siliwangi No.13 Garut 4. (Lewat Pos / Kotak pengaduan) 5. Email : pkmsiliwangi@gmail.com 6. Blog : Http://pkmsiliwangi.blogspot.com 7. Mengisi pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja 8. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor : Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners 081221991722 Sony Agustin,STr.Keb 085212319420
----	--	---

Komponen standard pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing), meliputi :

1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. 2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 Tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 10 Tahun 2014 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 8 tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
----	-------------	--

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter dan Stetoscope. 2. Thermometer 3. Senter. 4. ICD X 5. Timbangan dewasa. 6. Poster 7. Tupoksi 8. Standar Pelayanan 9. Alur Pelayanan 10. Luas ruangan $4 \times 4 \text{ m}^2$ 11. Meja kursi 12. Lemari Obat 13. Seperangkat Komputer 14. Kipas Angin 15. Toilet ramah lansia
2.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	<p>Pengetahuan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum /Konsulen 2. Sarjana Keperawatan 3. DIII Keperawatan <p>Keahlian dan Ketampilan</p> <p>Sesuai Profesi dan Kompetensi</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas dengan Loka Karya Bulanan yang dilakukan tiap bulan 2. Tim Audit Internal dilakukan minimal 6bulan sekali
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum/Konsulen : 2 orang 2. DIII Keperawatan : 3 orang

6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan. 2. Budaya Kerja Puskesmas : RAPIH (Ramah, Aman, Profesional, Indah, Harmonis) 3. Motto Puskesmas : ‘Melayani Melebihi Harapan’ 4. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan 5. Kejelasan persyaratan administrasi dan kepastian biaya 6. Puskesmas Siliwangi saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan. (dokumen pendukung)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan 2. Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Siliwangi sudah sesuai dengan kompetensinya <ul style="list-style-type: none"> a. Dengan MAKLUMAT PELAYANAN : b. “DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKANDAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANGSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU ” 3. Jaminan kerahasiaan rekam medik pasien 4. Dokumen dijamin keabsahannya 5. Tersedianya alat pemadam kebakaran
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Independen

		<ol style="list-style-type: none">2. Puskesmas : Dengan diadakannya Lokakarya mini tiap bulan3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/kota4. Kotak saran
--	--	--

7. JENIS PELAYANAN : LABORATORIUM

Komponen Pelayanan standard yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien terdaftar di loket pendaftaran2. Rujukan dari BP Umum, BP.Gigi, UGD, KIA,R Bersalin
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien menyerahkan rujukan dari BP Umum, BP.Gigi, UGD, KIA dan Ruang Bersalin2. Pasien mendapatkan pelayanan pemeriksaan laboratorium sesuai rujukan dari BP Umum, BP.Gigi, UGD, KIA3. Pasien menunggu hasil pemeriksaan di ruang tunggu4. Petugas laboratorium menyerahkan hasil pemeriksaan laboratorium ke BP Umum, BP.Gigi, UGD, KIA dan Ruang Bersalin(bila keadaan pasien tidak memungkinkan,petugas Laboratorium jemput bola ke R Bersalin)
3.	Jangka waktu penyelesaian	Tergantung Jenis Pemeriksaan
4.	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Perturan Bupati Garut Nomor 1172 Tahun 2015 Tentang Tarif Layanan Pada Unit Pelaksana Tekhnis Dinas Puskesmas DTP dan Non DTP

		<p>2. Kimia Klinik</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Asam Urat : Rp. 15.000,- b. Kolesterol Total : Rp. 30.000,- c. Gula darah : Rp. 15.000,- <p>2. Hematologi</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Hematokrit : Rp. 5.000,- b. Leukosit (hitung jumlah) : Rp. 5.000,- c. Trombosit (hitung jumlah) : Rp. 5.000,- d. Jumlah Eritrosit : Rp. 5.000,- e. Paket Hematologi Rutin : Rp. 5.000,- f. Hemoglobin : Rp. 5.000,- <p>3. Urinalisis</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Makroskopis <ul style="list-style-type: none"> - warna/ kejenihan : Rp. 3.500,- - BJ : Rp. 3.500,- - PH : Rp. 3.500,- b. Urine Kimiawi <ul style="list-style-type: none"> - Keton : Rp. 5.500,- - Bilirubin : Rp. 5.500,- - Glukosa : Rp. 7.000,- - Protein : Rp. 5.500,- - Urobilinogen : Rp. 5.500,- - Paket Urine Rutin : Rp.15.000,- - Tes Kehamilan : Rp.15.000,- <p>4. Mikrobiologi</p> <ul style="list-style-type: none"> a. BTA : Rp. 12.000,- <p>5. Imunologi</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Golongan darah : Rp. 5.000,- b. Widal : Rp. 40.000,- c. HbsAg : Rp. 30.000,- d. Anti HIV : Rp. 55.000,-
5.	Produk pelayanan	Pelayanan pemeriksaan laboratorium sesuai rujukan dari BP Umum, BP.Gigi, UGD, KIA
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Cara pengaduan:</p> <p>Penderita/ keluarga / masyarakat silahkan mengadu dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Siliwangi dan menemui : <ul style="list-style-type: none"> Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners Sony Agustin,STr.Keb 2. Kirim surat ke alamat Koordinator Puskesmas Siliwangi <p>Jln. Siliwangi No.13 Garut (Lewat Pos / Kotak pengaduan) Email : pkmsiliwangi@gmail.com Blog : Http://pkmsiliwangi.blogspot.com</p>

