



PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS
DINAS KESEHATAN KABUPATEN CIAMIS
PUSKESMAS IMBANAGARA

Jalan Yogaswara Nomor 02 - Ciamis Telepon (0265) 774102
CIAMIS

Kode Pos : 46219

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS IMBANAGARA

NOMOR : 445.4/ 20 /SK/PKM IMB/I/2022

LAMPIRAN : 1 (satu)

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS IMBANAGARA
KABUPATEN CIAMIS**

KEPALA PUSKESMAS IMBANAGARA,

Menimbang : a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara berkewajiban menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan;

b. bahwa dalam rangka mendorong peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan kewenangan Puskesmas Imbanagara maka perlu disusun Standar Pelayanan Publik pada Puskesmas Imbanagara ;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Standar Pelayanan Publik pada Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis, dengan Keputusan Kepala Puskesmas Imbanagara

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat;

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Undang-Undang No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;

5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;

- beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
 11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
 12. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah;
 13. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah;
 14. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 16 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 15. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 61 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan pada Puskesmas yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis;
 16. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 64 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Ciamis Nomor 29 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Ciamis Nomor 64 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
 17. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 69 Tahun 2021 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Kesehatan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis, sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, meliputi ruang lingkup pelayanan sebagaimana terlampir.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik pada Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis wajib dilaksanakan oleh Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Keputusan ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya diatur lebih lanjut.
- KELIMA : Dengan ditetapkannya Keputusan ini maka Keputusan Kepala Puskesmas Imbanagara Nomor 445.4/ /SK/PKM IMB/VI/2021 tentang Standar Pelayanan Publik pada Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila diperlukan.

Ditetapkan di : Ciamis
pada tanggal : 3 Januari 2022

KEPALA PUSKESMAS IMBANAGARA



Yani Lestari Rahayu

Tembusan :
Yth. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis.

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
IMBANAGARA

NOMOR : 445.4/ /SK/PKM IMB/I/2022

TANGGAL : 3 Januari 2022

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS IMBANAGARA
KABUPATEN CIAMIS**

A. Pelayanan Dalam Gedung

1. Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Kartu Identitas Diri (KTP, KITAS, Passport, dll). 2. Kartu Jaminan Kesehatan (ASKES, BPJS, KIS).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien datang ke Puskesmas. 2. Pasien dicek suhu tubuhnya dan diskriming untuk dikategorikan pasien umum atau fast-track. 3. Pasien menuju mesin anjungan pendaftaran untuk mengambil nomor antrian 4. Pasien Prioritas (Ibu Hamil, Balita, Lansia dan Disabilitas) pada mesin anjungan mengklik nomor antrian A dan pasien non prioritas mengklik nomor antrian B 5. Pasien menunggu panggilan dari loket pendaftaran untuk melakukan registrasi 6. Pasien menuju ke poli yang dituju dan menunggu giliran untuk diperiksa. 7. Petugas menyediakan dan mendistribusikan rekam medis ke masing – masing poli.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pasien baru 10 menit 2. Pasien lama 05 menit
4.	Biaya / Tarif	Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan laboratorium Kesehatan Kabupaten.
5.	Produk Pelayanan	Pendaftaran Pasien
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	Peraturan Bupati No. 02 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan laboratorium Kesehatan Kabupaten.

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Mesin antrean otomatis 2. Kursi tunggu pasien 3. Meja pendaftaran 4. Kursi pendaftaran 5. Komputer dan printer 6. Alat tulis kantor 7. Buku register pasien
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas pendaftaran berpendidikan minimal SLTA. 2. Petugas Rekam Medis berpendidikan D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	1. Petugas pendaftaran 1 orang 2. Petugas rekam medis 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim PKMP (Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien).
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

2. Pelayanan Dokter Umum

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima Rekam Medik dari petugas Pendaftaran 2. Petugas Memanggil Pasien sesuai denganm Nomor Urutan Antrian 3. Petugas melakukan Identifikasi Pasien 4. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien 5. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 6. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan (termasuk konseling) 7. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. 8. Petugas memberi resep obat. 9. Petugas mengarahkan pasien untuk ke kasir terlebih dahulu bagi Pasien Umum, dan kemudian dipersilahkan ke Apotek, bagi pasien BPJS dipersilahkan langsung ke apotek
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit
4.	Biaya / Tarif	Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Klinis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. 3. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Meja anamnesa/ meja perawat 2. Meja pemeriksaan/ meja dokter 3. Tempat tidur pemeriksaan 4. Meja tindakan 5. Alat tindakan 6. Bahan habis pakai 7. Tensimeter 8. Termometer 9. Stetoskop 10. Senter 11. Timbangan 12. Microtoise 13. Komputer 14. Printer
9.	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	1 Dokter 2 orang 2 Perawat 6 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.

NO	KOMPONEN	URAIAN
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

3. Pelayanan Kesehatan Ibu, Anak dan Keluarga Berencana

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pasein sudah terdaftar di loket pendaftaran
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima Rekam Medik dari petugas Pendaftaran 2. Petugas Memanggil Pasien sesuai denganm Nomor Urutan Antrian 3. Petugas melakukan Identifikasi Pasien 4. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien 5. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 6. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan (termasuk konseling) 7. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. 8. Petugas memberi resep obat. 9. Petugas mengarahkan pasien untuk ke kasir terlebih dahulu bagi Pasien Umum, dan kemudian dipersilahkan ke Apotek, bagi pasien BPJS dipersilahkan langsung ke apotek
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pemeriksaan ANC Terpadu 60 Menit 2. Pemeriksaan Kehamilan 15 Menit 3. Tindik Telinga 15 Menit 4. Pelayanan Catin 30 Menit 5. Perawatan Nifas 15 Menit 6. Perawatan Luka SC 15 Menit 7. Perawatan Kontrol Neonatus 15 Menit 8. Pelayanan Pemeriksaan Bayi, Anak, Balita Sakit 15 Menit 9. Pelayanan KB Suntik 15 Menit 10. Pelayanan Pasang / Cabut Implant 30 Menit 11. Pelayanan Pasang / cabut IUD 30 Menit 12. Pelayanan kontrol post pasang Implant / IUD 15 Menit 13. Pelayanan Imunisasi Dasar Lengkap (IDL) dan Lanjutan serta imunisasi TT Calon Pengantin Wania (CPW) 15 Menit
4.	Biaya / Tarif	Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan laboratorium Kesehatan Kabupaten.
5.	Produk Pelayanan	1. Pemeriksaan ANC Terpadu, 2. Pemeriksaan Kehamilan, 3. Tindik Telinga, 4. Pelayanan Catin, 5. Perawatan Nifas, 6. Perawatan Luka SC, 7. Perawatan Kontrol Neonatus,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8. Pelayanan Pemeriksaan Bayi, Anak, Balita Sakit, 9. Pelayanan KB Suntik, 10. Pelayanan Pasang / Cabut Implant, 11. Pelayanan Pasang / cabut IUD, 12. Pelayanan kontrol post pasang Implant / IUD, 13. Pelayanan Imunisasi Dasar Lengkap (IDL) dan Lanjutan serta imunisasi TT Calon Pengantin Wania (CPW)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektor apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Stetoskop 2. Termometer 3. Tensimeter 4. Timbangan Badan 5. Ukuran tinggi badan 6. Metline 7. Dopler 8. Palu refleksi 9. Meja 10. 1 Set komputer 11. Printer 12. Senter 13. Tempat tidur pasien 14. Alamari penyimpanan arsip 15. Kursi 16. ATK 17. Air Conditioner 18. Kapas 19. Air DTT 20. Sputum 21. Kohort Bayi 22. Poster Kesehatan
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum 2. Bidan berpendidikan minimal D-3 kebidanan
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas

