



ပီယီၵ်ႈၵူၼ်ႈ ၵူၼ်ႈၵူၼ်ႈ  
**PEMERINTAH KOTA DENPASAR**  
ၵူၼ်ႈၵူၼ်ႈ ၵူၼ်ႈၵူၼ်ႈ

**DINAS KESEHATAN**

ၵူၼ်ႈၵူၼ်ႈ ၵူၼ်ႈၵူၼ်ႈ ၵူၼ်ႈၵူၼ်ႈ

**UPTD PUSKESMAS II DINAS KESEHATAN**

ၵူၼ်ႈၵူၼ်ႈ ၵူၼ်ႈၵူၼ်ႈ

**KECAMATAN DENPASAR TIMUR**

ၵူၼ်ႈၵူၼ်ႈ ၵူၼ်ႈၵူၼ်ႈ ၵူၼ်ႈၵူၼ်ႈ ၵူၼ်ႈၵူၼ်ႈ ၵူၼ်ႈၵူၼ်ႈ

Jln. Nagasari No. 25 A Denpasar Kode Pos 80238

ၵူၼ်ႈၵူၼ်ႈ ၵူၼ်ႈၵူၼ်ႈ ၵူၼ်ႈၵူၼ်ႈ

Telepon (0361) 461566

Email : [puskesmasdentimdua@yahoo.com](mailto:puskesmasdentimdua@yahoo.com)



UPTD PUSKESMAS II DINAS KESEHATAN KECAMATAN DENPASAR TIMUR

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS II DINAS KESEHATAN

KECAMATAN DENPASAR TIMUR

NOMOR 400.7.1/14/Pusk.II.DT/2026

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA DAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPTD  
PUSKESMAS II DINAS KESEHATAN KECAMATAN DENPASAR TIMUR

KEPALA UPTD PUSKESMAS II DINAS KESEHATAN

KECAMATAN DENPASAR TIMUR,

- 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 penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggaraan sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu dibentuk Tim Pengelola dan Standar Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur tentang Pembentukan Tim

Pengelola dan Standar Pelayanan Publik di UPTD  
Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar  
Timur;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2025 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS II DINAS KESEHATAN KECAMATAN DENPASAR TIMUR TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA DAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPTD PUSKESMAS II DINAS KESEHATAN KECAMATAN DENPASAR TIMUR.

KESATU : Menetapkan nama-nama Tim Pengelola Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur dan urian tugasnya sebagaimana tercantum dalam lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini;

KEDUA : Menetapkan Standar Pelayanan Publik pada UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur sebagaimana tercantum dalam lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini;

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan;

Ditetapkan di Denpasar  
pada tanggal 6 Juni 2026

Kepala UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan

Denpasar Timur

  
dr. Ni Wayan Kandita Arumdani  
Pembina Tk I

NIP. 19840419 201001 2 042

Tembusan disampaikan Kepada Yth:

1. Kepala Dinas Kesehatan Kota Denpasar
2. Arsip

LAMPIRAN 1 : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS II DINAS KESEHATAN  
KECAMATAN DENPASAR TIMUR

TANGGAL : 6 JUNI 2026

NOMOR 400.7.1/14/Pusk.II.DT/2026

TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA DAN STANDAR  
PELAYANAN PUBLIK DI UPTD PUSKESMAS II DINAS KESEHATAN  
KECAMATAN DENPASAR TIMUR

A. TIM PENGELOLA PELAYANAN PUBLIK

1. Penanggung jawab : dr.Ni Wayan Kandita Arumdani
2. Ketua Tim : drg. Ni Nyoman Aty Rusmini
3. Sekretaris : Pande Putri Dwintasari, SKM  
Yenita Sari Swandani, A.Md Keb
4. Tim survey kepuasan masyarakat dan keluhan pelanggan :
  - 1) Bdn. Putu Unilawati, S.Tr.Keb
  - 2) drg. Ni Made Listiari
  - 3) I Wayan Warsana, S.Kom
  - 4) Komang Puti Dinda Noviyanti,A.Md.RMIK
  - 5) I Wayan Kana Madhawa, S. Fil
5. Tim Inovasi :
  - 1) Ida Ayu Chintya Premashanti, SKM
  - 2) I Dewa Gede PancaYoga Subratha, S.Farm.Apt
  - 3) I Gede Agus Dharma Utama, SE
6. Tim sarana dan prasarana :
  - 1) I Dewa Made Gede Surya Negara,S.Sos
  - 2) I Wayan Puguh Ardita, SE
  - 3) I Ketut Ary Arta Yoga

B. TUGAS DAN WEWENANG TIM PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK

1. Ketua Tim
  - a. Bertanggung jawab terhadap pemenuhan aspek-aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang, meliputi Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme SDM, Sarana Prasarana,

Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi Dan Pengaduan Serta Informasi.

- b. Menyusun, menetapkan serta mempublikasikan kebijakan pelayanan yang terdiri dari Standard Pelayanan, Maklumat Pelayanan Dan Survey Kepuasan Masyarakat.
- c. Melaporkan hasil pelayanan publik kepada Kepala Puskesmas secara berkala.

2. Sekretaris

- a. Menyusun laporan penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala
- b. Mengarsipkan seluruh administrasi kegiatan pelayanan publik

3. Tim Survey Kepuasan Masyarakat dan Keluhan Pelanggan

a. Untuk Survey Kepuasan Masyarakat

- 1) Menyiapkan dan mendistribusikan kuesioner survey kepuasan masyarakat ke masing-masing unit dan ke pustu yang ada di wilayah kerja.
- 2) Merekap kuesioner yang sudah diisi.
- 3) Melakukan analisa terhadap hasil survey.
- 4) Membuat laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat.
- 5) Mensosialisasikan hasil Survey Kepuasan Masyarakat dan Tindak Lanjutnya

b. Untuk Keluhan Pelanggan

- 1) Menyiapkan segala keperluan yang berhubungan dengan keluhan pelanggan.
- 2) Membuat jadwal pemantauan keluhan pelanggan.
- 3) Melaksanakan pemantauan keluhan pelanggan sesuai jadwal.
- 4) Melaksanakan pemantauan keluhan pelanggan yang masuk dan memproses keluhan pelanggan sesuai dengan SOP.

4. Membuat laporan hasil tanggapan keluhan pelanggan dan dokumentasikan serta mensosialisasikan.

5. Tim Inovasi

- a. Membuat inovasi Pelayanan Publik .

- b. Menginventarisasi inovasi-inovasi pelayanan yang ada dan mendokumentasikan.

6. Tim Sarana Prasarana

- a. Menginventisir kebutuhan sarana prasarana pelayanan publik baik di Puskesmas Induk maupun di Puskesmas Pembantu.
- b. Menyediakan dan memelihara Sarana dan Prasarana Fasilitas Pelayanan Publik.

Kepala UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan

Kecamatan Denpasar Timur



dr. Ni Wayan Kandita Arumdani

Pembina Tk I

NIP. 19840419 201001 2 042

LAMPIRAN 2 : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS II DINAS KESEHATAN  
KECAMATAN DENPASAR TIMUR

TANGGAL : 2 JANUARI 2026

NOMOR 400.7.1/14/Pusk.II.DT/2026

TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA DAN STANDAR  
PELAYANAN PUBLIK DI UPTD PUSKESMAS II DINAS KESEHATAN  
KECAMATAN DENPASAR TIMUR

STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPTD PUSKESMAS II DINAS KESEHATAN  
KECAMATAN DENPASAR TIMUR

I. PENDAHULUAN

Sesuai dengan Pelayanan kesehatan bermutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi kesehatan di Indonesia, agar tetap eksis ditengah persaingan global yang semakin kuat. Di bidang kesehatan Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan. Dan banyaknya pengunjung pasien ke Puskesmas tidak lepas dari kebutuhan akan pelayanan kesehatan dan kepuasan pelanggan yang diperoleh berdasarkan pengalaman sebelumnya. Untuk menjamin bahwa perbaikan mutu, peningkatan kinerja dan penerapan manajemen resiko dilaksanakan secara berkesinambungan, maka perlu dilaksanakan penilaian oleh pihak eksternal dengan menggunakan standar yang telah ditetapkan melalui mekanisme akreditasi.