		<p>3. Mengisi pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja</p> <p>4. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor : Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners 081221991722</p> <p>Sony Agustin,STr.Keb 085212319420</p>
--	--	--

Komponen standard pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing), meliputi :

1.	Dasar hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.</p> <p>2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.</p> <p>3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 Tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat;</p> <p>5. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 10 Tahun 2014 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 8 tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum</p>
2.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	<p>1. Alat pengambil spesimen</p> <p>2. Reagen</p> <p>3. Mikroskop</p> <p>4. <i>Sentrifuge</i></p> <p>5. Alat penunjang</p> <p>6. Komputer</p> <p>7. Kulkas</p> <p>8. AC</p> <p>9. ATK dan BHP</p>
3.	Kompetensi Pelaksanaan	Analis Laboratorium
4.	Pengawasan Internal	<p>Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh:</p> <p>1. Kepala Puskesmas dengan Loka Karya Bulanan yang dilakukan tiap bulan</p> <p>2. Tim Audit Internal dilakukan minimal 6bulan sekali</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1.D III Analis : 2 orang</p> <p>2.Asisten Analis : 1 Orang</p> <p>3.Adminitrasi : 1 Orang</p>

6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan. 2. Budaya Kerja Puskesmas : RAPIH (Ramah, Aman, Profesional, Indah, Harmonis) 3. Motto Puskesmas : 'Melayani Melebihi Harapan' 4. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan 5. Kejelasan persyaratan administrasi dan kepastian biaya 6. Puskesmas Siliwangi saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan. (dokumen pendukung)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan 2. Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Siliwangi sudah sesuai dengan kompetensinya <p>Dengan MAKLUMAT PELAYANAN :</p> <p>"DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKANDAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANGSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU "</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Jaminan kerahasiaan rekam medik pasien 4. Dokumen dijamin keabsahannya 5. Tersedianya alat pemadam kebakaran

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Independen 2. Puskesmas : Dengan diadakannya Lokakarya mini tiap bulan 3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/ kota 4. Kotak saran
----	----------------------------	--

8. JENIS PELAYANAN :APOTEK
Komponen Pelayanan standard yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien terdaftar di loket pendaftaran 2. Membawa resep dari BP Umum, BP.Gigi, UGD, KIA
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menyerahkan resep dari BP Umum, BP.Gigi, UGD, KIA 2. Pasien telah melakukan pembayaran di loket bayar 3. Pasien mendapatkan obat sesuai dengan resep dari BP Umum, BP.Gigi, UGD, KIA 4. Petugas Apotek memberikan konseling tentang pemakaian dan efek samping obat
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. 5-10 Menit untuk puyer 30 menit
4.	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Peraturan Bersama Menteri Kesehatan RI nomor 138/MENKES/PB/II/2009 dan Menteri Dalam negeri RI nomor 12 tahun 2009 tentang Pedoman Tarif Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta PT. BPJS (Persero) dan anggota Keluarganya di Puskesmas, Balai Kesehatan Masyarakat dan RS Daerah. Maka pasien BPJS bebas biaya 2. Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 59 tahun 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. 3. Peraturan Bupati Garut Nomor 1172 Tahun 2015 Tentang Tarif Layanan Pada Unit Pelaksana Tekhnis Dinas Puskesmas DTP dan Non DTP.
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pemberian obat sesuai rujukan dari BP Umum, UGD, KIA dan PONED 2. Konseling pemakaian obat