NO	KOMPONEN	URAIAN
11.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter : 1 Orang 2. Bidan : 5 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pra Lokakarya mini bulanan 2. Lokakarya mini bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

4. Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima Rekam Medik dari petugas Pendaftaran 2. Petugas Memanggil Pasien sesuai denganm Nomor Urutan Antrian 3. Petugas melakukan Identifikasi Pasien 4. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien 5. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 6. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan (termasuk konseling) 7. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. 8. Petugas memberi resep obat. 9. Petugas mengarahkan pasien untuk ke kasir terlebih dahulu bagi Pasien Umum, dan kemudian dipersilahkan ke Apotek, bagi pasien BPJS dipersilahkan langsung ke apotek
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit
4.	Biaya / Tarif	Peraturan Bupati No. 02 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan laboratorium Kesehatan Kabupaten.
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Klinis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Meja pemeriksaan 2. Tempat tidur pemeriksaan 3. Kursi pemeriksaan 4. Meja tindakan 5. Alat tindakan 6. Bahan habis pakai 7. Termometer 8. Senter 9. Stetoskop 10. Metlin 11. Timbangan 12. Komputer-set
9.	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	1 Dokter Umum (sebagai Konsultan) : 1 Orang 3 Bidan : 4 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

5. Pelayanan TB

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1) Persyaratan Administratif a) Persyaratan Bagi Pasien Umum : • KTP • Kartu Berobat (untuk Pasien Lama) b) Persyaratan Bagi Pasien BPJS : • KTP • Kartu BPJS • Kartu Berobat (Untuk Pasien Lama) 2) Persyaratan Tekhnis 1) Orang dengan Tanda Gejala TB (Terduga TB) 2) Orang Dengan Diagnosa TB
2.	Sistem, Mekanisme	1) Mendaftar ke loket pendaftaran dengan menunjukan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	dan Prosedur	Kartu identitas (KTP) dan Kartu berobat 2) Petugas mengarahkan pasien menuju ke Poli/Ruangan DOTS 3) Petugas Poli Menerima Rekam Medik dari petugas Pendaftaran 4) Petugas mengidentifikasi pasien 5) Petugas melakukan Screening awal 6) Petugas melakukan Pemeriksaan Klinis 7) Petugas melakukan rujukan untuk Pemeriksaan Penunjang TCM bagi Terduga TB dan Mikroskopis BTA Untuk Pasien TB Follow UP Bulan ke 2, ke 5 dan Akhir Pengobatan 8) Petugas melakukan Edukasi/Konseling 9) Petugas mengarahkan pasien untuk ke kasir terlebih dahulu bagi Pasien Umum, dan kemudian dipersilahkan ke Apotek, bagi pasien BPJS dipersilahkan langsung ke apotek
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit atau Disesuaikan dengan kebutuhan bantuan pelayanan dan kondisi penyakit yang diderita pasien
4.	Biaya / Tarif	Gratis tidak dikenakan biaya layanan
5.	Produk Pelayanan	1) Pemeriksaan Klinis 2) Pemeriksaan Penunjang 3) Edukasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1676); 2) Peraturan Presiden nomor 67 tahun 2021 tentang penanggulangan tuberkulosis 3) Peraturan Menteri Kesehatan nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan 4) Peraturan Bupati Ciamis Nomor 61 Tahun 2017 Tentang Tarif Pelayanan pada Puskesmas yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis 5) Peraturan Bupati Ciamis Nomor 78 Tahun 2020 Tentang Rencana Aksi Daerah Penanggulangan TB di Kabupaten Ciamis Tahun 2021 – 2024

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Prasarana : a. Ruangan Poli DOTS b. Sputum Booth Alat-alat P2 TB : c. Tensimeter d. Termometer e. Stetoskop f. Pot sputum g. Masker N95 h. Masker surgical Perlengkapan : a. Tempat sampah medis tertutup dengan injakan pembuka penutup b. Tempat sampah non medis tertutup dengan injakan pembuka penutup 1. Mebeler : a. Meja tulis b. Kursi kerja c. Lemari arsip d. Meja tromol 2. Pencatatan dan pelaporan : 1. Perangkat Komputer/Laptop (Online SITB) 2. TB 05 3. TB 06 4. TB 01 5. TB 02 (untuk pasien / PMO) 6. TB 03 7. TB 09 8. TB 10 9. Buku Kegiatan 10. Media KIE 11. Status Rekam Medis (di loket)
9.	Kompetensi Pelaksana	a. Pemeriksaan Klinis : Perawat / Dokter b. Pemeriksaan Penunjang : Analis Teknik Laboratorium Medik (ATLM) c. Edukasi : Tenaga Kesehatan Masyarakat/ Bidan/ Perawat/ Dokter d. Rujukan : Dokter
10.	Pengawasan Internal	a. Kepala Puskesmas b. Tim Audit Internal c. Tim Mutu
11.	Jumlah Pelaksana	a. Dokter : 1 Orang b. Pengelola Program TB : 1 Orang c. Tenaga ATLM : 1 Orang d. Tenaga Sanitarian : 1 Orang e. Tenaga Promkes : 1 Orang f. Tenaga Nutrisionis : 1 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.

NO	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tim PMKP (Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien).
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pra Lokakarya Mini Bulanan b. Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas c. Survei Kepuasan Masyarakat

6. Pelayanan Gigi dan Mulut

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pasien datang sendiri dan/ atau Bersama pendamping (jika diperlukan). 2. Pasien membawa persyaratan : kartu identitas diri (KTP/KK), kartu berobat (jika ada), kartu Jaminan Kesehatan (jika ada). 3. Pasien mengambil nomor antrean poli gigi dan menunggu panggilan di loket pendaftaran. 4. Pasien melakukan registrasi di loket pendaftaran lalu menunggu di ruang tunggu poli gigi. 5. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian, nama dan alamat.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima Rekam Medik dari Petugas Pendaftaran 2. Petugas Memanggil Pasien sesuai nomor antrean. 3. Petugas Mempersilahkan Pasien duduk di kursi perawatan 4. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan sesuai keluhan 5. Petugas memberikan informasi mengenai tindakan yang akan dilakukan 6. Petugas memberikan rujukan untuk pemeriksaan penunjang jika diperlukan 7. Petugas merujuk ke Rumah Sakit jika diperlukan 8. Petugas mendapatkan tindakan sesuai kasus. 9. Petugas memberikan resep obat yang dilakukan oleh dokter. 10. Petugas mengarahkan pasien untuk ke kasir terlebih dahulu bagi Pasien Umum, dan kemudian dipersilahkan ke Apotek, bagi pasien BPJS dipersilahkan langsung ke apotek
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Untuk kasus ringan : maksimal 15 menit 2. Untuk kasus berat : lebih > 15 menit
4.	Biaya / Tarif	Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan laboratorium Kesehatan Kabupaten.
5.	Produk Pelayanan	1. Pelayanan medis dan penyuluhan (KIE) 2. Mendapatkan resep sesuai dengan diagnosis. 3. Surat pengantar pemeriksaan laboratorium. 4. Surat rujukan ke Rumah Sakit. 5. Surat keterangan istirahat/ keterangan berobat karena sakit. 6. Tindakan gigi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Meja perawat/ meja anamnesa 2. Meja dokter 3. Dental unit 4. Kompresor 5. Tensimeter 6. Stetoskop 7. Timbangan badan 8. Thermometer 9. Sterilisator 10. Alat tindakan 11. Komputer-set dan printer
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Gigi (S-1 Profesi Kedokteran Gigi) 2. Perawat Gigi (Minimal D-3 Keperawatan Gigi)
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Gigi : 1 Orang 2. Perawat Gigi : 2 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