A. TUJUAN

1. Tujuan Umum

Mempersiapkan suatu pelayanan publik yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Menentukan pelayanan yang disediakan, jenis pelayanan yang ada di Puskesmas
- b. Memperlakukan pengguna layanan, sebagai customers
- c. Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka
- d. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas
- e. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan.

## 3. Sasaran

- a. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah
- b. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

## B. VISI

“Mewujudkan Masyarakat Denpasar Timur yang Mandiri dan Kreatif untuk Hidup Sehat”

## C. MISI

- a. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar yang bermutu, merata, dan terjangkau.
- b. Memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan individu, keluarga, dan masyarakat serta lingkungannya.
- c. Mendorong kemandirian dan kreatifitas keluarga serta masyarakat untuk hidup sehat.
- d. Menggerakkan pembangunan di kecamatan yang berwawasan kesehatan

## D. MOTTO PELAYANAN

“Melayani dengan Ikhlas”

## E. TATA NILAI : “5R DAN 5S”

1. Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin
2. Santun, Salam, Sapa, Sopan, Sentuh

## F. MAKLUMAT PELAYANAN

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

## II. STANDAR PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur melayani 18 jenis pelayanan, yaitu:

### A. JENIS PELAYANAN

1. Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis
2. Pelayanan Kesehatan Tradisional
3. Pelayanan Pemeriksaan Umum
4. Pelayanan Pemeriksaan ISPA
5. Pelayanan Pemeriksaan Anak
6. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
7. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
8. Pelayanan Keluarga Berencana (KB)
9. Pelayanan Imunisasi
10. Pelayanan Promosi Kesehatan :
  - a) Pelayanan Konsultasi Gizi
  - b) Pelayanan Konsultasi Kesehatan Lingkungan (Sanitasi)
  - c) Pelayanan Konsultasi Remaja
11. Pelayanan Klinik Berhenti Merokok
12. Pelayanan HIV/IMS
13. Pelayanan TB-DOTS
14. Pelayanan Gawat Darurat
15. Pelayanan Laboratorium
16. Pelayanan Kefarmasian
17. Pelayanan Kesehatan Calon Pengantin
18. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Gratis

## B. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat, UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur menetapkan dan menerapkan Komponen Standar Pelayanan yaitu:

### 1. Persyaratan

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan, persyaratan harus dapat dipenuhi baik teknis maupun administrasi, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi dan akuntabilitas artinya persyaratan mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan kepastiannya. Persyaratan dan tata cara pendaftaran pelayanan pada fasilitas pelayanan kesehatan, pengunjung diwajibkan membawa identitas diri seperti Kartu KK/KTP atau Kartu Jaminan Kesehatan (JKN-KIS) yang terdaftar pada UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur.

### 2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Dalam memberikan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur adalah merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan untuk setiap jenis layanan. Untuk menunjang dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme dan prosedur harus didukung SOP (Standar Operating Prosedur) dengan memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas. Metode yang digunakan adalah pendaftaran manual (luring) dan online (daring). Apabila manual (luring) pengunjung dapat datang langsung ke puskesmas dan mengambil nomor antrian pada petugas. Apabila online (daring) pengunjung dapat melakukan pendaftaran H-1 sebelum tanggal kunjungan yang diinginkan.

### 3. Jangka Waktu Penyelesaian

Adapun jangka waktu dan penyelesaian dalam penyelenggaraan pelayanan di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur antara 10 menit sampai maksimal 1 jam tergantung jenis pelayanan yang dibutuhkan pasien.

### 4. Biaya/Tarif

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur biaya yang dikeluarkan

dalam pelayanan disesuaikan dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan. Dalam kondisi gawat darurat semua pasien yang memiliki BPJS akan dilayani sebagai peserta BPJS tanpa memandang dimana faskes pertamanya.

#### 5. Produk Pelayanan

Adapun produk pelayanan UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur terdiri dari 19 produk pelayanan publik yaitu:

1. Layanan Kesehatan Umum
2. Layanan Gawat Darurat
3. Layanan Kesehatan Lansia
4. Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut
5. Layanan Kesehatan Ibu dan Anak
6. Layanan KB
7. Layanan IMS dan VCT
8. Layanan Imunisasi
9. Layanan Kesehatan Calon Pengantin
10. Layanan Farmasi
11. Layanan Laboratorium
12. Konseling Gizi
13. Konseling Sanitasi
14. Konseling Remaja / Kespro
15. Layanan Akupresur
16. Layanan Ambulance
17. Layanan Rujukan
18. Klinik Berhenti Merokok
19. Layanan Pemeriksaan Kesehatan Gratis

#### 6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur, maka UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur telah menyiapkan layanan pengaduan, saran dan masukan berupa:

- a) Pengaduan Langsung
- b) Kotak Saran
- c) Telepon : 0361 ( 461566 )
- d) Website ( puskesmasdentim2.denpasarkota.go.id )
- e) Instagram ( Puskesmas Dentimdua )
- f) Facebook ( Puskesmas Dentimdua )
- g) Email ( Puskesmasdentimdua@yahoo.com

#### 7. Dasar hukum

Dasar hukum adalah regulasi yang digunakan sebagai dasar dalam penyelenggaraan pelayanan di setiap jenis layanan yang ada di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur, antara lain :

- a. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Undang-undang nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

#### 8. Sarana, prasarana dan atau fasilitas

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

- 1. Ruang pendaftaran dan Rekam Medis
- 2. Ruang Tunggu yang dilengkapi dengan
  - 1) Televisi
  - 2) AC
  - 3) Kursi tunggu pasien
  - 4) Kursi khusus penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil
  - 5) Meja informasi
  - 6) Pamflet/ Brosus tentang kesehatan
  - 7) Kursi Roda

3. Ruang pemeriksaan Umum
4. Ruang Tindakan/ Pelayanan Gawat Darurat
5. Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut
6. Ruang KIA/KB
7. Ruang Imunisasi
8. Ruang Anak
9. Ruang konsultasi gizi
10. Klinik VCT/IMS
11. Ruang Pelayanan TBC
12. Ruang Laboratorium
13. Ruang Farmasi
14. Ruang Konsultasi (Remaja, Kesling, Berhenti Merokok)
15. Ruang Pertemuan
16. Ruang Pemeriksaan Kesehatan Gratis
17. Toilet
18. Parkir

#### 1) Kompetensi Pelaksana

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

- Puskesmas induk:  
Gedung layanan dan manajemen
- Puskesmas pembantu : 4
  1. Pustu Pustu Penatih
  2. Pustu Petilan
  3. Pustu Kesiman
  4. Pustu Kesiman Kertalangu
- 1 mobil ambulan , 1 mobil puskesmas keliling, 2 mobil operasional dan 9 sepeda motor

- Meja, kursi, komputer, printer, ac, coldchain, kulkas, TV, antrian digital, sterilisator.
- Alat-alat pemeriksaan medis
- Jaringan internet
- Sumber air : PDAM
- Sumber listrik : pln dan genset
- Fasilitas parkir
- IPAL
- Tempat bermain anak

#### 9. Kompetensi pelaksana

- 1 Kepala puskesmas merangkap dokter umum
- 1 Ka Su Bag TU
- 2 Dokter umum dan 2 dokter gigi
- 13 Bidan
- 11 Perawat
- 2 Perawat gigi
- 3 Kesehatan Lingkungan
- 3 Promkes
- 2 Gizi
- 2 Analis Laboratorium
- 1 Apoteker
- 1 Asisten apoteker
- 1 IT
- 1 Tenaga Keuangan
- 17 Tenaga Administrasi
- 40 Tenaga Petugas Lapangan

