



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL  
DINAS KESEHATAN  
UPTD PUSKESMAS BANTUL I

ꦱꦸꦏꦸꦱꦏꦺꦱꦩꦱꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦶꦩꦶ

Jl. KH. Wahid Hasyim 208 Palbapang Bantul Telp.0274 6462223 Kode Pos 55713  
Email : [pusk.bantul1@bantulkab.go.id](mailto:pusk.bantul1@bantulkab.go.id),  
website : <https://pusk-bantul1.bantulkab.go.id/>

**KEPUTUSAN PLT KEPALA UPTD PUSKESMAS BANTUL I**

**Nomor : B/000.8.3.2/00240**

**TENTANG**

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
DI UPTD PUSKESMAS BANTUL I

**PLT KEPALA UPTD PUSKESMAS BANTUL I**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Bantul I tentang Penetapan Standar Pelayanan di UPTD Puskesmas Bantul I;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum

Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

5. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;
8. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor K 0107/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Layanan Primer;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul No. 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan : KEPUTUSAN PLT KEPALA UPTD PUSKESMAS BANTUL I TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI UPTD PUSKESMAS BANTUL I

KESATU : Menetapkan standar pelayanan di UPTD Puskesmas Bantul I seperti yang tertera pada lampiran surat keputusan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU keputusan ini meliputi :

1. Standar Pelayanan Klaster 1  
Pelayanan Aduan
2. Standar Pelayanan Klaster 2  
Pelayanan Ibu Hamil, Nifas, Anak dan Remaja
3. Standar Pelayanan Klaster 3  
Pelayanan Dewasa dan Lansia
4. Standar Pelayanan Klaster 4  
Pelayanan Kesehatan Lingkungan

5. Standar Pelayanan Lintas Klaster
  - a. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
  - b. Pelayanan Laboratorium
  - c. Pelayanan Farmasi
  - d. Pelayanan Kegawatdaruratan
  - e. Pelayanan Fisioterapi
  - f. Pelayanan Konsultasi Gizi
  - g. Pelayanan Pendaftaran

KETIGA : Standar Pelayanan UPTD Puskesmas Bantul I wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KEEMPAT : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan dilakukan perbaikan kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bantul  
pada tanggal : 2 Januari 2025

Plt. Kepala UPTD Puskesmas Bantul I



**dr ANASTASIA ENDAR**  
**WIDYANINGSIH, M.Sc.**  
Pembina, IV/a  
NIP. 198108122006042009

Lampiran  
 SK : Penetapan Standar  
 Pelayanan di UPTD  
 Puskesmas Bantul I  
 No : B/000.8.3.2/00240  
 Tanggal : 2 Januari 2025

**STANDAR PELAYANAN  
 DI UPTD PUSKESMAS BANTUL I**

**1. PELAYANAN ADUAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pelanggan Puskesmas Bantul I
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelanggan memberikan aduan/masukan/kritik dan saran terhadap pelayanan puskesmas secara langsung kepada petugas ataupun melalui media pengaduan yang disediakan (whatsapp, web site, instagram, facebook, KESAN, google review)</li> <li>2. Petugas akan melakukan pengecekan media pengaduan puskesmas setiap hari.</li> <li>3. Petugas melaporkan aduan/masukan/kritik dan saran kepada tim pengelola aduan puskesmas.</li> <li>4. Tim pengelola aduan akan melakukan koordinasi terkait aduan tersebut untuk menentukan rencana tindak lanjut.</li> <li>5. Petugas akan mencatat dan merekap aduan yang sudah ditindaklanjuti dalam buku resgister dan mempublikasikan di papan pengumuman atau media pengaduan lainnya.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberian respon tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 hari sejak pengaduan</li> <li>2. Pemberian informasi kepada pengadu tentang penyelesaian pengaduan dan keluhan selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak pengaduan</li> </ol>
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Penanganan aduan masyarakat
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saran dan masukan dari pelanggan akan diberikan respon/ tanggapan awal paling lambat 3 hari sejak pengaduan</li> <li>2. Informasi penyelesaian pengaduan akan diberikan selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak pengaduan</li> </ol>