7. Pelayanan Konseling

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1) Persyaratan Administratif a) Persyaratan Bagi Pasien Umum : • KTP • Kartu Berobat (untuk Pasien Lama) b) Persyaratan Bagi Pasien BPJS : • KTP • Kartu BPJS • Kartu Berobat (Untuk Pasien Lama) 2) Persyaratan Tekhnis • Rujukan Internal dari Poli
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1) Petugas menerima rekam medik dari petugas poli yang merujuk (BP Umum, MTBS, KIA, TB, IMS) 2) Petugas melakukan identifikasi pasien 3) Petugas melakukan konseling, dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan penyakit yang di derita pasien 4) Petugas mencatat Hasil Konseling dalam formulir pencatatan konseling dan selanjutnya petugas memberikan lembar saran dan formulir tindak lanjut Konseling kepada Pasien 5) Petugas meminta untuk mengisi dan menandatangani formulir tindak lanjut Konseling 6) Petugas mengarahkan Pasien untuk kembali ke poli yang merujuk
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 – 15 menit (Konseling dalam Gedung)
4.	Biaya / Tarif	Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan laboratorium Kesehatan Kabupaten.
5.	Produk Pelayanan	1) Konsultasi Kesehatan 2) Pelayanan Konseling Terpadu
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1676); 2) Peraturan Menteri Kesehatan nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan 3) Peraturan Bupati Ciamis Nomor 61 Tahun 2017 Tentang Tarif Pelayanan pada Puskesmas yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1) Ruang Konseling 2) Meja Kerja 3) Kursi Petugas 4) Kursi Pasien 5) Buku Register
9.	Kompetensi Pelaksana	Konselor
10.	Pengawasan Internal	1) Kepala Puskesmas 2) Tim Audit Internal 3) Tim Mutu
11.	Jumlah Pelaksana	1) Tenaga Promkes 1 Orang 2) Tenaga Gizi 1 Orang 3) Tenaga Sanitarian 1 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Tim PMKP (Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien).
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1) Pra Lokakarya Mini Bulanan 2) Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas 3) Survei Kepuasan Masyarakat

8. Pelayanan Laboratorium

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat permintaan pemeriksaan Laboratorium
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1) Petugas menerima Rekam Medik dari petugas Poli yang merujuk atau dari petugas pendaftaran langsung 2) Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 3) Petugas melakukan identifikasi Pasien 4) Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register 5) Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel 6) Petugas mempersilahkan pasien untuk menunggu hasil pemeriksaan di ruang tunggu poli yang merujuk 7) Petugas melakukan pemeriksaan sample pasien 8) Petugas mencatat hasil pemeriksaan di buku register dan rekam medik 9) Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan ke poli yang merujuk
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1-2 Jam

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya / Tarif	Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat
5.	Produk Pelayanan	Hematologi, Mikrobiologi, Urinnalisa, Serologi, Kimia Klinik, Feses Rutin.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : - Kotak Saran - Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 - E-mail : pkmimbanagara@gmail.com - web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1676); 2) Peraturan Menteri Kesehatan nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan 3) Peraturan Bupati Ciamis Nomor 61 Tahun 2017 Tentang Tarif Pelayanan pada Puskesmas yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1) Ruang pengambilan sampel 2) Ruang pemeriksaan laboratorium 3) Peralatan laboratorium 4) BMHP pemeriksaan laboratorium 5) Komputer dan jaringan 6) Ruang tunggu pasien 7) Meja dan Kursi Pendaftaran 8) Meja Kerja Lab
9.	Kompetensi Pelaksana	Dokter Analisis Laboratorium
10.	Pengawasan Internal	1) Kepala Puskesmas 2) Tim Audit Internal 3) Tim Mutu
11.	Jumlah Pelaksana	Dokter Penanggungjawab : 1 Orang Analisis Laboratorium : 2 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Tim PMKP (Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien).
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1) Pra Lokakarya Mini Bulanan 2) Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas 3) Survei Kepuasan Masyarakat

9. Pelayanan Farmasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pasien membawa resep dari poli yang dituju.alamat.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas mendapat resep pasien dari unit pelayanan 2. Petugas membaca resep 3. Petugas menyiapkan (meracik) obat sesuai dengan yang tercantum dalam resep 4. Bila obat dalam resep tidak tersedia, petugas menghubungi pemberi resep untuk penggantian obat bila diperlukan 5. Petugas mengemas obat dalam kemasan yang sesuai 6. Petugas memberi etiket dengan menuliskan nama pasien, tanggal peresepan obat, dan cara pemakaian 7. Petugas menyerahkan obat kepada pasien dengan mencocokkan identitas terlebih dahulu 8. Petugas menjelaskan tentang cara pemakaian obat 9. Petugas meminta penerima obat untuk mengulang cara pemakaian obat untuk memastikan bahwa pasien paham tentang cara pemakaian obat 10. Petugas meminta tandatangan pasien (penerima obat) diresep yang telah diberikan 11. Petugas menyimpan arsip resep.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Resep Non Racikan : 10-15 menit 2. Resep Racikan : 20 menit
4.	Biaya / Tarif	Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan laboratorium Kesehatan Kabupaten.
5.	Produk Pelayanan	1. Pemberian Obat 2. Pemberian Informasi Obat a. Dosis minum obat b. Waktu minum obat c. Cara minum obat d. Indikasi obat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.5 Tahun 1997 tentang Psikotropika. 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Puskesmas. 3. Peraturan Menteri Kesehatan No. 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Meja pemberian obat 2. Meja peracikan obat 3. Ruang tunggu 4. Komputer dan Printer 5. Laptop 6. Alat tulis kantor 7. Kursi petugas farmasi 8. Alat penghalus obat racikan (blender, mortar dan alu penumbuk) 9. Alat kelengkapan farmasi lainnya (plastik, etiket, kertas obat racikan, dll)
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Apoteker (S-1 Profesi Apoteker) 2. Asisten Apoteker (Minimal D-3 Farmasi) 3. Petugas administrasi (Minimal SMA/ sederajat)
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	1. Satu orang Apoteker 2. Satu orang Asisten Apoteker 3. Satu orang petugas administrasi
12.	Jaminan Pelayanan	Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