- 1 Petugas Rekam Medis
- 1 Sopir
- 3 Cleaning service
- 2 Penjaga Malam

#### 10. Pengawasan internal

Dilakukan secara berjenjang :

- Untuk disiplin kerja dimonitoring oleh Kasubag TU berdasarkan waktu kehadiran dan absensi.
- Untuk pelaporan kinerja dan mutu koordinator/ketua tim di monitoring dan evaluasi oleh penanggung jawab.
- Untuk penanggung jawab dimonitoring dan evaluasi oleh kepala puskesmas
- Sangsi diberikan secara bertahap teguran lisan dan tertulis
- Penghargaan diberikan kepada pegawai yang berprestasi

#### 11. Jumlah pelaksana

- Jumlah tenaga puskesmas 114 orang ( termasuk pustu )

#### 12. Jaminan pelayanan

- Kepastian pelayanan (jadwal, jenis, biaya, waktu, tempat dan petugas yang mengerjakan)
- Hasil pemeriksaan, tindakan dan pengobatan dijelaskan dengan baik kepada pelanggan
- Disediakan petugas di meja informasi yang siap membantu pelanggan

#### 13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

- SDM yang memberikan layanan
  - Sesuai kompetensi
  - Mempunyai SIP/SIK
  - Mengikuti pelatihan-pelatihan

- Tersedia SOP/prosedur kerja dalam melaksanakan pekerjaan
- Gedung layanan sudah dilengkapi
  - Alur layanan
  - Tanda-tanda petunjuk
  - Rim yang memenuhi syarat
  - Apar, penangkal petir, kursi roda, cctv
  - Tempat titik kumpul yang aman
  - Pemutaran safety briefing secara berkala di televisi

14. Evaluasi kinerja pelaksana

- Evaluasi petugas dilaksanakan secara rutin setiap 6 bulan sekali
- Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

## II. STANDAR PELAYANAN DI MASING MASING UNIT LAYANAN

### 1. PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS (KLAUSTER 1)

#### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen    | Uraian                                                                                                                    |
|----|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan | 1. KTP / KK / KIA<br>2. Kartu BPJS yang faskesnya terdaftar di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur |

|   |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Sistem,Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memberikan Nomor Antrian untuk pasien baru akan dipanggil sesuai nomor antrean di loket pendaftaran, untuk pasien lama akan dipanggil di poli tujuan masing masing sesuai nomor antrean.</li> <li>2. Petugas di loket pendaftaran meminta kartu identitas pasien (KTP/KK/KIA), dan Kartu BPJS</li> <li>3. Petugas melakukan identifikasi pasien.</li> </ol>                                                      |
|   |                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Petugas menginput data kunjungan pasien di aplikasi E PUSK</li> <li>5. Petugas mengembalikan Kartu identitas pasien</li> <li>6. Petugas mengarahkan pasien yang tidak memiliki jaminan kesehatan menuju kasir untuk melakukan pembayaran retribusi sesuai Perda yang berlaku</li> <li>7. Petugas mempersilahkan pasien untuk duduk menunggu di ruang tunggu sampai dipanggil di masing masing ruang pelayanan</li> </ol> |
| 3 | Jangka Waktu                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses administrasi pendaftaran Pasien baru kurang lebih 5 menit</li> <li>2. Proses administrasi Pasien lama/ yang sudah pernah berkunjung kurang lebih 3 menit</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                               |

|   |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Biaya / Tarif                                     | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar<br/>         Nomor 5 tahun 2023 tentang<br/>         Pajak Daerah dan Retribusi<br/>         Daerah</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 3 tahun 2023<br/>         tentang Standar Tarif Pelayanan<br/>         Kesehatan Dalam<br/>         Penyelenggaraan<br/>         Program Jaminan Kesehatan</p> |
| 5 | Produk Pelayanan                                  | <p>1. Pendaftaran Pasien</p> <p>2. Pelayanan E- rekam medis pasien</p>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6 | Penanganan<br>Pengaduan,<br>Saran, dan<br>Masukan | <p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Petugas di Meja Informasi</p> <p>3. Email <a href="mailto:Puskesmasdentim@gmail.com">Puskesmasdentim@gmail.com</a></p> <p>4. Telpon : (0361) 461566</p> <p>5. WA 087778282905</p>                                                                                                                        |

#### PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 5 tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan No 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol> |
| 8  | Sarana/prasarana dan fasilitas             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mesin Nomor Antrean</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Kertas</li> <li>4. Bolpoint</li> <li>5. Pengeras suara</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | Mampu mengoperasikan komputer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Tim Mutu, PJ UKP. Kasubag TU, Kepala Puskesmas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 4 orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Maklumat pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

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

## 2. PELAYANAN PEMERIKSAAN KESEHATAN UMUM (LINTAS KLASSTER)

### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                    | 1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran atau ada rujukan internal dari unit layanan terkait                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di Aplikasi ePusk<br>2. Petugas melakukan identifikasi pasien<br>3. Petugas melakukan anamnesa keluhan pasien, melakukan skrining kesehatan sesuai kelompok umur, pengukuran berat badan, tinggi badan dan tanda tanda vital lainnya<br><br>4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik pasien sesuai kebutuhan untuk penegakan diagnosa<br>5. Petugas memberikan pengantar jika diperlukan pemeriksaan laboratorium dan memberikan rujukan internal bila diperlukan konsultasi ke unit layanan lain<br>6. Petugas memberikan rujukan ke Rumah Sakit bila diperlukan<br>7. Petugas memberikan |

|   |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |               | <p>konseling,<br/>edukasi dan informasi (KIE) kepada pasien terkait kondisi kesehatannya</p> <p>8. Petugas menginput hasil pemeriksaan sampai dengan resep Obat ke dalam Aplikasi ePusk</p> <p>9. Petugas mempersilahkan pasien untuk mengambil obat di ruang farmasi dan/atau memberikan rujukan bila pasien dirujuk</p> |
| 3 | Jangka Waktu  | Pemeriksaan pasien secara umum 5 – 20 menit                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4 | Biaya / Tarif | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 5 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>                                                                                 |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                   |
|---|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Produk Pelayanan                         | Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Kesehatan, Surat Keterangan Buta Warna                                                      |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 1.Kotak Saran<br>2.Petugas di Meja Informasi<br>3.Email <a href="mailto:Puskesmasdentim@gmail.com">Puskesmasdentim@gmail.com</a><br>4.Telpon : (0361) 461566<br>5.WA 087778282905 |

#### PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Dasar Hukum | 1. Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien<br>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama<br>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat<br>4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer Nomor HK.01.07/MENKES/1936/2022 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis |
|---|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | <p>Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan</p> <p>5. Kesehatan Tingkat Pertama.</p>                                                                                                                                                                                                                                  |
| 8  | Sarana/prasarana dan fasilitas             | <p>1. Tensimeter</p> <p>2. Stetoskop</p> <p>3. Timbangan Berat Badan</p> <p>4. Microtoise</p> <p>5. Senter</p> <p>6. Meja dan Kursi</p> <p>7. Komputer</p> <p>8. ATK</p> <p>9. Tempat tidur periksa</p> <p>10. Wastafel, hand sanitizer</p> <p>11. Masker, handscoon</p> <p>12. Alkes lain sesuai kebutuhan</p> |
| 9  | Kompetensi                                 | <p>1. Dokter</p> <p>2. Perawat minimal pendididikan D3Keperawatan</p>                                                                                                                                                                                                                                           |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 6 orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Maklumat pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>1. Mini Lokakarya bulanan</p> <p>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan</p>                                                                                                                                                                                                                                        |