7	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. PMK No. 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Puskesmas 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor K 0107/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Layanan Primer
8	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	1. Kotak Saran 2. Gawai 3. Jaringan internet 4. Meja 5. Kursi
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas sudah pernah mengikuti sosialisasi pelayanan publik
10	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 petugas
12	Jaminan pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	1. Rahasia terjamin 2. Bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Survey Kepuasan Masyarakat

## 2. PELAYANAN KESEHATAN IBU HAMIL, NIFAS, ANAK DAN REMAJA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	- Pasien tanpa kegawatdaruratan - Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran - Pasien membawa nomor antrian
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Ibu hamil, ibu nifas, balita, anak dan remaja dengan gejala infeksi menuju pelayanan infeksi sedangkan tanpa gejala infeksi menuju ke pelayanan klaster 2 b. Untuk ibu hamil menuju pelayanan KIA 1 dan akan mendapatkan paket pelayanan sesuai dengan usia kehamilan dan jadwal kunjungan c. Untuk ibu nifas menuju pelayanan KIA 1 dan akan mendapatkan paket pelayanan sesuai dengan masa nifas dan jadwal kunjungan d. Untuk balita yang akan melakukan imunisasi menuju pelayanan KIA 2 dan akan mendapatkan paket pelayanan imunisasi sesuai dengan usia dan jadwal imunisasi

		<p>e. Untuk balita, anak dan remaja yang akan melakukan skrining dan pelayanan kesehatan lainnya menuju pelayanan KIA 2 dan akan mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan usia dan kondisi.</p> <p>f. Pelanggan yang membutuhkan layanan lainnya di puskesmas akan dilakukan rujukan internal</p> <p>g. Pelanggan yang membutuhkan layanan tingkat lanjut akan dilaksanakan rujukan eksternal / rumah sakit</p> <p>h. Pelanggan yang sudah menyelesaikan pelayanan di KIA 1 atau 2 menuju farmasi (jika diperlukan) dan kemudian pulang.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	15-20 menit
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai kepesertaan jaminan kesehatan yang bekerja sama dengan puskesmas (BPJS, Jamkesda, Jamkesus, Jamkesos)</li> <li>2. Membayar sesuai tarif Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan kehamilan</li> <li>2. Pemeriksaan nifas</li> <li>3. Imunisasi Bayi dan Balita</li> <li>4. Konsultasi</li> <li>5. Resep Obat</li> <li>6. Rujukan</li> <li>7. Surat Keterangan Kesehatan</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saran dan masukan dari pelanggan akan diberikan respon/ tanggapan awal paling lambat 3 hari sejak pengaduan</li> <li>2. Informasi penyelesaian pengaduan akan diberikan selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak pengaduan</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang-undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>3. PMK No. 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Puskesmas</li> <li>4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor K 0107/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Layanan Primer</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja anamnesa/ meja perawat</li> <li>2. Meja periksa/ meja dokter</li> <li>3. Bed periksa</li> <li>4. Alat diagnostic</li> <li>5. Alat tindakan</li> <li>6. Bahan habis pakai</li> <li>7. Komputer set</li> <li>8. Printer</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>2. Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)</li> </ol>

10	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	1 Dokter 3 Bidan
12	Jaminan pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	1. Rahasia terjaga 2. Bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rahasia terjaga 2. Bebas dari pungutan liar

### 3. PELAYANAN DEWASA DAN LANSIA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	- Pasien tanpa kegawatdaruratan - Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran - Pasien membawa nomor antrian
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien dewasa dan lansia dengan gejala infeksi menuju pelayanan infeksi sedangkan tanpa gejala infeksi menuju pelayanan kluster 3. 2. Pasien usia dewasa dan lansia yang membutuhkan layanan rujukan, Surat Keterangan Kesehatan (Surat Keterangan Sehat, Surat Bebas napza, Surat Bebas Buta Warna) menuju ke pelayanan umum 1 untuk mendapatkan pelayanan 3. Pasien usia dewasa menuju ruang pelayanan umum 2 untuk mendapatkan paket pelayanan sesuai dengan usia 4. Pasien usia lansia menuju ruang pelayanan umum 3 untuk mendapatkan paket pelayanan sesuai dengan usia 5. Pasien yang membutuhkan pelayanan KB menuju ruang pelayanan KB 6. Pasien yang membutuhkan pelayanan Caten menuju ke Pelayanan Umum 2 atau 3 untuk mendapatkan paket pelayanan 7. Pasien dengan rujukan internal menuju ruang pelayanan umum 2 atau 3 untuk menyerahkan nomer antrian dan menunggu panggilan. 8. Jika pasien membutuhkan pelayanan penunjang akan dirujuk internal oleh dokter menuju unit penunjang (laboratorium, fisioterapi, ruang tindakan atau konseling) sesuai dengan rekomendasi pemeriksaan.