		<p>Cara pengaduan: Penderita/ keluarga / masyarakat silahkan mengadu dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Siliwangi dan menemui : Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners Sony Agustin,STr.Keb 2. Kirim surat ke alamat Koordinator Puskesmas Siliwangi 3. Jln. Siliwangi No.13 Garut 4. (Lewat Pos / Kotak pengaduan) 5. Email : pkmsiliwangi@gmail.com 6. Blog : Http://pkmsiliwangi.blogspot.com 7. Mengisi pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja 8. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor : Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners 081221991722 Sony Agustin,STr.Keb 085212319420
--	--	--

Komponen standard pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing), meliputi :

	<p>1. Dasar hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. 2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 Tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 10 Tahun 2014 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 8 tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum

2.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi 3. Lemari Obat 4. Rak Obat 5. Etiket 6. Seperangkat Komputer 7. Mortir 8. Kipas Angin 9. Alat Tulis 10. Gunting 11. Hekter 12. Pengeras suara 13. Bahan habis Pakai sesuai kebutuhan 14. APD 15. Obat sesuai persediaan
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Apoteker, Asisten Apoteker Keahlian dan Ketrampilan Sesuai Profesi dan Kompetensi</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas dengan Loka Karya Bulanan yang dilakukan tiap bulan 2. Tim Audit Internal dilakukan minimal 6 bulan sekali
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Appoteker : 2 orang 2. Sarjana Farmasi : 1 orang 3. DIII farmasi : 1 orang 4. Asisten Apoteker : 2 orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan. 2. Budaya Kerja Puskesmas : RAPIH (Ramah, Aman, Profesional, Indah, Harmonis) 3. Motto Puskesmas : ‘Melayani Melebihi Harapan’ 4. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan 5. Kejelasan persyaratan administrasi dan kepastian biaya 6. Puskesmas Siliwangi saat ini sudah mempunyai SOP di masing - masing ruangan sesuai dengan jenis layanan.(dokumen pendukung)

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan 2. Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Siliwangi sudah sesuai dengan kompetensinya <ol style="list-style-type: none"> a. Dengan MAKLUMAT PELAYANAN : b. "DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKANDAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANGSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU " 3. Jaminan kerahasiaan rekam medik pasien 4. Dokumen dijamin keabsahannya 5. Tersedianya alat pemadam kebakaran
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Independen 2. Puskesmas : Dengan diadakannya Lokakarya mini tiap bulan 3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/ kota 4. Kotak saran

9. JENIS PELAYANAN**: LOKET KEURING**

Komponen Pelayanan standard yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kunjungan pertama kali membawa indentitas (KTP / SIM / Kartu pelajar) untuk mendapatkan Kartu Tanda Berobat 2. Kartu Tanda Berobat harus dibawa untuk kunjungan berikutnya. 3. Pengguna layanan BPJS harus membawa Kartu BPJS yang masih berlaku.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Penderita harus datang sendiri / dengan pendamping 2. Membawa identitas / Identitas jelas 3. Melalui Loket, Ikuti antrian kecuali kasus kegawat darurat bisa langsung ke UGD. 4. Setelah didaftar mendapat form untuk pemeriksaan 5. Melakukan pembayaran di loket bayar 6. Melakukan pemeriksaan kesehatan di BP A4 7. Melakukan pencatatan di Ruang Keuring
3.	Jangka waktu penyelesaian	10-30 menit sesuai kebutuhan
4.	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Peraturan Bersama Menteri Kesehatan RI nomor 138/MENKES/PB/II/2009 dan Menteri Dalam negeri RI nomor 12 tahun 2009 tentang Pedoman Tarif Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta PT. BPJS (Persero) dan anggota keluarganya di Puskesmas, Balai Kesehatan Masyarakat dan RS Daerah. Maka pasien BPJS bebas biaya 2. Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 59 tahun 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. 3. Peraturan Bupati Garut Nomor 1172 Tahun 2015 Tentang Tarif Layanan Pada Unit Pelaksana Tekhnis Dinas Puskesmas DTP dan Non DTP.
5.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Berbadan Sehat 2. Surat Keterangan Bebas Buta Warna 3. Surat Keterangan Bebas Narkoba

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Cara pengaduan:</p> <p>Penderita/ keluarga / masyarakat silahkan mengadu dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Siliwangi dan menemui : 2. Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners 3. Sony Agustin,STr.Keb 4. Kirim surat ke alamat Koordinator Puskesmas Siliwangi 5. Jln. Siliwangi No.13 Garut 6. (Lewat Pos / Kotak pengaduan) 7. Email : pkmsiliwangi@gmail.com 8. Blog : Http://pkmsiliwangi.blogspot.com 9. Mengisi pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja 10. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor : Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners 081221991722 Sony Agustin,STr.Keb 085212319420
----	--	---