10. Pelayanan Imunisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pasien datang membawa Kartu Berobat/KK/Kartu Asuransi 2. Pasien registrasi di bagian pendaftaran 3. Pasien Membawa buku kesehatan ibu dan anak
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima Rekam Medik dari Petugas pendaftaran 2. Petugas Melakukan identifikasi pasien 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas memeriksa kelengkapan KMS/Buku KIA, Riwayat imunisasi 5. Petugas melakukan Pemberian imunisasi 6. Petugas melakukan Penyuluhan efeksamping, Kembali bila ada keluhan, jadwal imunisasi berikutnya 7. Petugas memberikan resep apabila diperlukan 8. Petugas mengarahkan pasien untuk ke kasir kemudian ke Apotek untuk pengambilan obat

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4.	Biaya / Tarif	Peraturan Bupati Ciamis Nomor 61 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan Pada Puskesmas Yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah
5.	Produk Pelayanan	1. Pelayanan medis dan penyuluhan (KIE) 2. Resep 3. Buku KIA 4. Surat keterangan imunisasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektorial apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik 2. Peraturan Bupati No. 02 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan laboratorium Kesehatan Kabupaten.
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Meja anamnesa 2. Kursi 3. Tensimeter 4. Thermogun 5. Stetoskop 6. Timbangan badan 7. Sputum 8. Vaksin 9. Laptop dan printer 10. Alat tulis kantor
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Bidan (Minimal D-3 Kebidanan) 3. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 Orang Bidan : 1 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar

NO	KOMPONEN	URAIAN
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

11. Pelayanan Praktik Klinik dan Non-Klinik

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Kesbangpol Rekomendasi dinas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima surat permohonan dari instansi asal mahasiswa 2. Petugas melakukan identifikasi data terhadap mahasiswa 3. Petugas melakukan koordinasi dengan Kepala Puskesmas 4. Petugas melakukan penerimaan mahasiswa secara resmi 5. Petugas melakukan orientasi terhadap mahasiswa 6. Petugas Mengarahkan mahasiswa untuk menjalankan praktek sesuai jadwal yang ditentukan 7. Petugas menilai hasil capaian target mahasiswa 8. Petugas mengevaluasi hasil capaian target mahasiswa 9. Petugas mengembalikan mahasiswa ke instansi awal pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 sd 4 minggu
4.	Biaya / Tarif	Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan laboratorium Kesehatan Kabupaten.
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Praktik Klinik dan Non-Klinik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	

NO	KOMPONEN	URAIAN
9.	Kompetensi Pelaksana	Programer Pelayanan Praktik Klinik dan Non-Klinik
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter 1 orang 2. Bidan 1 orang 3. Perawat 1 orang 4. ATLM 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	3. Pra Lokakarya mini bulanan 4. Lokakarya mini bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

12. Pelayanan Tindakan Dokter Umum

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran. 2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran. 3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan (termasuk konseling) 6. Petugas melakukan tindakan sesuai SOP 7. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. 8. Petugas memberi resep obat. 9. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	35 Menit
4.	Biaya / Tarif	Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan laboratorium Kesehatan Kabupaten.
5.	Produk Pelayanan	Tindakan Dokter Umum
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektor apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Bed tindakan 2. Peralatan tindakan 3. BMHP tindakan 4. APD 5. Tempat sampah medis dan non medis
9.	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 Orang Perawat : 3 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pra Lokakarya mini bulanan 2. Lokakarya mini bulanan 3. Survei Kepuasan Masyarakat

13. Pelayanan Ambulans

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pasien gawat darurat
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima permohonan dari Poli (BP Umum, Tindakan, PONED) 2. Petugas menyiapkan kendaraan ambulans termasuk sarana dan prasarana rujukan lengkap 3. Petugas mengidentifikasi pasien 4. Petugas mengantar pasien ke Fasyankes rujukan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit
4.	Biaya / Tarif	Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan laboratorium Kesehatan Kabupaten.
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Ambulans
6.	Penanganan Pengaduan, Saran	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran

NO	KOMPONEN	URAIAN
	dan Masukan	b. Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektor apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Ambulans lengkap dengan sarana dan prasarana 2. Petugas pendamping
9.	Kompetensi Pelaksana	Sopir : Mempunyai SIM roda 4 Pendamping : Perawat, Bidan
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	Sopir : 1 orang Pendamping : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pra Lokakarya mini bulanan 2. Lokakarya mini bulanan 3. Survei Kepuasan Masyarakat

14. Pelayanan Kasir

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pasien umum yang sudah mendapatkan pelayanan di puskesmas 2. Pasien BPJS yang sudah mendapatkan pelayanan di puskesmas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima lembar retribusi/administrasi pelayanan 2. Petugas Mengkonfirmasi identitas penerima layanan 3. Petugas melakukan pengecekan billing 4. Petugas melakukan Penyelesaian administrasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		pembayaran
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pasien rawat Jalan : 5 menit 2. Pasien rawat Poned : 10 menit
4.	Biaya / Tarif	Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan laboratorium Kesehatan Kabupaten.
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Kasir
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektorial apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat 1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang puskesmas Peraturan Bupati Ciamis No.61 tahun 2017 Tentang Besaran Tarif Layanan Kesehatan Pada Puskesmas dengan Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Kabupaten Ciamis
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. ATK 2. Ruangan dan Kelengkapannya
9.	Kompetensi Pelaksana	Minimal lulusan SMA yang sudah diberi orientasi tentang ketugasan di kasir
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	Petugas kasir : 1 orang Bendahara Penerimaan : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.

NO	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pra Lokakarya mini bulanan 2. Lokakarya mini bulanan 3. Survei Kepuasan Masyarakat

15. Pelayanan Berkebutuhan Khusus

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Kartu Identitas Diri (KTP, KITAS, Passport, dll). 2. Kartu Jaminan Kesehatan (ASKES, BPJS, KIS). 3. Pasien dengan berkebutuhan khusus
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas melakukan pengecekan suhu tubuh dan diskriming untuk dikategorikan pasien umum atau fast-track. 2. Petugas mengarahkan Pasien untuk mengambil nomor antrean pada mesin yang telah disediakan (pasien menekan tombol antrean bawah untuk pasien prioritas) 3. Petugas mengarahkan Pasien menunggu panggilan dari loket pendaftaran berkebutuhan khusus sesuai dengan nomor urut antrean. 4. Petugas melakukan registrasi pasien 5. Petugas mengantarkan Pasien menuju ke poli yang dituju dengan menggunakan kursi roda bila perlu
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 Menit
4.	Biaya / Tarif	Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan laboratorium Kesehatan Kabupaten.
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan pasien berkebutuhan khusus
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Kursi Roda 2. Rambatan 3. Jalur Pasien berkebutuhan khusus
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Perawat 2. Bidan
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	1. Perawat : 2 Orang 2. Bidan : 1 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pra Lokakarya mini bulanan 2. Lokakarya mini bulanan 3. Survei Kepuasan Masyarakat