		<p>9. Bila pasien membutuhkan layanan spesialistik/rujukan lainnya, maka dirujuk ke Fasilitas Kesehatan Rujukan Tindak Lanjut ( FKRTL) dan fasilitas lainnya (misalnya rujukan sosial dan hukum).</p> <p>10. Bila pasien telah menyelesaikan seluruh pelayanan klaster 3, maka dapat menuju ke kasir untuk melakukan pembayaran atau verifikasi jaminan</p> <p>11. Pasien menuju pelayanan farmasi (jika ada resep dokter) dan pulang atau kembali ke poli perujuk internal.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	5-10 menit
4	Biaya/Tarif	<p>1. Sesuai kepesertaan jaminan kesehatan yang bekerja sama dengan puskesmas (BPJS, Jamkesda, Jamkesus, Jamkesos)</p> <p>2. Membayar sesuai tarif Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Pemeriksaan</p> <p>2. Konsultasi</p> <p>3. Resep Obat</p> <p>4. Surat Rujukan</p> <p>5. Surat Keterangan Kesehatan</p>
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>1. Saran dan masukan dari pelanggan akan diberikan respon/ tanggapan awal paling lambat 3 hari sejak pengaduan</p> <p>2. Informasi penyelesaian pengaduan akan diberikan selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak pengaduan</p>
7	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>2. Undang-undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>3. PMK No. 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Puskesmas</p> <p>4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor K 0107/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Layanan Primer</p>
8	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. Meja anamnesa/ meja perawat</p> <p>2. Meja periksa/ meja dokter</p> <p>3. Bed periksa</p> <p>4. Alat diagnostic</p> <p>5. Alat tindakan</p> <p>6. Bahan habis pakai</p> <p>7. Komputer set</p> <p>8. Printer</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</p> <p>2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</p>
10	Pengawasan Internal	<p>1. Kepala Puskesmas</p> <p>2. Tim Mutu Puskesmas</p> <p>3. Tim Audit Internal Puskesmas</p>

11	Jumlah Pelaksana	3 orang Dokter 3 orang Perawat
12	Jaminan pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	1. Rahasia terjaga 2. Bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Survey Kepuasan Masyarakat

#### 4. PELAYANAN KESEHATAN LINGKUNGAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	- Pasien mendaftar di pendaftaran - Pelanggan membawa pengantar rujukan internal/ nomor antrian
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien yang memerlukan konsultasi Kesehatan lingkungan menuju poli konseling dan mendapatkan pelayanan sesuai keluhan atau permintaan pelanggan 2. Pasien dengan rujukan internal menuju ruang pelayanan konseling untuk menyerahkan nomer antrian dan menunggu panggilan. 3. Pasien yang membutuhkan tindak lanjut kunjungan lapangan akan dijadwalkan petugas. 4. Bila pasien telah menyelesaikan seluruh pelayanan maka dapat menuju ke kasir untuk melakukan pembayaran atau verifikasi jaminan 5. Pasien yang mendapatkan resep obat dari unit pelayanan lain, menuju pelayanan farmasi dan pulang
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 – 20 menit
4	Biaya/Tarif	1. Sesuai kepesertaan jaminan kesehatan yang bekerja sama dengan puskesmas (BPJS, Jamkesda, Jamkesus, Jamkesos) 2. Membayar sesuai tarif Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	1. Konsultasi kesehatan lingkungan 2. Kunjungan lapangan
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Saran dan masukkan dari pelanggan akan diberikan respon/ tanggapan awal paling lambat 3 hari sejak pengaduan 2. Informasi penyelesaian pengaduan akan diberikan selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak pengaduan
7	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