Komponen standard pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing), meliputi :

1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. 2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 Tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 10 Tahun 2014 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 8 tahun 2011 tentang RetribusiJasa Umum
2.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Ukur : Tinggi Badan dan Berat Badan 2. Seperangkat Komputer 4. ATK
3.	Kompetensi Pelaksanaan	<p>Pengetahuan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal SMA <p>Keahlian dan Ketrampilan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bisa mengoperasikan komputer <p>Pengalaman :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 tahun

4.	Pengawasan Internal	<p>Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas dengan Loka Karya Bulanan yang dilakukan tiap bulan 2. Tim Audit Internal dilakukan minimal 6 bulan sekali
5.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan. 2. Budaya Kerja Puskesmas : RAPIH (Ramah, Aman, Profesional, Indah, Harmonis) 3. Motto Puskesmas : ‘Melayani Melebihi Harapan’ 4. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan 5. Kejelasan persyaratan administrasi dan kepastian biaya 6. Puskesmas Siliwangi saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan. (dokumen pendukung)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguangan 2. Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Siliwangi sudah sesuai dengan kompetensinya <p>Dengan MAKLUMAT PELAYANAN :</p>

		<p>"DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKANDAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANGSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU "</p> <ul style="list-style-type: none"> 3. Jaminan kerahasiaan rekam medik pasien 4. Dokumen dijamin keabsahannya 5. Tersedianya alat pemadam kebakaran
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Independen 2. Puskesmas : Dengan diadakannya Lokakarya mini tiap bulan 3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/ kota 4. Kotak saran

10.JENIS PELAYANAN : BP MTBS

Komponen Pelayanan standard yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Membawa Kartu Rawat Jalan dari loket2. Bagi pasien BPJS membawa Kartu BPJS3. Usia 2 bulan s/d 5 tahun
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Penderita harus datang dengan pendamping2. Dilakukan anamnesa kepada pasien3. Dilakukan pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang4. Dilakukan tindakan apabila diperlukan5. Diberikan resep obat sesuai diagnosa6. Dilakukan rujukan bila diperlukan
3.	Jangka waktu penyelesaian	Lama pelayanan 10-15 menit
4.	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Sesuai Peraturan Bersama Menteri Kesehatan RI nomor 138/MENKES/PB/II/2009 dan Menteri Dalam negeri RI nomor 12 tahun 2009 tentang Pedoman Tarif Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta PT. BPJS (Persero) dan anggota Keluarganya di Puskesmas, Balai Kesehatan Masyarakat dan RS Daerah. Maka pasien BPJS bebas biaya2. Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 59 tahun 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.3. Perturan Bupati Garut Nomor 1172 Tahun 2015 Tentang Tarif Layanan Pada Unit Pelaksana Tekhnis Dinas Puskesmas DTP dan Non DTP.
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan3. Mendapatkan resep sesuai diagnosa4. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Cara pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penderita/ keluarga / masyarakat silahkan mengadu dengan cara: 2. Datang langsung ke Puskesmas Siliwangi dan menemui : 3. Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners 4. Sony Agustin,STr.Keb 5. Kirim surat ke alamat Koordinator Puskesmas Siliwangi 6. Jln. Siliwangi No.13 Garut 7. (Lewat Pos / Kotak pengaduan) 8. Email : pkmsiliwangi@gmail.com 9. Blog : Http://pkmsiliwangi.blogspot.com 10. Mengisi pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja 11. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor : <ul style="list-style-type: none"> a. Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners 081221991722 b. Sony Agustin,STr.Keb 085212319420
----	--	---

Komponen standard pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing), meliputi :

1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. 2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 Tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 10 Tahun 2014 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 8 tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
2.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter dan Stetoscope. 2. Thermometer 3. Senter. 4. ICD X