### 3. PELAYANAN GAWAT DARURAT DAN TINDAKAN SEDERHANA (LINTAS KLASER)

#### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasus gawat darurat</li> <li>2. Kasus non gawat darurat melakukan registrasi melalui loket pendaftaran</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien gawat darurat langsung masuk ke ruang Tindakan</li> <li>2. Petugas melakukan triage untuk identifikasi kegawatdaruratan</li> <li>3. Pengantar pasien melakukan pendaftaran di Loker pendaftaran</li> <li>4. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan tanda tanda vital</li> <li>5. Petugas melakukan tindakan awal untuk pertolongan pertama / basic life support</li> <li>6. Petugas menegakkan diagnosa dan membuat rencana tindakan serta pengobatan</li> <li>7. Petugas memberikan penjelasan kepada pasien/ keluarganya mengenai kondisi pasien dan penanganan yang akan dilakukan</li> <li>8. Petugas meminta persetujuan tindakan dengan penandatanganan informed consent</li> <li>9. Petugas melakukan tindakan dan pengobatan</li> <li>10. Petugas melakukan observasi hingga kondisi pasien membaik/</li> </ol> |

|   |                  |                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                  | <p>stabil</p> <p>11. Petugas merujuk pasien bila tidak dapat ditangani di Puskesmas</p> <p>12. Bagi pasien umum Pengantar pasien menyelesaikan administrasi pembayaran di kas</p>                                                         |
| 3 | Jangka Waktu     | <p>1. Perawatan luka jaritan 6 menit</p> <p>2. Perawatan luka abses 11 menit</p> <p>3. Pemberian VAR 4 menit</p> <p>4. Tidakan heacting 4 jaritan 12 menit</p> <p>5. Ekstraksi kuku 30 menit</p>                                          |
| 4 | Biaya / Tarif    | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 5 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p> |
| 5 | Produk Pelayanan | <p>1. Pelayanan Kesehatan darurat</p> <p>2. Pelayanan tindakan medis sederhana</p> <p>3. Pemberian VAR bagi kasus gigitan hewan penular rabies</p> <p>4. Rujukan ke Rumah Sakit</p>                                                       |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                   |
|---|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 1.Kotak Saran<br>2.Petugas di Meja Informasi<br>3.Email <a href="mailto:Puskesmasdentim@gmail.com">Puskesmasdentim@gmail.com</a><br>4.Telpon : (0361) 461566<br>5.WA 087778282905 |
|---|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Dasar Hukum | 1. Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan<br>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran<br>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien<br>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama<br>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat |
|---|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>6. Keputusan Menteri Kesehatan</p> <p>Nomer Nomor</p> <p>HK.01.07/MENKES/1936/2022</p> <p>Tentang Perubahan Atas</p> <p>Keputusan</p> <p>Menteri Kesehatan Nomer</p> <p>HK.01.07/MENKES/1186/2022</p> <p>tentang Panduan Praktik Klinis</p> <p>Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan</p> <p>Kesehatan Tingkat</p> <p>Pertama.</p> |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                            |                                                                                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | Sarana/prasarana dan fasilitas             | 1. Tempat tidur periksa<br>2. Alat kesehatan dan BMHP pendukung<br>3. ATK<br>4. Tabung Oksigen<br>5. Anafilaktik set<br>6. Mobil Ambulans<br>7. Informed consent |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dokter<br>2. Perawat dengan pendidikan minimal D3 Keperawatan                                                                                                 |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas                                                                                                                               |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 2 orang                                                                                                                                                          |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Maklumat Pelayanan                                                                                                                                               |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan                                                                                                                                               |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Mini Lokakarya bulanan<br>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan                                                                                                    |

#### **4. PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT (LINTAS KLASSTER)**

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen    | Uraian                                                                                                |
|----|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan | 1. Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran atau membawa rujukan internal dari unit layanan terkait |
| 2  | Sistem,     | 1. Petugas memanggil pasien sesuai                                                                    |

|  |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Mekanisme dan Prosedur | <p>nomor antrean di Aplikasi ePusk</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Petugas mempersilahkan pasien masuk dan duduk di di dental unit</li> <li>3. Petugas melakukan identifikasi pasien</li> <li>4. Petugas mencuci tangan dan menggunakan alat pelindung diri</li> <li>5. Petugas melakukan anamnesa terhadap keluhan pasien</li> <li>6. Petugas melakukan pemeriksaan dan menentukan diagnosa</li> <li>7. Petugas mencatat hasil anamnesa dan pemeriksaan pasien ke dalam buku rekam medis (Odontogram)</li> <li>8. Petugas akan melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan</li> <li>9. Petugas akan memberikan rujukan internal ke unit layanan lain bila diperlukan</li> <li>10. Petugas menjelaskan tentang perawatan yang akan dilakukan</li> <li>11. Bila diperlukan tindakan petugas akan meminta persetujuan tindakan kepada pasien/ keluarganya dengan penandatanganan informed consent</li> <li>12. Petugas melakukan tindakan sesuai dengan diagnosa yang ditentukan</li> </ol> |
|--|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>13. Petugas akan memberikan rujukan ke rumah sakit bila diperlukan</p> <p>14. Petugas menginput hasil Pemeriksaan, tindakan dan resep obat di Aplikasi epus</p> <p>15. Petugas mempersilahkan pasien untuk pengambilan obat di ruang farmasi serta mempersilahkan pasien untuk menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir bagi pasien umum</p> |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Jangka Waktu                             | <p>Waktu pelayanan pelayanan Poli Gigi 10 menit – 1 jam tergantung jenis tindakan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cabut gigi dewasa 30 menit</li> <li>2. Cabut gigi dewasa dengan penyulit 1 jam</li> <li>3. Cabut gigi anak-anak 10-20 menit</li> <li>4. Tambalan komposit/GIC 30-40 menit</li> <li>5. Tambalan sementara (perawatan) 20 menit</li> <li>6. Scalling 1 jam</li> <li>7. Curretage 20 menit</li> <li>8. Premedikasi 15 menit</li> </ol> |
| 4 | Biaya / Tarif                            | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 5 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>                                                                                                                                                                                                                           |
| 5 | Produk Pelayanan                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi kesehatan gigi,</li> <li>2. Pemeriksaan kesehatan gigi,</li> <li>3. Tindakan tambal, cabut, pembersihan karang gigi</li> <li>4. Rujukan ke Rumah Sakit</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. Petugas di Meja Informasi</li> <li>3. Email <a href="mailto:Puskesmasdentim@gmail.com">Puskesmasdentim@gmail.com</a></li> <li>4. Telpon : (0361) 461566</li> <li>5. WA 087778282905</li> </ol>                                                                                                                                                                                                    |

## PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li><li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran</li><li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat</li><li>4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/62/2015 tentang Panduan Klinik bagi Dokter Gigi</li><li>5. Petunjuk Teknis Pelayanan Gigi dan Mulut Di FKTP pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru</li></ol> |
|---|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                            |                                                                                                 |
|----|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | Sarana/prasarana dan fasilitas             | 1. Ruang Pemeriksaan Gigi<br>2. Dental Unit<br>3. Alat medis Pendukung<br>4. APD<br>5. Komputer |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dokter Gigi<br>2. Perawat Gigi                                                               |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas                                                              |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 4 orang                                                                                         |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Maklumat Pelayanan                                                                              |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan                                                                              |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Mini Lokakarya bulanan<br>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan                                   |