		2. Undang-undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. PMK No. 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Puskesmas 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor K 0107/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Layanan Primer
8	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	1. Meja kursi 2. ATK 3. Komputer 4. Jaringan internet 5. Media Edukasi
9	Kompetensi Pelaksana	Sanitarian (D3 kesling)
10	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	1 Sanitarian
12	Jaminan pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	1. Rahasia terjaga 2. Bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Survey Kepuasan Masyarakat

## 5. PELAYANAN GIGI DAN MULUT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien tanpa kegawatdaruratan</li> <li>- Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>- Pasien membawa nomor antrian</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian.</li> <li>2. Pasien dipersilakan duduk di kursi perawatan</li> <li>3. Pasien dilakukan anamnesa dan pemeriksaan sesuai keluhan.</li> <li>4. Pasien diberikan informasi mengenai tindakan yang akan dilakukan.</li> <li>5. Pasien diberikan pemeriksaan penunjang jika diperlukan.</li> <li>6. Pasien mendapatkan tindakan sesuai kasus.</li> <li>7. Pemberian resep obat oleh dokter jika diperlukan</li> <li>8. Pengambilan resep ke apotek/loket obat jika diperlukan</li> </ol>

		9. Pasien dirujuk ke Rumah Sakit jika diperlukan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Untuk kasus ringan : maksimal 15 menit 2. Untuk kasus berat : lebih > 15 menit
4	Biaya/Tarif	3. Sesuai kepesertaan jaminan kesehatan yang bekerja sama dengan puskesmas (BPJS, Jamkesda, Jamkesus, Jamkesos) 4. Membayar sesuai tarif Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	6. Pemeriksaan 7. Konsultasi 8. Resep Obat 9. Surat Rujukan
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Saran dan masukan dari pelanggan akan diberikan respon/ tanggapan awal paling lambat 3 hari sejak pengaduan 2. Informasi penyelesaian pengaduan akan diberikan selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak pengaduan
7	Dasar Hukum	1. Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU RI Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 284/Menkes/SK/ VI/2006 Tentang Standar Pelayanan Asuhan Kesehatan Gigi dan Mulut; 5. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/2015/2023 Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Layanan Primer.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	1. APD 2. Meja anamnesa/ meja perawat 3. Meja periksa/ meja dokter 4. Dental Unit 5. Alat diagnostic 6. Alat Tindakan 7. Bahan habis pakai 8. Komputer set 9. Printer
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Gigi (S-1 Profesi Kedokteran Gigi) 2. Terapis Gigi dan Mulut (Minimal D-3 Keperawatan Gigi)
10	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas

		3. Tim Audit Internal Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	1 orang Dokter gigi 2 orang Terapis Gigi dan Mulut
12	Jaminan pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	1. Rahasia terjaga 2. Bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Survey Kepuasan Masyarakat

## 6. PELAYANAN LABORATORIUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pasien membawa permintaan laboratorium dari poli/unit layanan yang merujuk
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien meletakkan permohonan pemeriksaan di loket 2. Pasien dipanggil oleh petugas laborat 3. Pasien dilakukan pengambilan sampel laborat 4. Pasien menunggu hasil laborat 5. Pasien menerima hasil laborat 6. Pasien kembali ke unit layanan perujuk
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 - 60 menit / menyesuaikan pemeriksaan
4	Biaya/Tarif	1. Sesuai kepesertaan jaminan kesehatan yang bekerja sama dengan puskesmas (BPJS, Jamkesda, Jamkesus, Jamkesos) 2. Membayar sesuai tarif Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pemeriksaan Laboratorium klinik
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Saran dan masukan dari pelanggan akan diberikan respon/ tanggapan awal paling lambat 3 hari sejak pengaduan 2. Informasi penyelesaian pengaduan akan diberikan selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak pengaduan
7	Dasar Hukum	1. UU RI Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023;