		<p>5. Timbangan dewasa.</p> <p>6. Poster</p> <p>7. Tupoksi</p> <p>8. Standar Pelayanan</p> <p>9. Alur Pelayanan</p> <p>10. Luas ruangan 4 x 4 m²</p> <p>11. Meja kursi</p> <p>12. Lemari Obat</p> <p>13. Seperangkat Komputer</p> <p>14. Kipas Angin</p> <p>15. tempat tidur pemeriksaan</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan</p> <p>1. Dokter Umum /Konsulen</p> <p>2. Sarjana Keperawatan</p> <p>3. DIII Keperawatan</p> <p>Keahlian dan Ketrampilan</p> <p>Sesuai Profesi dan Kompetensi</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh:</p> <p>1. Kepala Puskesmas dengan Loka Karya Bulanan yang dilakukan tiap bulan</p> <p>2. Tim Audit Internal dilakukan minimal 6 bulan sekali</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Dokter Umum/Konsulen : 2 orang</p> <p>2. S1 Keperawatan : 1 orang</p> <p>3. DIII Keperawatan : 2 orang</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan.</p> <p>2. Budaya Kerja Puskesmas : RAPIH (Ramah, Aman, Profesional, Indah, Harmonis)</p> <p>3. Motto Puskesmas : ‘Melayani Melebihi Harapan”</p> <p>4. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</p> <p>5. Kejelasan persyaratan administrasi dan kepastian biaya</p> <p>6. Puskesmas Siliwangi saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masingruangan sesuai dengan jenis layanan. (dokumen pendukung)</p>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</p> <p>2. Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Siliwangi sudah sesuai dengan kompetensinya</p> <p>Dengan MAKLUMAT PELAYANAN :</p> <p>“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKANDAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANGSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU “</p> <p>3. Jaminan kerahasiaan rekam medik pasien</p> <p>4. Dokumen dijamin keabsahannya</p> <p>5. Tersedianya alat pemadam kebakaran</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Independen</p> <p>2. Puskesmas : Dengan diadakannya Lokakarya mini tiap bulan</p> <p>3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/ kota</p> <p>4. Kotak saran</p>

11. JENIS PELAYANAN : BP DEWASA

Komponen Pelayanan standard yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Membawa Kartu Rawat Jalan dari loket2. Bagi pasien BPJS membawa Kartu BPJS3. Usia 20 s/d 44 tahun
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Penderita harus datang sendiri / dengan pendamping2. Dilakukan anamnesa kepada pasien3. Dilakukan pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang4. Dilakukan tindakan apabila diperlukan5. Diberikan resep obat sesuai diagnosa6. Dilakukan rujukan bila diperlukan
3.	Jangka waktu Penyelesaian	Lama pelayanan 5-10 menit
4.	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Sesuai Peraturan Bersama Menteri Kesehatan RI nomor 138/MENKES/PB/II/2009 dan Menteri Dalam negeri RI nomor 12 tahun 2009 tentang Pedoman Tarif Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta PT. BPJS (Persero) dan anggota Keluarganya di Puskesmas, Balai Kesehatan Masyarakat dan RS Daerah. Maka pasien BPJS bebas biaya2. Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 59 tahun 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.3. Perturan Bupati Garut Nomor 1172 Tahun 2015 Tentang Tarif Layanan Pada Unit Pelaksana Tekhnis Dinas Puskesmas DTP dan Non DTP.
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan3. Mendapatkan resep sesuai diagnosa4. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Cara pengaduan:</p> <p>Penderita/ keluarga / masyarakat silahkan mengadu dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Siliwangi dan menemui : Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners Sony Agustin,STr.Keb 2. Kirim surat ke alamat Koordinator Puskesmas Siliwangi 3. Jln. Siliwangi No.13 Garut 4. (Lewat Pos / Kotak pengaduan) 5. Email : pkmsiliwangi@gmail.com 6. Blog : Http://pkmsiliwangi.blogspot.com 7. Mengisi pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja 8. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor : Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners 081221991722 Sony Agustin,STr.Keb 085212319420
----	--	---

Komponen standard pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing), meliputi :

1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. 2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 Tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 10 Tahun 2014 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 8 tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
2.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter dan Stetoscope. 2. Thermometer 3. Senter. 4. ICD X