## 5 PELAYANAN KIA (KLAster 2)

### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan Registrasi di Loker Pendaftaran atau membawa rujukan internal dari unit layanan terkait</li> <li>2. Buku Pink KIA bagi ibu hamil/nifas</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomer antrian di Aplikasi ePusk</li> <li>2. Petugas melakukan identifikasi pasien</li> <li>3. Petugas memberikan pelayanan kesehatan: <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas melakukan kajian awal klinis berupa anamnesa, pemeriksaan fisik ibu, pemeriksaan janin/ bayi dalam kandungan</li> </ul> </li> <li>B. Pelayanan Kesehatan Reproduksi <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas melakukan kajian awal klinis berupa anamnesa, pemeriksaan fisik dan reproduksi</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>4. Petugas melakukan rujukan internal untuk pasien yang memerlukan layanan terpadu</li> <li>5. Petugas mengantar pasien ke ruang tujuan rujukan internal dan menyerahkan</li> </ol> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>formulir rujukan internal dan buku Pink pasien yang sudah diisi lengkap</p> <p>6. Setelah menerima jawaban rujukan internal petugas menjelaskan hasilnya kepada pasien</p> <p>7. Petugas melakukan rujukan eksternal yang diperlukan atas indikasi</p> <p>8. Petugas memberikan terapi pengobatan dan tindakan sesuai hasil pemeriksaan pasien</p> <p>9. Petugas memberikan pendidikan dan penyuluhan kesehatan yang sesuai pada pasien atau keluarganya</p> <p>10. Petugas menginput hasil pemeriksaan pasien dan resep obat ke dalam aplikasi ePusk</p> <p>11. Bila pasien mendapat dipersilahkan mengambil obat di ruang farmasi</p> <p>12. Petugas mengembalikan buku Pink KIA yang sudah diisi lengkap tentang hasil pemeriksaan pasien</p> <p>13. Bila pasien mendapat dipersilahkan mengambil obat di ruang farmasi</p> |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                |
|---|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Jangka Waktu                             | 1. ANC kunjungan baru 30 menit<br>2. ANC kunjungan lama 15 menit<br>3. Pemeriksaan nifas 10 menit<br>4. Pemeriksaan Ibu hamil Khusus TW I & TW 3 15 menit<br>5. Pelayanan Imunisasi 10 menit                                   |
| 4 | Biaya / Tarif                            | Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 5 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah<br>JKN : Permenkes Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan |
| 5 | Produk Pelayanan                         | 1. Pemeriksaan Kesehatan ibu hamil termasuk USG Kehamilan pada K1 dan K5<br>2. Pemeriksaan kesehatan ibu nifas                                                                                                                 |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 1. Kotak Saran<br>2. Petugas di Meja Informasi<br>3. Email <a href="mailto:Puskesmasdentim@gmail.com">Puskesmasdentim@gmail.com</a><br>4. Telpon : (0361) 461566<br>5. WA 087778282905                                         |

## PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>7. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer <span style="float: right;">Nomer</span> HK.01.07/MENKES/1936/2022<br/>Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</li> </ol> |
|---|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | Sarana/prasarana dan fasilitas             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja Gynekologi</li> <li>2. Meja pemeriksaan pasien</li> <li>3. Alat kesehatan pendukung dan BMHP</li> <li>4. Bolpoint</li> <li>5. Kertas</li> <li>6. Komputer</li> <li>7. Printer</li> <li>8. Buku Pink KIA</li> </ol> |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter</li> <li>2. Bidan dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan</li> </ol>                                                                                                                                              |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas                                                                                                                                                                                                                                |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 3 orang                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Maklumat pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya bulanan</li> <li>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan</li> </ol>                                                                                                                                             |

## 6. PELAYANAN KB (KLAster 3)

### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                    | 1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|    |                                | 2. Buku Pink KIA/ Kartu KB                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di Aplikasi ePusk</li><li>2. Petugas melakukan identifikasi pasien</li><li>3. Petugas melakukan konseling KB menggunakan ABPK dan pasien memilih alat kontrasepsi yang diinginkan serta layak medis</li><li>4. Petugas melakukan pengisian kartu status KB dan informed consent</li><li>5. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik</li><li>6. Petugas melakukan rujukan internal yang diperlukan atas indikasi</li><li>7. Petugas mengantar ke ruang tujuan rujukan internal dan menyerahkan formulir rujukan internal</li><li>8. Setelah mendapat jawaban rujukan internal petugas menjelaskan kepada pasien</li><li>9. Petugas melakukan rujukan eksternal ke Rumah sakit bila diperlukan atas indikasi</li><li>10. Bila pasien dalam kondisi normal, petugas memberikan pelayanan</li></ol> |

|   |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |               | <p>KB, KIE dan terapi sesuai hasil pemeriksaan</p> <p>11. Petugas menginput hasil pemeriksaan, tindakan dan resep obat di Aplikasi ePusk Petugas mempersilahkan pasien mengambil di ruang farmasi</p>                                                                                                                                                                                |
| 3 | Jangka Waktu  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan IVA 10 menit</li> <li>2. Pap Smear 10 menit</li> <li>3. Sadanis 10 menit</li> <li>4. Pemeriksaan IMS 10 menit</li> <li>5. KB Suntik 10 menit</li> <li>6. Pasang Implant 15 menit</li> <li>7. Lepas Implant 20-30 menit</li> <li>8. Pasang IUD 15 menit</li> <li>9. Lepas IUD 10 menit</li> <li>10. Krioterapi 1 jam</li> </ol> |
| 4 | Biaya / Tarif | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 5 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>                                                                                                                                            |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                       |
|---|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Produk Pelayanan                         | 1. Pelayanan KB Pil<br>2. Pelayanan KB Suntik<br>3. Pelayanan KB IUD                                                                                                                  |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 1. Kotak Saran<br>2. Petugas di Meja Informasi<br>3. Email <a href="mailto:Puskesmasdentim@gmail.com">Puskesmasdentim@gmail.com</a><br>4. Telpn : (0361) 461566<br>5. WA 087778282905 |

#### PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Dasar Hukum | 1. Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan<br>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran<br>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat<br>Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1936/2022 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. |
|---|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | Sarana/prasarana dan fasilitas             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja Gynekologi</li> <li>2. Alat Kesehatan dan BMHP pendukung</li> <li>3. Alat Kontrasepsi</li> <li>4. Kertas</li> <li>5. Bolpoint</li> <li>6. Kertas Resep</li> <li>7. Formulir Rujukan internal</li> </ol> |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bidan dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan</li> <li>2. Sudah pernah mengikuti pelatihan pemasangan IUD untuk pelayanan KB IUD</li> </ol>                                                                   |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas                                                                                                                                                                                                                     |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 2 orang                                                                                                                                                                                                                                                |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Maklumat Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                     |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                     |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya bulanan</li> <li>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan</li> </ol>                                                                                                                                  |

## 7. PELAYANAN KESEHATAN ANAK (KLAster 2)

### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen                             | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                          | 1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2  | Sistem,<br>Mekanisme<br>dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di Aplikasi ePusk</li><li>2. Petugas melakukan identifikasi pasien</li><li>3. Petugas melakukan anamnesa kepada orang tua pasien terkait keluhan, lamanya sakit dan pengobatan yang sudah diberikan</li><li>4. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai form MTBS berupa:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Adanya tanda bahaya umum</li><li>b. Berat Badan/ tinggi badan</li><li>c. Respirasi</li><li>d. Suhu Tubuh</li><li>e. Masalah telinga</li><li>f. Status gizi</li><li>g. Status pemberian vitamin A</li><li>h. Imunisasi</li><li>i. Masalah / keluhan lainnya bila ada</li></ol></li><li>5. Petugas mengisi formulir anamnesa dan penilaian di blanko MTBS</li><li>6. Petugas melakukan klsifikasi jenis penyakit</li><li>7. Petugas mempersilahkan pasien untuk diperiksa oleh dokter untuk mendapatkan tindakan atau pengobatan yang diperlukan</li><li>8. Dokter akan melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan</li><li>9. Dokter akan memberikan rujukan ke Rumah sakit bila diperlukan</li></ol> |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                          | <p>10. Dokter memberikan advis pengobatan sesuai hasil pemeriksaan yang dilakukan dan diagnosa yang diperoleh</p> <p>11. Petugas melengkapi formulir MTBS pada kolom tindakan sesuai advis dari dokter</p> <p>12. Petugas memberikan KIE kepada orang tua pasien</p> <p>13. Petugas mengiput hasil pemeriksaan, tindakan dan resep obat ke dalam aplikasi ePusk.</p> <p>14. Petugas mempersilahkan orang tua pasien untuk pengambilan obat di ruang farmasi</p> |
| 3 | Jangka Waktu                             | <p>1. Pemeriksaan pasien Anak/Remaja Secara Umum 10-15 Menit</p> <p>2. Jika perlu pemeriksaan tindakan/pemeriksaan lanjutan 25-40 menit</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4 | Biaya / Tarif                            | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 5 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>                                                                                                                                                                                                                       |
| 5 | Produk Pelayanan                         | <p>1. Pelayanan Kesehatan Anak</p> <p>2. Pemantauan tumbuh kembang anak</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Petugas di Meja Informasi</p> <p>3. Email <a href="mailto:Puskemasdentim@gmail.com">Puskemasdentim@gmail.com</a></p> <p>4. Telpon : (0361) 461566</p> <p>5. WA 087778282905</p>                                                                                                                                                                                                                                                     |