16. Pelayanan Pengujian Kesehatan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Kartu Identitas Diri (KTP, KITAS, Passport, dll). 2. Kartu Jaminan Kesehatan (ASKES, BPJS, KIS).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien mendaftar terlebih dahulu di loket pendaftaran 2. Pasien dipersilahkan membayar administrasi di Kasir 3. Pasien dipersilahkan menunggu di depan Poli Umum, selanjutnya petugas akan memanggil sesuai dengan nomor antrian 4. Petugas akan melakukan pemeriksaan Tanda Vital, Tinggi Badan dan Berat Badan 5. Dokter akan melakukan konseling terkait kondisi kesehatan pasien 6. ☐ Dokter akan menerbitkan Surat Keterangan Sehat dengan keterangan Sehat atau Tidak Sehat sesuai kondisi pasien dengan Tanda Tangan dan Nama Dokter yang jelas serta diberikan stempel
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 Menit
4.	Biaya / Tarif	Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan laboratorium Kesehatan Kabupaten.
5.	Produk Pelayanan	Surat keterangan sehat Surat keterangan buta warna
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com

NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Mesin antrean otomatis 2. Kursi tunggu pasien 3. Meja pendaftaran 4. Kursi pendaftaran 5. Komputer dan printer 6. Alat tulis kantor 7. Buku register pasien
9.	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	Dokter : 1 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	4. Pra Lokakarya mini bulanan 5. Lokakarya mini bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

17. Pelayanan Visum Et Repertum

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat Permohonan Pembuatan Visum dari Kepolisian
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas Menerima Surat Permohonan Pembuatan Visum 2. Petugas Mencatat dibuku register 3. Pembuatan surat visum berdasarkan buku register dari UGD 4. Visum diverifikasi oleh dokter yang memeriksa pada saat pemeriksaan 5. Visum ditandatangani dan diserahkan kepada pihak

NO	KOMPONEN	URAIAN
		kepolisian
3.	Jangka Waktu Pelayanan	20 Menit
4.	Biaya / Tarif	Peraturan Bupati Ciamis Nomor 61 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan Pada Puskesmas Yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Visum Et Repertum
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : - Kotak Saran - Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 - E-mail : pkmimbanagara@gmail.com - web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	Pasal 184 KUHP Pasal 133 KUHAP Pasal 216 KUHAP
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Meja anamnesa 2. Kursi 3. Laptop dan printer 4. Alat tulis kantor
9.	Kompetensi Pelaksana	Dokter umum terlatih Visum Et Repertum
10.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	Dokter 1 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Sekuriti Kantor 2. Team Keselamatan Klien Puskesmas
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

18. Pelayanan Persalinan 24 Jam

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pasien Umum - Fotocopy KTP 2 lembar - Fotocopy KK 2 lembar

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pasien ASKES, BPJS-KIS a. Fotocopy KTP 3 lembar b. Fotocopy KK 3 lembar c. Fotocopy BPJS 3 lembar 3. Pasien Jampersal a. Fotocopy KTP 3 lembar b. Fotocopy KK 3 lembar c. Surat keterangan tidak mampu (SKTM) sebanyak 2 lembar fotocopy dan 1 lembar asli. d. Surat keterangan tidak mempunyai jaminan kesehatan apapun sebanyak 2 lembar fotocopy dan 1 lembar asli.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Keluarga pasien mendaftar di loket pendaftaran dengan membawa persyaratan yang diperlukan. 2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 3. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 4. Petugas melakukan inform consent kepada pasien. 5. Petugas melakukan pemantauan kemajuan persalinan, apabila ada kegawatdaruratan maka akan dirujuk ke fasilitas kesehatan lanjutan. 6. Petugas melakukan pertolongan persalinan kepada pasien. 7. Petugas melakukan pemantauan post-partum, apabila ada kedaruratan maka dirujuk ke fasilitas kesehatan lanjutan. 8. Petugas memberikan edukasi kepada ibu postpartum dan keluarganya. 9. Petugas memberi resep obat. 9. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek/ Locket Obat
3.	Jangka Waktu Pelayanan	8 sd 12 jam
4.	Biaya / Tarif	Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan laboratorium Kesehatan Kabupaten.
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan untuk pertolongan persalinan normal.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektor apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Kesehatan Primer. 3. Peraturan Bupati No. 02 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan laboratorium Kesehatan Kabupaten.
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Gyn Bed 2. Partus-set 3. Sterilisator 4. Infant-warmer 5. Incubator 6. APD
9.	Kompetensi Pelaksana	Bidan (Minimal D-3 Kebidanan) Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	2 Bidan 1 Dokter Umum 1 Perawat
12.	Jaminan Pelayanan	Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

19. Pelayanan Rujukan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1) Persyaratan Administratif a) Persyaratan Bagi Pasien Umum : • KTP • Kartu Berobat (untuk Pasien Lama) b) Persyaratan Bagi Pasien BPJS : • KTP • Kartu BPJS • Kartu Berobat (Untuk Pasien Lama) 2) Persyaratan Tekhnis a) Rujukan Pengobatan b) Rujukan Kegawat Daruratan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1) Pendaftaran administrasi di ruang pendaftaran. 2) Dokter melakukan kajian terhadap pasien sesuai standar profesi, sesuai dengan SOP Pengkajian awal klinis

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3) Dokter menegakan diagnosis utama dan diagnosis banding serta penanganan yang dapat diberikan sesuai dengan SOP pelayanan medis 4) Dokter memastikan pasien yang dirujuk sesuai dengan kriteria pasien-pasien yang perlu/harus dirujuk 5) Dokter memberi penjelasan kepada pasien dan keluarga pasien mengenai alasan pasien dirujuk 6) Apabila pasien menolak untuk dilakukan rujukan, pasien wajib mengisi dan menandatangani surat penolakan tindakan medis yang berisi alasan penolakan untuk dirujuk 7) Untuk pasien yang bersedia dirujuk, petugas menyiapkan surat rujukan manual dan secara online 8) Petugas menulis secara lengkap data di dalam rujukan 9) Petugas mencatat data pasien dan fasilitas kesehatan rujukan di buku register rujukan b) Rujukan Rawat Inap dan Kegawat Daruratan • Petugas membuat surat rujukan • Petugas menghubungi Rumah Sakit Rujukan • Petugas menghubungi Ambulance • Petugas melengkapi dokumen berkas rujukan pasien • Petugas menyiapkan pendamping pasien • Penanggungjawab pasien menyiapkan administrasi • Pasien siap untuk dirujuk ke Rumah Sakit penerima • Pasien diantar oleh petugas dan memastikan sampai pasien mendapat tindakan di Rumah Sakit rujukan • Penyelesaian Administrasi rujukan di Rumah Sakit Penerima c) Rujukan Rawat Jalan 1. Petugas membuat surat rujukan 2. Petugas Melampirkan Form hasil pemeriksaan penunjang(bila diperlukan) 3. Petugas tidak mengantar pasien
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 Menit
4.	Biaya / Tarif	1) Ambulance/Puskesmas keliling, kereta jenazah • 10 Km pertama : Rp. 100,000 • Setiap 1 km selanjutnya (dihitung PP) Rp. 7,500
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Kesehatan Rujukan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1) Kepala Puskesmas 2) Tim Audit Internal 3) Tim Mutu
7.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1676); 2) Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan 3) Peraturan Bupati Ciamis Nomor 61 Tahun 2017 Tentang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tarif Pelayanan pada Puskesmas yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1) Ambulans
9.	Kompetensi Pelaksana	Pelatihan Kegawat Daruratan
10.	Pengawasan Internal	1) Kepala Puskesmas 2) Tim Audit Internal 3) Tim Mutu
11.	Jumlah Pelaksana	1) Perawat Pendamping 1 Orang 2) Sopir Ambulans 1 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Tim PMKP (Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien).
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1) Pra Lokakarya Mini Bulanan 2) Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas Survei Kepuasan Masyarakat