		<p>5. Timbangan dewasa.</p> <p>6. Poster</p> <p>7. Tupoksi</p> <p>8. Standar Pelayanan</p> <p>9. Alur Pelayanan</p> <p>10. Luas ruangan 4 x 4 m²</p> <p>11. Meja kursi</p> <p>12. Lemari Obat</p> <p>13. Seperangkat Komputer</p> <p>14. Kipas Angin</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan</p> <p>1. Dokter Umum /Konsulen</p> <p>2. Sarjana Keperawatan</p> <p>3. DIII Keperawatan</p> <p>Keahlian dan Ketrampilan</p> <p>Sesuai Profesi dan Kompetensi</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh:</p> <p>1. Kepala Puskesmas dengan Loka Karya Bulanan yang dilakukan tiap bulan</p> <p>2. Tim Audit Internal dilakukan minimal 6 bulan sekali</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Dokter Umum/Konsulen : 2 orang</p> <p>2. S1 Keperawatan : 1 orang</p> <p>3. DIII Keperawatan : 2 orang</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan.</p> <p>2. Budaya Kerja Puskesmas : RAPIH (Ramah, Aman, Profesional, Indah, Harmonis)</p> <p>3. Motto Puskesmas : ‘Melayani Melebihi Harapan’</p> <p>4. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</p> <p>5. Kejelasan persyaratan administrasi dan kepastian biaya</p> <p>6. Puskesmas Siliwangi saat ini sudah mempunyai SOP di masing – masing ruangan sesuai dengan jenis layanan.(dokumen pendukung)</p>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</p> <p>2. Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Siliwangi sudah sesuai dengan kompetensinya</p> <p>Dengan MAKLUMAT PELAYANAN :</p> <p>“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKANDAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANGSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU “</p> <p>3. Jaminan kerahasiaan rekam medik pasien</p> <p>4. Dokumen dijamin keabsahannya</p> <p>5. Tersedianya alat pemadam kebakaran</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Independen</p> <p>2. Puskesmas : Dengan diadakannya Lokakarya mini tiap bulan</p> <p>3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/kota</p> <p>4. Kotak saran</p>

12. JENIS PELAYANAN

: BP REMAJA

Komponen Pelayanan standard yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa Kartu Rawat Jalan dari loket 2. Bagi pasien BPJS membawa Kartu BPJS 3. Usia 5 tahun s/d 19 tahun
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penderita harus datang dengan pendamping 2. Dilakukan anamnesa kepada pasien 3. Dilakukan pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang 4. Dilakukan tindakan apabila diperlukan 5. Diberikan resep obat sesuai diagnosa 6. Dilakukan rujukan bila diperlukan
3.	Jangka waktu penyelesaian	Lama pelayanan 10-15 menit
4.	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Peraturan Bersama Menteri Kesehatan RI nomor 138/MENKES/PB/II/2009 dan Menteri Dalam negeri RI nomor 12 tahun 2009 tentang Pedoman Tarif Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta PT. BPJS (Persero) dan anggota Keluarganya di Puskesmas, Balai Kesehatan Masyarakat dan RS Daerah. Maka pasien BPJS bebas biaya 2. Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 59 tahun 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. 3. Perturan Bupati Garut Nomor 1172 Tahun 2015 Tentang Tarif Layanan Pada Unit Pelaksana Tekhnis Dinas Puskesmas DTP dan Non DTP.
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan 3. Mendapatkan resep sesuai diagnosa 4. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Cara pengaduan: Penderita/ keluarga / masyarakat silahkan mengadu dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Siliwangi dan menemui : Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners Sony Agustin,STr.Keb 2. Kirim surat ke alamat Koordinator Puskesmas Siliwangi 3. Jln. Siliwangi No.13 Garut 4. (Lewat Pos / Kotak pengaduan) 5. Email : pkmsiliwangi@gmail.com 6. Blog : Http://pkmsiliwangi.blogspot.com 7. Mengisi pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja 8. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor : Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners 081221991722

		Sony Agustin,STr.Keb085212319420
--	--	----------------------------------

Komponen standard pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing), meliputi :

1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. 2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 Tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 10 Tahun 2014 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 8 tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
2.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter dan Stetoscope. 2. Thermometer 3. Senter. 4. ICD X 5. Timbangan dewasa. 6. Poster 7. Tupoksi 8. Standar Pelayanan 9. Alur Pelayanan 10. Luas ruangan 4 x 4 m² 11. Meja kursi 12. Lemari Obat 13. Seperangkat Komputer
3.	Kompetensi Pelaksana	Pengetahuan <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum /Konsulen 2. Sarjana Keperawatan 3. DIII Keperawatan Keahlian dan Ketrampilan Sesuai Profesi dan Kompetensi

4.	Pengawasan Internal	<p>Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas dengan Loka Karya Bulanan yang dilakukan tiap bulan 2. Tim Audit Internal minimal 6 bulan sekali
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum/Konsulen : 2 orang 2. S1 Keperawatan : 1 orang 3. DIII Keperawatan : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan. 2. Budaya Kerja Puskesmas : RAPIH (Ramah, Aman, Profesional, Indah, Harmonis) 3. Motto Puskesmas : ‘Melayani Melebihi Harapan’ 4. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan 5. Kejelasan persyaratan administrasi dan kepastian biaya 6. Puskesmas Siliwangi saat ini sudah mempunyai SOP di masing - masing ruangan sesuai dengan jenis layanan. (dokumen pendukung)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan 2. Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Siliwangi sudah sesuai dengan kompetensinya <p>Dengan MAKLUMAT PELAYANAN :</p> <p>“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKANDAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANGSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU “</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Jaminan kerahasiaan rekam medik pasien 4. Dokumen dijamin keabsahannya 5. Tersedianya alat pemadam kebakaran
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Independen 2. Puskesmas : Dengan diadakannya Lokakarya mini tiap bulan 3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/kota 4. Kotak saran