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

|   |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Dasar Hukum                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023</li> <li>2. tentang Kesehatan<br/>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 66 tahun 2014 tentang Pemantauan Pertumbuhan, Perkembangan dan Gangguan Tumbuh Kembang Anak</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>6. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer Nomor HK.01.07/MENKES/1936/2022 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</li> </ol> |
| 8 | Sarana/prasarana dan fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Timbangan Badan</li> <li>2. Alat pengukur tinggi/ panjang badan</li> <li>3. Alat pengukur lingkaran kepala</li> <li>4. Alat kesehatan dan BMHP pendukung</li> <li>5. Bolpoint</li> <li>6. Kertas</li> <li>7. Formulir rujukan internal</li> <li>8. Kertas Resep</li> <li>9. SDIDTK Kit</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|    |                                            |                                                                                                                     |
|----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dokter<br>2. Bidan dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan<br>3. Perawat dengan pendidikan minimal D3 Keperawatan |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas                                                                                  |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 2 orang                                                                                                             |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Maklumat Pelayanan                                                                                                  |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan                                                                                                  |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Mini Lokakarya bulanan<br>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan                                                       |

## **8. PELAYANAN IMUNISASI BAYI DAN BALITA (KLAUSTER 2)**

### **PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)**

| No | Komponen                             | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                          | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran</li><li>2. Buku Pink KIA / Kartu Imunisasi</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2  | Sistem,<br>Mekanisme dan<br>Prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di Aplikasi ePusk</li><li>2. Petugas melakukan identifikasi pasien</li><li>3. Petugas merencanakan imunisasi yang akan diberikan dengan melihat status imunisasi di buku Pink KIA pasien</li><li>4. Petugas menanyakan keadaan kesehatan pasien saat ini kepada orang tuanya dan melakukan pemeriksaan fisik (mengukur BB dan suhu tubuh)</li><li>5. Apabila anak dalam keadaan sakit petugas memberitahu orang tua pasien agar menunda pelaksanaan imunisasi dan akan dirujuk ke ruang pelayanan anak</li><li>6. Apabila anak dalam keadaan sehat tetapi dengan berat badann kurang petugas akan memberikan imunisasi dan setelah itu akan dirujuk ke ruang konsultasi gizi</li><li>7. Apabila anak dalam keadaan sehat petugas akan menyiapkan imunisasi yang akan diberikan</li><li>8. Petugas menjelaskan kepada orang tua anak tentang tindakan imunisasi yang akan diberikan dan efek samping imunisasi</li></ol> |



## PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 66 tahun 2014 tentang Pemantauan Pertumbuhan, Perkembangan dan Gangguan Tumbuh Kembang Anak</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Imunisasi</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>7. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor Nomor HK.01.07/MENKES/1936/2022 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</li> </ol> |
|---|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                                     |                                                                                                                                                 |
|----|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | Sarana/prasara<br>na dan fasilitas                  | 1. Coldchain dan Coolbox<br>2. Vaksin dan BMHP<br>3. Alat pengukur berat badan<br>4. Alat pengukur tinggi badan<br>5. Formulir rujukan internal |
| 9  | Kompetensi<br>Pelaksana                             | Bidan dengan pendidikan minimal D3                                                                                                              |
| 10 | Pengawasan<br>Internal                              | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas                                                                                                              |
| 11 | Jumlah<br>Pelaksana                                 | 2 orang                                                                                                                                         |
| 12 | Jaminan<br>Pelayanan                                | Maklumat Pelayanan                                                                                                                              |
| 13 | Jaminan<br>keamanan dan<br>keselamatan<br>pelayanan | Maklumat Pelayanan                                                                                                                              |
| 14 | Evaluasi Kinerja<br>Pelaksana                       | 1. Mini Lokakarya bulanan<br>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan                                                                                   |

## 8. PELAYANAN KONSULTASI GIZI (LINTAS KLASER)

### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen                             | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                          | 1. Rujukan internal dari Unit pelayanan lain                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2  | Sistem,<br>Mekanisme dan<br>Prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas menerima rujukan internal dari unit layanan lain</li><li>2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di Aplikasi ePusk</li><li>3. Petugas melakukan identifikasi pasien</li><li>4. Petugas melakukan anamnesa/ recall riwayat makan pasien</li><li>5. Petugas melakukan pemeriksaan antropometri pasien</li><li>6. Petugas menentukan status gizi/ gangguan gizi pasien</li><li>7. Petugas memberikan konseling gizi kepada pasien berupa penjelasan tentang menu diit, takaran rumah tangga dalam menu diit dan penjelasan tentang jenis bahan makanan yang dianjurkan dan yang dipantang</li><li>8. Setelah mendapatkan konseling gizi pasien dipersilahkan pulang</li><li>9. Petugas menginput hasil kegiatan di Aplikasi ePusk</li></ol> |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Jangka Waktu                             | 15 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4 | Biaya / Tarif                            | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 5 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>                                                 |
| 5 | Produk Pelayanan                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi gizi Anak</li> <li>2. Konsultasi gizi ibu hamil</li> <li>3. Konsultasi pengelolaan gizi kasus penyakit tidak menular</li> <li>4. Konseling menyusui</li> <li>5. Pemberian Obat Cacing dan Vitamin A sesuai jadwal Program</li> </ol> |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. Petugas di Meja Informasi</li> <li>3. Email <a href="mailto:Puskesmasdentim@gmail.com">Puskesmasdentim@gmail.com</a></li> <li>4. Telpon : (0361) 461566</li> <li>5. WA 087778282905</li> </ol>                          |

#### PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

|   |             |                                                                                                                                                                                                |
|---|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Pemerintah RI No. 33 tahun 2012 tentang Pemberian ASI Eksklusif</li> </ol> |
|---|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>5. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1995/MENKES/RI/XII/2010 Tentang Standar Antropometri Penilaian Status Gizi Anak Keputusan Menteri Kesehatan Nomer Nomor HK.01.07/MENKES/1936/2022 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi</p> <p>6. Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</p> |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                            |                                                                                                                                         |
|----|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | Sarana/prasarana dan fasilitas             | 1. Meja dan kursi<br>2. <i>Food Model</i><br>3. Alat Antropometri<br>4. Media informasi gizi<br>5. Komputer<br>6. Kertas<br>7. Bolpoint |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | Ahli Gizi dengan pendidikan minimal D3 Gizi                                                                                             |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas                                                                                                      |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 2 orang                                                                                                                                 |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Maklumat Pelayanan                                                                                                                      |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan                                                                                                                      |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Mini Lokakarya bulanan<br>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan                                                                           |