20. Pelayanan Calon Pengantin

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1.FC KTP 1 Lembar 2.FC KK 3.FC BPJS 4.Kartu berobat
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Klien mendaftarkan diri ke loket pendaftaran 2. Petugas pendaftaran mengarahkan klien ke ruang Poli KESPRO 3. Petugas mengidentifikasi klien dengan menanyakan nama, tanggal lahir atau alamat (minimal dua data) dan mencocokkan dengan rekam medis klien. 4. Petugas melakukan anamnesa kepada klien. 5. Petugas melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital (tekanan darah, suhu, nadi dan respirasi), timbang berat badan dan ukur tinggi badan 6. Petugas memberikan pengantar ke Laboratorium 7. Petugas Memberikan KIE kesehatan reproduksi, dan memberikan kesempatan kepada calon penganten untuk bertanya 8. Petugas mencatat hasil dari laboratorium dan memberikan penjelasan tentang hasil pemeriksaan 9. Petugas Membuat resep pemberian imunisasi tetanus toksoid dan mengarahkan klien ke ruang imunisasi jika diperlukan 10. Petugas memberikan surat rekomendasi kepada lembaga Agama/KUA 11. Petugas mengarahkan klien ke Apotek dan ke Kasir untuk melakukan pembayaran bila klien Umum
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 Menit

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya / Tarif	Peraturan Bupati Ciamis Nomor 61 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan Pada Puskesmas Yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Calon Pengantin
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1. PMK No.65 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan 2. Peraturan Menteri kesehatan RI No.28 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional 3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.75 Tahun 2015 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Meja pendaftaran 2. Alat Tulis kantor 3. Meja dan kursi 4. Kursi Tunggu 5. ATK 6. APD 7. Tensi 8. Stetoskop 9. Timbangan 10. Thermometer 11. Pengantar pemeriksaan laboratorium Hb. Golda, GDS Lembar Balik Kesehatan Reproduksi dan Seksual bagi Calon Penganten
9.	Kompetensi Pelaksana	minimal D3 Kebidanan Petugas Laboratorium
10.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas Tim Audit Internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	Bidan 1 Orang Analis 2 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang di dukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugas nya dengan perilaku pelayanan yang teliti, terampil, cepat, tepat, dan santun
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Sekuriti Kantor 2. Team Keselamatan Klien Puskesmas
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Penilaian Kinerja pegawai dengan SKP 2. Penilaian perilaku pegawai

21. Pelayanan IMS dan HIV

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1) Persyaratan Administratif a) Persyaratan Bagi Pasien Umum : • KTP • Kartu Berobat (untuk Pasien Lama) b) Persyaratan Bagi Pasien BPJS : • KTP • Kartu BPJS • Kartu Berobat (Untuk Pasien Lama) 2) Persyaratan Tekhnis c) Skrining HIV Pada Populasi Khusus • Ibu Hamil • Penderita TBC d) Skrining HIV Pada Populasi Kunci • Pasien IMS,), yaitu pasien yang terbukti terinfeksi IMS selain HIV dan sedang mendapat pelayanan terkait IMS • WPS (Wanita Penjaja Seksual) • Lelaki yang berhubungan seks dengan lelaki (LSL) • Transgender/Waria • Pengguna napza suntik (penasun), dan • Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai no. antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas memberikan rujukan untuk pemeriksaan ke laboratorium 7. Petugas menerima hasil pemeriksaan laboratorium 8. Petugas menentukan diagnosis 9. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 jam (60 Menit)
4.	Biaya / Tarif	1) Tarif Pendaftaran • Pasien Umum : Rp. 15.000 • Pasien BPJS : Gratis 2) Pemeriksaan : • Pasien Umum : Gratis • Pasien BPJS : Gratis 3) Pemeriksaan Penunjang • Gratis Untuk Pasien Umum dan atau BPJS
5.	Produk Pelayanan	1) Edukasi Prilaku berisiko 2) Skrining 3) Pemeriksaan Serologi HIV
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1) Kepala Puskesmas 2) Tim Audit Internal 3) Tim Mutu

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1676); 2) Peraturan Menteri Kesehatan nomor 21 Tahun 2013 tentang Penanggulangan HIV dan AIDS 3) Peraturan Menteri Kesehatan nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan 4) Peraturan Bupati Ciamis Nomor 61 Tahun 2017 Tentang Tarif Pelayanan pada Puskesmas yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1) Ruang VCT / Ruang Pemeriksaan HIV 2) Media KIE berupa lembar balik, leaflet, poster, banner 3) Tes Cepat HIV (RDT) pertama) 4) Bahan medis habis pakai : • Handschoen • Alkohol swab • Plester • Lancet/jarum steril • Jarum+spuit yang sesuai/vacutainer dan jarum sesuai. 5) Alat tulis 6) Rekam medis berisi nomor rekam medis, Nomor fasilitas pelayanan kesehatan pelaksana, nomor KTP/NIK
9.	Kompetensi Pelaksana	Dokter Bidan ATLM
10.	Pengawasan Internal	1) Kepala Puskesmas 2) Tim Audit Internal 3) Tim Mutu
11.	Jumlah Pelaksana	1) Dokter 1 Orang 2) Bidan 1 Orang 3) ATLM 2 Orang 4) Tenaga kesehatan masyarakat 1 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Tim PMKP (Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien).
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1) Pra Lokakarya Mini Bulanan 2) Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas 3) Survei Kepuasan Masyarakat

22. Pelayanan Kesehatan Haji

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Bukti pendaftaran Calon Jemaah Haji
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Calon jamaah haji melakukan pendaftaran di loket 2. Calon Jamaah haji mendapatkan Buku bantu BKJH 3. Petugas melakukan pemeriksaan dasar yang meliputi: a. Anamnese dan Pemeriksaan Fisik b. Pemeriksaan penunjang / diagnostic c. Pemeriksaan gigi dan mulut, Pemeriksaan kesehatan Jiwa 4. Penetapan diagnose dan Faktor risiko calon jamaah haji 5. Petugas merujuk setiap calon jamaah haji ke Rumah sakit 6. Merekam hasil pemeriksaan kesehatan dasar dalam buku bantu CJH 7. Memasukkan data pemeriksaan CJH dalam aplikasi siskohatkes 8. Melaporkan hasil pemeriksaan ke dinas kesehatan 9. Melakukan pembinaan Kesehatan Haji
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 Menit
4.	Biaya / Tarif	Peraturan Bupati Ciamis Nomor 61 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan Pada Puskesmas Yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Kesehatan Calon Jamaah haj
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektorial apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Kesehatan Haji Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 442/Menkes/Sk/Vi/2009 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Kesehatan Haji Indonesia Menteri Kesehatan Republik Indonesia
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Meja anamnesa 2. Kursi 3. Tensimeter 4. Thermogun 5. Stetoskop 6. Timbangan badan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Sput 8. Vaksin 9. Laptop dan printer 10. Alat tulis kantor
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. ATLM (Minimal D-3 ATLM) 3. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 orang 2. Perawat 1 Orang 3. ATLM 2 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai SOP
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