13. JENIS PELAYANAN

: BP TB PARU

Komponen Pelayanan standard yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Membawa Kartu Rawat Jalan dari loket2. Bagi pasien BPJS membawa Kartu BPJS
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Penderita harus datang sendiri /dengan pendamping2. Dilakukan anamnesa kepada pasien3. Dilakukan pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang4. Dilakukan tindakan apabila diperlukan5. Diberikan resep obat sesuai diagnosa6. Dilakukan rujukan bila diperlukan
3.	Jangka waktu penyelesaian	Lama pelayanan 15-30 menit
4.	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Sesuai Peraturan Bersama Menteri Kesehatan RI nomor 138/MENKES/PB/II/2009 dan Menteri Dalam negeri RI nomor 12 tahun 2009 tentang Pedoman Tarif Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta PT. BPJS (Persero) dan anggota Keluarganya di Puskesmas, Balai Kesehatan Masyarakat dan RS Daerah. Maka pasien BPJS bebas biaya2. Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 59 tahun 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.3. Perturan Bupati Garut Nomor 1172 Tahun 2015 Tentang Tarif Layanan Pada Unit Pelaksana Tekhnis Dinas Puskesmas DTP dan Non DTP.
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan3. Mendapatkan resep sesuai diagnosa4. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Cara pengaduan:</p> <p>Penderita/ keluarga / masyarakat silahkan mengadu dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Siliwangi dan menemui : Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners Sony Agustin,STr.Keb 2. Kirim surat ke alamat Koordinator Puskesmas Siliwangi 3. Jln. Siliwangi No.13 Garut 4. (Lewat Pos / Kotak pengaduan) 5. Email : pkmsiliwangi@gmail.com 6. Blog : Http://pkmsiliwangi.blogspot.com 7. Mengisi pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja 8. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor : 9. Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners 081221991722 Sony Agustin,STr.Keb 085212319420
----	--	---

Komponen standard pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing), meliputi :

1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. 2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 Tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 10 Tahun 2014 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 8 tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
2.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter dan Stetoscope. 2. Thermometer 3. Senter. 4. Pot untuk dahak 5. Paket Obat TB 6. Timbangan dewasa. 7. Poster 8. Tupoksi 9. Standar Pelayanan 10. Alur Pelayanan 11. Luas ruangan 4 x 4 m² 12. Meja kursi

		<p>13. Lemari Obat</p> <p>14. Seperangkat Komputer</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan</p> <p>1. Dokter Umum /Konsulen 2. Sarjana Keperawatan 3. DIII Keperawatan</p> <p>Keahlian dan Ketrampilan</p> <p>Sesuai Profesi dan Kompetensi</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh:</p> <p>1. Kepala Puskesmas dengan Loka Karya Bulanan yang dilakukan tiap bulan 2. Tim Audit Internal minimL 6 Bulan Sekali</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Dokter Umum/Konsulen : 2 orang 2. S1 Keperawatan : 2 orang 3. DIII Keperawatan : 2 orang</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan.</p> <p>2. Budaya Kerja Puskesmas : RAPIH (Ramah, Aman, Profesional, Indah, Harmonis)</p> <p>3. Motto Puskesmas : ‘Melayani Melebihi Harapan”</p> <p>4. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan</p> <p>5. Kejelasan persyaratan administrasi dan kepastian biaya</p> <p>6. Puskesmas Siliwangi saat ini sudah mempunyai SOP di masing - masing ruangan sesuai dengan jenis layanan. (dokumen pendukung)</p>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan</p> <p>2. Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Siliwangi sudah sesuai dengan kompetensinya</p> <p>Dengan MAKLUMAT PELAYANAN :</p> <p>"DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKANDAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANGSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU "</p> <p>3. Jaminan kerahasiaan rekam medik pasien</p> <p>4. Dokumen dijamin keabsahannya</p> <p>5. Tersedianya alat pemadam kebakaran</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Independen</p> <p>2. Puskesmas : Dengan diadakannya Lokakarya mini tiap bulan</p> <p>3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/ kota</p> <p>4. Kotak saran</p>