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2013 tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang Baik;</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>6. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/2015/2023 Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Layanan Primer</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaman dan stabilizer alat listrik</li> <li>2. Meja dan perangkat sampling</li> <li>3. Komputer dan printer</li> <li>4. Alat pemeriksaan laboratorium</li> <li>5. Refrigerator</li> <li>6. Meja pelayanan</li> <li>7. Alat tulis kantor</li> <li>8. Washtafel pengecatan</li> <li>9. Washtafel</li> <li>10. Kontainer box</li> <li>11. AC</li> <li>12. APD</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) dengan pendidikan minimal D-3 Analisis Laboratorium Klinik
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	2 orang Petugas ATLM
12	Jaminan pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rahasia terjaga</li> <li>2. Bebas dari pungutan liar</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>2. Survey Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

## 7. PELAYANAN FARMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pasien membawa nomor antrian
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menyerahkan nomor antrean ke loket obat</li> <li>2. Petugas menyiapkan obat sesuai resep</li> <li>3. Pasien menunggu panggilan dari loket obat</li> <li>4. Pasien menerima obat</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Untuk obat non racikan : 15 menit</p> <p>Untuk obat racikan : 30 menit</p>
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai kepesertaan jaminan kesehatan yang bekerja sama dengan puskesmas (BPJS, Jamkesda, Jamkesus, Jamkesos)</li> <li>2. Membayar sesuai tarif Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obat</li> <li>2. Informasi</li> <li>3. Konseling</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saran dan masukan dari pelanggan akan diberikan respon/ tanggapan awal paling lambat 3 hari sejak pengaduan</li> <li>2. Informasi penyelesaian pengaduan akan diberikan selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak pengaduan</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. UU RI Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023;</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas;</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>6. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/2015/2023 Tentang Petunjuk Teknis Integrasi Layanan Primer</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja anamnesa</li> <li>2. Meja penyiapan obat</li> <li>3. Almari/ rak obat</li> <li>4. Rak obat psikotropik</li> </ol>

		5. Alat penyiapan obat 6. Komputer set dan printer 7. AC
9	Kompetensi Pelaksana	1. Apoteker 2. Tenaga Teknis Kefarmasian
10	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	1 orang Apoteker 2 orang Tenaga Teknis Kefarmasian
12	Jaminan pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	1. Rahasia terjamin 2. Bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Survey Kepuasan Masyarakat

## 8. PELAYANAN KEGAWATDARURATAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran, memiliki kartu identitas
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. Pasien dengan kasus gawat darurat 1. Pasien datang sendiri ke UGD bersama keluarga/pendamping 2. Keluarga/pendamping pasien melakukan pendaftaran 3. Pasien/keluarga menunggu identifikasi dan prioritas penanganan (triase) oleh petugas. 4. Pasien memberikan informasi keluhan dan riwayat kesehatan kepada petugas saat anamnesa. 5. Pasien menjalani pemeriksaan fisik sesuai arahan petugas. 6. Pasien menerima penjelasan mengenai diagnosis sementara/utama dari petugas. 7. Pasien/keluarga menerima penjelasan terapi atau tatalaksana yang akan diberikan. 8. Pasien/keluarga memberikan persetujuan tindakan ( <i>inform consent</i> ) bila diperlukan tindakan medis. 9. Pasien menjalani tindakan medis sesuai prosedur.