23. Pelayanan Influenza Like Illness (ILI)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Kartu Identitas Diri (KTP, KITAS, Passport, dll). 2. Kartu Jaminan Kesehatan (ASKES, BPJS, KIS).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien datang ke Puskesmas. 2. Pasien dicek suhu tubuhnya dan diskriming untuk dikategorikan pasien umum atau fast-track. 3. Pasien menuju mesin anjungan pendaftaran untuk mengambil nomor antrian 4. Pasien Prioritas (Ibu Hamil, Balita, Lansia dan Disabilitas) pada mesin anjungan mengklik nomor antrian A dan pasien non prioritas mengklik nomor antrian B 5. Pasien menunggu panggilan dari loket pendaftaran ILI untuk melakukan registrasi 6. Pasien dipersilahkan masuk ruang pemeriksaan ILI 7. Petugas melakukan pemeriksaan Vital Sign 8. Petugas melakukan skrining 9. Petugas menyarankan pasien melakukan swab bagi pasien yang terindikasi suspek covid-19 10. Petugas memberikan resep setelah hasil swab keluar 11. Petugas memberikan penyuluhan/edukasi kepada pasien positif covid untuk melakukan isolasi mandiri 12. Petugas memberikan surat keterangan untuk Isolasi Mandiri bagi pasien Positif Covid-19 13. Petugas koordinasi dengan surveilan untuk dilakukan kegiatan 3 T (Testing, Tracing, Treatment) bagi keluarga pasien
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 Menit

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya / Tarif	Peraturan Bupati Ciamis Nomor 61 Tahun 2017 tentang Tarif Pelayanan Pada Puskesmas Yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan ILI
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektorar apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 82 tahun 2014 Tentang Penanggulangan Penyakit Menular 3. PMK Revisi 3 Tahun 2020 Tentang Corona Virus Deasis 4. PMK Nomor 75 Tahun 2019 Tentang Penanggulangan Krisis Kesehatan
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Meja pendaftaran 2. Kursi 3. Tensimeter 4. Thermogun 5. Stetoskop 6. Timbangan badan 7. Ruang pemeriksaan 8. Form Skrining 9. Form Keterangan Isolasi Mandiri
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. ATLM (Minimal D-3 ATLM) 3. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum 1 orang 2. Perawat 1 Orang 3. ATLM 2 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai SOP
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

B. Pelayanan Luar Gedung**1. Pelayanan Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat (UKBM)****a. Pos Pelayanan Terpadu**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Persyaratan Administratif • Buku KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) • KTP • BPJS/KIS
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1) Membuat pemberitahuan kepada kepala Desa dengan melampirkan jadwal Posyandu 2) Kepala Desa menyampaikan surat pemberitahuan tentang jadwal kegiatan posyandu kepada RT, RW dan Kader setempat 3) RT/RW menginformasikan kepada masyarakat melalui WA Grup dan Penggeras suara di masjid. 4) Melaksanakan Kegiatan 5 Meja • Pendaftaran Bayi/balita dan Ibu hamil • Petugas melakukan penimbangan berat badan dan pengukuran tinggi badan di meja 2 • Petugas melakukan pencatatan pada KMS di meja 3 • Petugas melakukan konseling gizi • Pelayanan oleh petugas sesuai kebutuhan berupa : a) Imunisasi b) Pemberian Vitamin A pada Bulan Februari dan Agustus c) Pemberian Obat Cacing d) Pelayanan KB e) Pengobatan ringan • Pelayanan tambahan berupa : a) Pelayanan Bumil dan Busui b) Program Pengembangan Anak Usia Dini (PAUD) yang diintegrasikan dengan Program Keluarga Balita (BKB) dan Kelompok Bermain lainnya. c) Program dana sehat d) Program penyuluhan dan penyakit endemis setempat
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 Jam Dimulai pukul 08.00 s/d 12.00
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Pemeriksaan kehamilan dan Pemantauan Gizi, Keluarga Berencana, Imunisasi, Pencegahan dan Penanggulangan diare
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektor apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. 2) Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa. 3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2007 tentang Kader kesehatan Pemberdayaan Masyarakat. 4) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2007 tentang Pelatihan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/ Kelurahan. 5) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1464/MENKES/PER/ X/2010 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Bidan 6) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1501 tahun 2010 tentang Jenis Penyakit Menular Tertentu yang dapat menimbulkan Wabah dan Upaya Penanggulangan 7) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 631/MENKES/PER/ III/2011 tentang Petunjuk Teknis Jaminan Persalinan 8) Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Timbangan Bayi Dacin 2. Timbangan Bayi Digital 3. Timbangan Badan Dewasa 4. Thermometer Digital 5. APE Kit (Alat Permainan Edukatif) 6. Food Model] 7. Timbangan Badan 8. Pengukur Tinggi Badan
9.	Kompetensi Pelaksana	3. Pemeriksaan : Bidan/Perawat 4. Edukasi : Tenaga Kesehatan Masyarakat/ Bidan/ Gizi/ Perawat
10.	Pengawasan Internal	1) Kepala Puskesmas 2) Tim Audit Internal 3) Tim Mutu
11.	Jumlah Pelaksana	1) Bidan : 1 Orang 2) Perawat : 1 Orang 3) Gizi : 1 Orang 4) Kader : 5 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Tim PMKP (Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien).
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.

NO	KOMPONEN	URAIAN
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1) Pra Lokakarya Mini Bulanan 2) Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas 3) Survei Kepuasan Masyarakat 4) SMD 5) MMD

b. Pelayanan Pos Pembinaan Terpadu Penyakit Tidak Menular

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	KTP/KK (sasaran usia 15 – 59 tahun) Kartu BPJS (Untuk Peserta JKN)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Puskesmas Membuat surat pemberitahuan kepada Kepala Desa dengan melampirkan jadwal Posbindu 2. Kepala Desa menyampaikan surat pemberitahuan tentang jadwal kegiatan posbindu kepada RT/RW dan kader setempat 3. RT/RW dan kader menginformasikan kepada masyarakat melalui wa grup dan pengeras suara di masjid 4. Melaksanakan kegiatan 5 langkah 5. Registrasi pemberian nomor kode urut yang sama serta pencatatan ulang hasil pengisian KMS FR-PTM ke buku pencatatan di langkah 1 6. Melakukan wawancara di langkah 2 7. Pengukuran TB, BB, IMT, Lingkar perut di langkah 3 8. Pengukuran Tekanan darah dan Gula Darah di langkah 4 9. Konseling, edukasi dan tindak lanjut di langkah 5
3.	Jangka Waktu Pelayanan	4 jam
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Deteksi Dini Penyakit Tidak Menular dan Rujukan ke Pandu PTM
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektor apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 8 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor

NO	KOMPONEN	URAIAN
		71 Tahun 2015 Tentang Penanggulangan Penyakit Tidak Menular 3. Petunjuk Teknis Pos Pembinaan Terpadu Penyakit Tidak Menular (Posbindu PTM); Kementerian Kesehatan RI; Direktorat Jenderal Pengendalian Penyakit dan Penyehatan Lingkungan; Direktorat Pengendalian Penyakit Tidak Menular Tahun 2012
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Prasarana : 1. Buku Register Posbindu 2. Ballpoint 3. Posbindu Set 4. KMS Posbindu PTM
9.	Kompetensi Pelaksana	Dokter, Perawat, Bidan, Analis Laboratorium, Kader terlatih PTM
10.	Pengawasan Internal	1) Kepala Puskesmas 2) Tim Audit Internal 3) Tim Mutu
11.	Jumlah Pelaksana	1) Dokter 1 orang 2) Perawat 1 orang 3) Bidan 1 orang 4) Analis Laboratorium 1 orang 5) Kader terlatih PTM 30 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Tim PMKP (Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien).
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1) Pra Lokakarya Mini Bulanan 2) Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas 3) Lokakarya Mini Tribulanan Puskesmas 4) Survei Kepuasan Masyarakat

c. Pusat Pembinaan Lanjut Usia

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	KTP/KK (kelompok pra usia lanjut 45-59 tahun dan kelompok usia lanjut 60 tahun ke atas) Kartu BPJS (Untuk Peserta JKN)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Membuat surat pemberitahuan kepada Kepala Desa dengan melampirkan Jadwal Pusbila 2. Kepala Desa menyampaikan surat pemberitahuan tentang jadwal kegiatan Pusbila kepada RT/RW dan kader setempat 3. RT/RW dan kader menginformasikan kepada masyarakat melalui wa grup dan pengeras suara di masjid 4. Melaksanakan kegiatan 5 Meja 5. Pendaftaran di Meja 1 6. Kader melakukan pengukuran tinggi badan, berat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		badan, dan tekanan darah di Meja 2 7. Pencatatan (Pengisian KMS) Indeks Masa Tubuh, Tekanan Darah, Berat Badan, Tinggi Badan dan pemeriksaan Gula Darah di Meja 3 8. Penyuluhan di Meja 4 9. Konseling di Meja 5
3.	Jangka Waktu Pelayanan	4 jam
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Deteksi Dini Penyakit Tidak Menular dan Rujukan ke Pandu PTM
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektor apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 8 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2015 Tentang Penanggulangan Penyakit Tidak Menular 3. Petunjuk Teknis Pelaksanaan Posyandu Lanjut Usia dan Posbindu PTM Terintegrasi; Kementrian Kesehatan RI; Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat dan Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit; Tahun 2021
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Prasarana : 1. Buku Register Pusbila 2. Ballpoint 3. Posbindu Set 4. KMS Posbindu PTM
9.	Kompetensi Pelaksana	Dokter, Perawat, Bidan, Analis Laboratorium, Kader terlatih PTM
10.	Pengawasan Internal	1) Kepala Puskesmas 2) Tim Audit Internal 3) Tim Mutu
11.	Jumlah Pelaksana	1) Dokter 1 orang 2) Perawat 1 orang 3) Bidan 1 orang 4) Analis Laboratorium 1 orang 5) Kader terlatih PTM 37 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Tim PMKP (Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien).

NO	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1) Pra Lokakarya Mini Bulanan 2) Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas 3) Lokakarya Mini Tribulanan Puskesmas 4) Survei Kepuasan Masyarakat

2. Pelayanan Jaringan

1. Puskesmas Pembantu

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Kartu Identitas Diri (KTP, KITAS, Passport, dll). 2. Kartu Jaminan Kesehatan (ASKES, BPJS, KIS).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas Meminta kartu identitas dan kartu jaminan kesehatan untuk kelengkapan administrasi 2. Petugas Melakukan Anamnesis 3. Petugas Melakukan Pemeriksaan Fisik 4. Petugas Memberi konseling jika dibutuhkan 5. Petugas Memberi terapi sesuai dengan indikasi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pemeriksaan Umum : 10 Menit 2. Jahit Luka 1-5= 20 menit 3. Jahit Luka 6-10= 30 menit 4. Jahit Luka 11-15= 45 menit 5. Jahit Luka > 15= 60 menit 6. Ganti Verban Luka Ringan =10 menit 7. Ganti Verban Luka Sedang = 15 menit 8. Ganti Verban Luka Berat= 20 menit 9. Hecting : 20 menit 10. Aff Hecting= 10 menit 11. Pelayanan Obat : 5-10 menit
4.	Biaya / Tarif	Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat dan laboratorium Kesehatan Kabupaten.
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Kesehatan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Bupati No. 61 tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Mesin antrean otomatis 2. Kursi tunggu pasien 3. Meja pendaftaran 4. Kursi pendaftaran 5. Komputer dan printer 6. Alat tulis kantor 7. Buku register pasien
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas pendaftaran berpendidikan minimal SLTA. 2. Petugas Rekam Medis berpendidikan D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. 3. Perawat 4. Bidan
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh : 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	1. Perawat 1 orang 2. Bidan 3 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pra Lokakarya mini bulanan 2. Lokakarya mini bulanan 3. Survei Kepuasan Masyarakat

2. Pos Kesehatan Desa

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1) Persyaratan Administratif a) Persyaratan Bagi Pasien Umum : • KTP b) Persyaratan Bagi Pasien BPJS : • KTP • Kartu BPJS
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Petugas melayani pendaftaran pasien b. Petugas melakukan anamnesa pasien c. Petugas melakukan pemeriksaan pasien d. Petugas memberikan obat, atau rujukan ke

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Puskesmas apabila perlu
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan fungsi Poskesdes sebagai fasilitas pelayanan kesehatan guna lebih mendekatkan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat maka pelayanan dilaksanakan setiap hari
4.	Biaya / Tarif	Sesuai dengan Peraturan Bupati Ciamis Nomor 61 Tahun 2017 Tentang Tarif Pelayanan pada Puskesmas yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis
5.	Produk Pelayanan	1) Pelayanan kesehatan untuk ibu hamil, bersalin, dan nifas 2) Pelayanan kesehatan untuk ibu menyusui 3) Pelayanan kesehatan untuk anak 4) Penemuan dan penanganan penderita penyakit
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0265) 774102 Hp : 081312549141 c. E-mail : pkmimbanagara@gmail.com d. web : https://pkm-imbanagara.ciamiskab.go.id/ 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektorl apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
7.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. 2) Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa. 3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2007 tentang Kader kesehatan Pemberdayaan Masyarakat. 4) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2007 tentang Pelatihan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/ Kelurahan. 5) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1464/MENKES/PER/ X/2010 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Bidan 6) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1501 tahun 2010 tentang Jenis Penyakit Menular Tertentu yang dapat menimbulkan Wabah dan Upaya Penanggulangan 7) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 631/MENKES/PER/ III/2011 tentang Petunjuk Teknis Jaminan Persalinan 8) Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
8.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Mesin antrean otomatis 2. Kursi tunggu pasien 3. Meja pendaftaran 4. Kursi pendaftaran 5. Komputer dan printer

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Alat tulis kantor 7. Buku register pasien
9.	Kompetensi Pelaksana	Bidan berpendidikan minimal D-3 kebidanan
10.	Pengawasan Internal	1) Kepala Puskesmas 2) Tim Audit Internal 3) Tim Mutu
11.	Jumlah Pelaksana	1) Bidan 1 Orang 2) Kader Kesehatan 1 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Tim PMKP (Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien).
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1) Pra Lokakarya Mini Bulanan 2) Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas 3) Survei Kepuasan Masyarakat 4) SMD 5) MMD

KEPALA PUSKESMAS IMBANAGARA



Yani Lestari Rahayu