14. JENIS PELAYANAN

: BP JIWA

Komponen Pelayanan standard yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Membawa Kartu Rawat Jalan dari loket</p> <p>2. Bagi pasien BPJS membawa Kartu BPJS</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1. Penderita harus datang sendiri / dengan pendamping</p> <p>2. Dilakukan anamnesa kepada pasien</p> <p>3. Dilakukan pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang</p> <p>4. Dilakukan tindakan apabila diperlukan</p> <p>5. Diberikan resep obat sesuai diagnosa</p> <p>6. Dilakukan rujukan bila diperlukan</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Lama pelayanan 5-10 menit

4.	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai Peraturan Bersama Menteri Kesehatan RI nomor 138/MENKES/PB/II/2009 dan Menteri Dalam negeri RI nomor 12 tahun 2009 tentang Pedoman Tarif Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta PT. BPJS (Persero) dan anggota Keluarganya di Puskesmas, Balai Kesehatan Masyarakat dan RS Daerah. Maka pasien BPJS bebas biaya 2. Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 59 tahun 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. 3. Perturuan Bupati Garut Nomor 1172 Tahun 2015 Tentang Tarif Layanan Pada Unit Pelaksana Tekhnis Dinas Puskesmas DTP dan Non DTP.
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan 3. Mendapatkan resep sesuai diagnosa 4. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Cara pengaduan:</p> <p>Penderita/ keluarga / masyarakat silahkan mengadu dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Puskesmas Siliwangi dan menemui : 2. Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners 3. Sony Agustin,STr.Keb 4. Kirim surat ke alamat Koordinator Puskesmas Siliwangi 5. Jln. Siliwangi No.13 Garut 6. (Lewat Pos / Kotak pengaduan) 7. Email : pkmsiliwangi@gmail.com 8. Blog : Http://pkmsiliwangi.blogspot.com 9. Mengisi pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja 10. Lewat Telepon/ Hp dengan nomor : <p>Ade Rohayat,SKM,S.Kep,Ners 081221991722</p> <p>Sony Agustin,STr.Keb 085212319420</p>

Komponen standard pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing), meliputi :

1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. 2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 43 Tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 10 Tahun 2014 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 8 tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
2.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tensimeter dan Stetoscope. 2. Thermometer 3. Senter. 4. ICD X 5. Timbangan dewasa. 6. Poster 7. Tupoksi 8. Standar Pelayanan 9. Alur Pelayanan 10. Luas ruangan $4 \times 4 \text{ m}^2$ 11. Meja kursi 12. Lemari Obat 13. Seperangkat Komputer 14. Kipas Angin
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum /Konsulen 2. Sarjana Keperawatan 3. DIII Keperawatan Keahlian dan Ketrampilan <p>Sesuai Profesi dan Kompetensi</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Seluruh Jenis pelayanan baik dalam gedung maupun luar gedung dilakukan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas dengan Loka Karya Bulanan yang dilakukan tiap bulan 2.Tim Audit Internal minimal 6 bulan sekali
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum/Konsulen : 2 orang 2. S1 Keperawatan : 1 orang 3. DIII Keperawatan : 1 orang

6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, kode etik dan janji layanan. 2. Budaya Kerja Puskesmas : RAPIH (Ramah, Aman, Profesional, Indah, Harmonis) 3. Motto Puskesmas : ‘Melayani Melebihi Harapan’ 4. Jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan 5. Kejelasan persyaratan administrasi dan kepastian biaya 6. Puskesmas Siliwangi saat ini sudah mempunyai SOP di masing - masing ruangan sesuai dengan jenis layanan. (dokumen pendukung)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan 2. Seluruh pemberi layanan yang ada di Puskesmas Siliwangi sudah sesuai dengan kompetensinya <p>Dengan MAKLUMAT PELAYANAN :</p> <p>“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKANDAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANGSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU ”</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Jaminan kerahasiaan rekam medik pasien 4. Dokumen dijamin keabsahannya 5. Tersedianya alat pemadam kebakaran
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) oleh Tim Independen 2. Puskesmas : Dengan diadakannya Lokakarya mini tiap bulan 3. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas) Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan kabupaten/ kota 4. Kotak saran

Garut, 2 Juli 2021

**Kepala UPT Puskesmas
Siliwangi**



dr. Hj. Nia Soniawaty

Pembina Tk.I

19720427 200312 2 005