		<p>10. Pasien mengikuti observasi di ruang UGD bila memang harus dipantau lebih lanjut.</p> <p>11. Pasien/keluarga menerima resep obat apabila pasien dinyatakan rawat jalan.</p> <p>12. Pasien/keluarga menerima penjelasan rujukan dan memberikan persetujuan (<i>inform consent</i>) jika diperlukan rujukan ke fasilitas kesehatan lain.</p> <p>13. Pasien/keluarga mengikuti prosedur administrasi lanjutan (pengambilan obat, penyelesaian administrasi, atau persiapan rujukan).</p> <p>B. Pasien rujukan internal</p> <p>1. Pasien menuju ke ruang UGD/ tindakan dengan menunjukkan nomor antrian untuk mendapatkan pelayanan dan penanganan lebih lanjut</p> <p>2. Bila pasien telah menyelesaikan pelayanan di UGD, maka dapat menuju ke kasir untuk melakukan pembayaran atau verifikasi jaminan</p> <p>3. Pasien menuju pelayanan farmasi (jika ada resep dokter) dan pulang atau kembali ke poli perujuk internal.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kasus
4	Biaya/Tarif	<p>1. Sesuai kepesertaan jaminan kesehatan yang bekerja sama dengan puskesmas (BPJS, Jamkesda, Jamkesus, Jamkesos)</p> <p>2. Membayar sesuai Tarif Pelayanan berdasarkan PERDA Kab. Bantul No. 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>1. Saran dan masukan dari pasien akan diberikan respon / tanggapan awal paling lambat 3 (tiga) hari sejak pengaduan</p> <p>2. Informasi penyelesaian pengaduan akan diberikan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh hari) kalender sejak pengaduan</p>
7	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</p> <p>4. PMK No. 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Puskesmas</p>
8	Sarana dan Prasarana	<p>1. Bed</p> <p>2. Standar infus set</p>

	dan/atau fasilitas	3. Tensimeter 4. Thermometer 5. Pulse Oxymetri 6. Oksigen 7. Heacting-set 8. Nebulizer 9. Obat-obat emergency yang diperlukan
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan) 3. Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)
10	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	1 Dokter 1 Perawat 1 Bidan
12	Jaminan pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	1. Rahasia terjaga 2. Bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Survey Kepuasan Masyarakat

## 9.

### PELAYANAN FISIOTERAPI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran 2. Pasien dari pelayanan yang merujuk fisioterapi
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien dan atau keluarga pasien menunggu di ruang tunggu depan pelayanan fisioterapi. 2. Pasien masuk ke ruang fisioterapi setelah mendapatkan panggilan dari petugas sesuai nomor urut antrian 3. Pasien memastikan identitas sesuai dengan konfirmasi petugas 4. Pasien menyampaikan keluhan kepada petugas, dan petugas melakukan anamnesa dan melakukan tindakan sesuai prosedur. 5. Pasien menuju kasir dengan membawa serta nomor antrian pelayanan dan berkas pendukung lainnya (jika ada) setelah dipersilahkan petugas. 6. Petugas memasukkan hasil pemeriksaan pasien ke dalam aplikasi DGS
3	Jangka Waktu Pelayanan	15-30 menit
4	Biaya/Tarif	1. Sesuai kepesertaan jaminan kesehatan yang bekerja sama dengan puskesmas (BPJS, Jamkesda, Jamkesus, Jamkesos)

		2. Membayar sesuai Tarif Pelayanan berdasarkan <u>PERDA Kab. Bantul No. 6 Tahun 2023</u> tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE. 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Saran dan masukan dari pasien akan diberikan respon / tanggapan awal paling lambat 3 (tiga) hari sejak pengaduan 2. Informasi penyelesaian pengaduan akan diberikan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh hari) kalender sejak pengaduan
7	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. PMK No. 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Puskesmas 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK 0107/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Layanan Primer
8	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	1. Meja anamnesa 2. Meja periksa 3. Tempat tidur periksa 4. Alat tindakan 5. Bahan habis pakai 6. Komputer set
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas Fisioterapi (Minimal D-3 Fisioterapi)
10	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
11	Jumlah Pelaksana	2 Petugas Fisioterapi
12	Jaminan pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	1. Rahasia terjamin 2. Bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Survey Kepuasan Masyarakat

## 10. PELAYANAN KONSULTASI GIZI

NO	KOMPONEN	URAIAN
----	----------	--------

1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien membawa lembar pengantar rujukan jika diperlukan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien konseling gizi rujukan dari : klaster 2, Klaster 3, posyandu, atas permintaan sendiri</li> <li>2. Pasien mendapatkan pelayanan gizi sesuai kebutuhan</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan di ruang konsultasi gizi adalah 15 - 30 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai kepesertaan jaminan kesehatan yang bekerjasama dengan puskesmas (BPJS, Jamkesda, Jamkesus, Jamkesos)</li> <li>2. Membayar sesuai tarif Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor : 6 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ol>
5	Produk	Lembar hasil Konsultasi (sesuai puskesmas masing2)
6	Pengelolaan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saran dan masukan dari pasien akan diberikan respon / tanggapan awal paling lambat 3 (tiga) hari sejak pengaduan</li> <li>2. Informasi penyelesaian pengaduan akan diberikan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh hari) kalender sejak pengaduan</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU RI Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 6 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Minimal</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 19 Tahun 2024 Tentang Puskesmas</li> </ol>
8	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat antropometri (timbangan digital, baby scale, stadiometer, infantometer, pita LiLA)</li> <li>2. Media Edukasi (Food model, flayer, leaflet, buku KIA dan lainnya)</li> <li>3. Komputer set</li> <li>4. Meja dan kursi</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas Gizi yang memiliki surat tanda registrasi dan SIP sesuai dengan kewenangannya
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Pusk</li> <li>3. TIM Audit Internal PuskSupervisi oleh atasan langsung</li> </ol>

11	Jumlah Pelaksana	1 orang petugas gizi/ nutrisionis
12	Jaminan pelayanan	4. Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	1. Rahasia terjamin 2. Bebas dari pungutan liar
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Survey Kepuasan Masyarakat

## 11. PELAYANAN PENDAFTARAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Membawa KTP/KK 2. Sudah melakukan skrining BPJS Kesehatan
2	System, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien datang menuju petugas skrining visual. 2. Pasien yang memiliki gejala penyakit infeksi akan mendapatkan antrian pelayanan infeksi dan menuju ruang pelayanan infeksi. 3. Pasien yang tidak memiliki gejala penyakit infeksi diberikan nomor antrian pendaftaran dan masuk menuju ruang tunggu pendaftaran. 4. Pasien menunggu panggilan dari petugas pendaftaran 5. Pasien menunjukkan kartu identitas pasien/ kartu periksa/ kartu BPJS 6. Petugas melakukan pengentrian di system informasi manajemen puskesmas (DGS) 7. Jika pasien baru, petugas menjelaskan hak & kewajiban pasien 8. Pasien mendapat nomor antrian sesuai klaster 9. Pasien menunggu panggilan di depan masing-masing ruang pelayanan klaster
3	Waktu Pelayanan	Pasien baru 7 menit Pasien Lama 5 Menit

4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai kepesertaan jaminan kesehatan yang bekerjasama dengan puskesmas (BPJS, Jamkesda, Jamkesus, Jamkesos)</li> <li>2. Membayar sesuai tarif Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor : 6 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Nomor antrian pelayanan
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saran dan masukan dari pelanggan akan diberikan respon/ tanggapan awal paling lambat 3 hari sejak pengaduan</li> <li>2. Informasi penyelesaian pengaduan akan diberikan selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak pengaduan</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. UU RI Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>3. PMK No. 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Puskesmas</li> <li>4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor K 0107/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Layanan Primer Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medik</li> <li>5. Peraturan Gubernur DIY No. 19 tahun 2023 tentang Standar Harga Pelayanan Kesehatan Dalam Program Jaminan Kesehatan Semesta</li> <li>6. Peraturan Daerah No. 12 tahun 2017 Tentang Jaminan Kesehatan Daerah</li> <li>7. Peraturan Daerah No. 6 tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem Antrean dan aplikasi DGS terintegrasi kemasing-masing klaster/ layanan</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer</li> <li>4. ATK</li> <li>5. Ruang Pendaftaran</li> <li>6. Ruang Tunggu</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal SMA/ sederajat</li> <li>2. Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi DGS</li> <li>4. Mampu mengelola rekam medis</li> <li>5. Mampu memperbaiki kerusakan ringan - sedang pada sistem antrean</li> <li>6. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>7. Memiliki budaya kerja mutu</li> </ol>

10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Pusk</li> <li>3. Tim Audit Internal PuskSupervisi oleh atasan langsung</li> </ol>
11	Jumlah pelaksana	2 orang
12	Jaminan pelayanan	Pasien Mendapat pelayanan sesuai SOP
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rahasia terjamin</li> <li>2. Bebas dari pungutan liar</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokakarya mini bulanan</li> <li>2. Survey Kepuasan Masyarakat</li> </ol>