## 9. PELAYANAN TBC (KLAster 4)

### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen                          | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien baru membawa rujukan internal dari Ruang pemeriksaan umum</li> <li>2. Kartu kontrol bagi pasien TBC kunjungan ulang</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2  | Sistem,<br>Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di aplikasi ePusk</li> <li>2. Petugas melakukan identifikasi pasien</li> <li>3. Petugas mengidentifikasi pasien sebagai pasien TB kontrol rutin pengobatan atau pasien TB baru dan memberikan layanan pengobatan TB <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Pasien TB kontrol rutin pengobatan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas melakukan follow up pengobatan TB dengan kajian awal klinis yaitu anamnesis, pemeriksaan fisik, dan pemeriksaan penunjang yang diperlukan pasien</li> <li>b. Petugas melakukan evaluasi kepatuhan pasien minum obat TB</li> <li>c. Petugas melakukan rujukan (internal / eksternal) bila</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol> |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Jangka Waktu                             | 10 menit                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4 | Biaya / Tarif                            | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 5 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p> |
| 5 | Produk Pelayanan                         | <p>1. Pelayanan pengobatan pasien TBC</p> <p>2. Terapi Pencegahan TBC</p>                                                                                                                                                                 |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Petugas di Meja Informasi</p> <p>3. Email <a href="mailto:Puskesmasdentim@gmail.com">Puskesmasdentim@gmail.com</a></p> <p>4. Telpn : (0361) 461566</p> <p>5. WA 087778282905</p>                              |

#### PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Dasar Hukum | <p>1. Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 67 tahun 2016 tentang Penanggulangan Tuberkulosis</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 tahun 2017 tentang Pencegahan dan</p> |
|---|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | <p>Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>6. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer Nomor HK.01.07/MENKES/1936/2022 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</p> |
| 8  | Sarana/prasarana dan fasilitas             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Pengukur Berat badan</li> <li>2. Alat Kesehatan dan BMHP pendukung</li> <li>3. Kertas resep</li> <li>4. Formulir TB</li> <li>5. Komputer/ Laptop</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                  |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter</li> <li>2. Perawat dengan pendidikan minimal D3 Keperawatan</li> <li>3. Sudah pernah mengikuti pelatihan TB-DOTS</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 2 orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Maklumat Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|    |                                      |                                                               |
|----|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 14 | Evaluasi<br>Kinerj<br>a<br>Pelaksana | 1. Mini Lokakarya bulanan<br>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan |
|----|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------|

#### 10. **PELAYANAN VCT (KLAster 4)**

##### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen    | Uraian                                                                                                                |
|----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan | 1. Melakukan registrasi di<br>loket pendaftaran<br>2. Atau membawa rujukan internal<br>dari<br>unit pelayanan terkait |

|   |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Sistem,<br>Mekanisme<br>dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai no antrian di buku rekam medis</li> <li>2. Petugas mempersilahkan pasien duduk dengan nyaman</li> <li>3. Petugas memberi salam dan memperkenalkan diri</li> <li>4. Petugas melakukan identifikasi pasien</li> <li>5. Petugas mengidentifikasi kebutuhan pasien sebagai pasien CST atau pasien yang membutuhkan layanan test HIV-AIDS</li> <li>6. Pada pasien CST <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas melakukan kajian awal klinis (anamnesa, pemeriksaan fisik, pemeriksaan penunjang yang diperlukan) pada pasien</li> <li>b. Petugas melakukan evaluasi kepatuhan minum obat ARV</li> <li>c. Petugas memberikan pengobatan ARV sesuai dengan pengobatan lanjutan yang diberikan oleh rumah sakit pengampu</li> <li>d. Petugas melakukan rujukan</li> </ol> </li> </ol> |
|---|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>eksternal ke rumah sakit pengampu bila diperlukan</p> <p>e. Petugas memberikan KIE kepada pasien</p> <p>f. Petugas memberikan informasi kepada pasien untuk kontrol kembali sesuai jadwal yang diberikan</p> <p>7. Pada pasien yang memerlukan layanan test HIV-AIDS</p> <p>a. Petugas memberikan konseling pretest</p> <p>1) Bila pasien setuju, diminta menandatangani persetujuan dan mengantarkan ke laboratorium untuk test HIV- AIDS</p> <p>2) Bila tidak setuju diminta datang kembali setelah siap melakukan test HIV-AIDS</p> <p>b. Petugas melakukan konseling post test setelah ada hasil test HIV-AIDS</p> <p>1) Bila hasil positif</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas memberikan konseling mengenai pengobatan, kepatuhan minum obat dan kesehatan reproduksi</li> </ul> |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas menyarankan untuk konseling dengan pasangan</li> <li>- Petgas memberikan rujukan eksternal kepada pasien yang memerlukan penanganan lebih lanjut</li> </ul> <p>2) Bila hasil test negatif</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas memberikan konseling mengenai periode jendela, upaya menurunkan faktor risiko dan edukasi perilaku seks aman/ tidak berisiko</li> <li>- Petugas menyarankan test ulang kembali</li> </ul> <p>c. Petugas memberikan jawaban rujukan internal kepada ruang layanan pengirim pasien</p> <p>d. Petugas melakukan pencatatan hasil kegiatan pada buku register VCT dan aplikasi ePus</p> |
| 3 | Jangka Waktu | 60 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Biaya / Tarif                            | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar<br/> Nomor 5 tahun 2023 tentang<br/> Pajak Daerah dan Retribusi<br/> Daerah</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 3 tahun 2023<br/> tentang Standar Tarif Pelayanan<br/> Kesehatan Dalam<br/> Penyelenggaraan<br/> Program Jaminan Kesehatan</p> |
| 5 | Produk Pelayanan                         | <p>Pelayanan konseling, diagnosa dan<br/> terapi HIV</p> <p>menggunakan ARV</p>                                                                                                                                                                                              |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>1.Kotak Saran<br/> 2.Petugas di Meja Informasi<br/> 3.Email <a href="mailto:Puskesmasdentim@gmail.com">Puskesmasdentim@gmail.com</a><br/> 4.Telpon : (0361) 461566<br/> 5.WA 087778282905</p>                                                                             |

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 tahun 2013 tentang Penanggulangan HIV dan AIDS</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Konseling Test HIV</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>14. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer <span style="float: right;">Nomor</span> HK.01.07/MENKES/1936/2022<br/>Tentang <span style="float: right;">Atas</span> Perubahan <span style="float: right;">Menteri</span> Keputusan <span style="float: right;">Kesehatan</span><br/><span style="float: right;">Nomer</span> HK.01.07/MENKES/1186/2022<br/>tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan</li> </ol> |
|---|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                |                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                | <p>Kesehatan Tingkat Pertama.</p> <p>15. Keputusan kepala Dinas Kesehatan Kota Denpasar Nomor.443.22/1072/Dikes tentang Puskesmas Layanan Satelit retro Viral dan Rumah Sakit pengampu di Kota Denpasar</p>                      |
| 8 | Sarana/prasarana dan fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja</li> <li>2. Kursi</li> <li>3. Lembar penyuluhan</li> <li>4. Komputer /Laptop</li> <li>5. Alat kesehatan dan BMHP</li> <li>6. Formulir rujukan laboratorium</li> </ol>             |
| 9 | Kompetensi Pelaksana           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter</li> <li>2. Perawat dengan pendidikan minimal D3 Keperawatan</li> <li>3. Bidan dengan Pendidikan minimal D3 Kebidanan</li> <li>4. Pernah mengikuti pelatihan VCT/CST</li> </ol> |

|    |                                            |                                                               |
|----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 10 | Pengawasan Internal                        | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas                            |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 1 orang                                                       |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Maklumat Pelayanan                                            |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan                                            |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Mini Lokakarya bulanan<br>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan |

#### 11. **PELAYANAN IMS (KLASTER 4)**

##### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| NO | Komponen    | Uraian                                                                                                       |
|----|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan | 1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran<br>2. Atau membawa rujukan internal dari unit pelayanan terkait |

|   |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Sistem,<br>Mekanisme<br>dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima formulir rujukan internal</li> <li>2. Petugas memanggil pasien sesuai no antrian di aplikasi ePusk</li> <li>3. Petugas melakukan identifikasi pasien</li> <li>4. Petugas melakukan kajian awal sesuai kasus yang dikonsulkan</li> <li>5. Petugas mengisi dan melengkapi formulir IMS</li> <li>6. Petugas menjelaskan prosedur pemeriksaan yang akan dilakukan</li> <li>7. Petugas meminta persetujuan pasien dengan mengisi dan menandatangani informed consent</li> <li>8. Petugas melakukan pemeriksaan IMS sesuai SOP</li> <li>9. Petugas membuat preparat pemeriksaan dan mengirim preparat ke laboratorium</li> <li>10. Petugas merujuk ke layanan VCT bila diperlukan</li> <li>11. Petugas meminta pasien menunggu hasil pemeriksaan laboratorium</li> <li>12. Petugas memberikan terapi sesuai hasil pemeriksaan laboratorium</li> <li>13. Petugas mencatat dan melengkapi kartu pasien IMS dan memberikan</li> </ol> |
|---|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                          | <p>kepada pasien agar dibawa setiap kali melakukan pemeriksaan</p> <p>14. Petugas memberikan kondom dan memberikan KIE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Untuk minum obat yang diberikan</li> <li>- Menjaga perilaku hidup sehat</li> <li>- Kontrol bila ada keluhan</li> </ul> <p>15. Petugas mengantar pasien dan jawaban rujukan ke ruang layanan pengirim</p> <p>16. Pasien dipersilahkan mengambil obat di ruang layanan farmasi</p> <p>17. Petugas melakukan pencatatan pada Aplikasi ePusk dan register IMS</p> |
| 3 | Jangka Waktu                             | 30 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4 | Biaya / Tarif                            | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 5 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5 | Produk Pelayanan                         | <p>Pelayanan Pemeriksaan dan terapi Penyakit</p> <p>Menular Seksual</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Petugas di Meja Informasi</p> <p>3. Email <a href="mailto:Puskesmasdentim@gmail.com">Puskesmasdentim@gmail.com</a></p> <p>4. Telpn : (0361) 461566</p> <p>5. WA 087778282905</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 tahun 2013 tentang Penanggulangan HIV dan AIDS</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 tahun 2014 tentang Penanggulangan Penyakit Menular</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>15. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer <span style="float: right;">Nomor</span> HK.01.07/MENKES/1936/2022<br/>Tentang <span style="float: right;">Atas</span> Perubahan <span style="float: right;">Menteri</span> Keputusan <span style="float: right;">Kesehatan</span><br/><span style="float: right;">Nomer</span> HK.01.07/MENKES/1186/2022<br/>tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</li> </ol> |
|---|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                            |                                                                                        |
|----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | Sarana/prasarana dan fasilitas             | 1. Buku Rekam Medis<br>2. Alat kesehatan dan BMHP<br>3. Kondom<br>4. Komputer / Laptop |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dokter<br>2. Perawat<br>3. Bidan<br>4. Sudah pernah mengikuti pelatihan IMS         |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas                                                     |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 2 orang                                                                                |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Maklumat Pelayanan                                                                     |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan                                                                     |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Mini Lokakarya bulanan<br>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan                          |

## 12. **KLINIK BERHENTI MEROKOK (KLAster 3)**

### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran</li><li>2. Atau membawa rujukan internal dari unit pelayanan terkait</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>4. Petugas memanggil klien sesuai nomor antrian</li><li>5. Petugas memberikan salam kepada klien dan memperkenalkan diri</li><li>6. Petugas melakukan identifikasi pasien yaitu untuk menilai type klien, menilai profil merokok dan tingkat adiksi/ketergantungan nikotin serta menilai tingkat motivasi. Identifikasi dilakukan dengan melakukan 4T:<ol style="list-style-type: none"><li>7. Tanya : bertanya kepada klien apakah merupakan perokok atau bukan dan menanyakan riwayat keluarga yang bersangkutan apakah ada anggota keluarga yang merokok atau tidak</li><li>8. Telaah : menilai keinginan klien untuk berhenti merokok, menelaah keluhan yang dirasakan klien dan memastikan klien memiliki keinginan untuk berhenti merokok atau tidak, bila tidak maka diperlukan suatu konseling atau</li></ol></li></ol> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>motivasi</p> <p>9. Tolong dan nasehati :<br/>menganjurkan klien untuk berhenti merokok, berikan konseling agar klien dapat berhenti merokok</p> <p>10. Tindak Lanjut : menyusun rencana untuk menindaklanjuti terapi yang sudah dilakukan</p> <p>11. Petugas melakukan evaluasi dan motivasi</p> <p>12. Petugas<br/>menentukan pilihan manajemen berhenti merokok yang akan diberikan</p> <p>13. Petugas<br/>memberikan konseling berhenti merokok sesuai manajemen berhenti merokok yang dipilih</p> <p>14. Petugas<br/>menyampaikan jadwal kunjungan ulang</p> <p>15. Petugas mengakhiri sesi konsultasi</p> <p>16. Klien<br/>dipersilahkan untuk meninggalkan ruangan</p> |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Jangka Waktu                                      | 30 menit                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4 | Biaya / Tarif                                     | Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar<br>Nomor 5 tahun 2023 tentang<br>Pajak Daerah dan Retribusi<br>Daerah<br>JKN : Permenkes Nomor 3 tahun 2023<br>tentang Standar Tarif Pelayanan<br>Kesehatan Dalam Penyelenggaraan<br>Program Jaminan Kesehatan |
| 5 | Produk<br>Pelayanan                               | Konsultasi Berhenti merokok                                                                                                                                                                                                                      |
| 6 | Penanganan<br>Pengaduan,<br>Saran, dan<br>Masukan | 1.Kotak Saran<br>2.Petugas di Meja Informasi<br>3.Email <a href="mailto:Puskesmasdentim@gmail.com">Puskesmasdentim@gmail.com</a><br>4.Telpon : (0361) 461566<br>5.WA 087778282905                                                                |

#### PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Dasar Hukum | 1. Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan<br>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 tahun 2015 tentang Penanggulangan Penyakit Tidak Menular<br>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga |
|---|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                            |                                                                                                                |
|----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | 4. Peraturan Menteri Kesehatan<br>Nomor 19 tahun 2024 tentang<br>Penyelenggaraan<br>Pusat Kesehatan Masyarakat |
| 8  | Sarana/prasarana dan fasilitas             | 1. Meja<br>2. Kursi<br>3. Alat bantu Edukasi                                                                   |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dokter<br>2. Perawat<br>3. Sudah pernah mengikuti pelatihan tentang Klinik Berhenti Merokok                 |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas                                                                             |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 1 orang                                                                                                        |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Maklumat Pelayanan                                                                                             |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan                                                                                             |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Mini Lokakarya bulanan<br>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan                                                  |

### 13. PELAYANAN LABORATORIUM (LINTAS KLASER)

#### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen    | Uraian                                                                 |
|----|-------------|------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan | 1. Permintaan Laboratorium dari unit layanan terkait di Aplikasi ePusk |

|   |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Sistem,<br>Mekanisme<br>dan Prosedur | <p>3. Petugas menerima formulir permintaan laboratorium di Aplikasi ePusk dari unit layanan terkait</p> <p>Petugas memanggil pasien sesuai nomer antrian</p> <p>4. Petugas melakukan identifikasi pasien dan pemeriksaan laboratorium yang diminta dengan yang ada di formulir permintaan, apabila ditemukan ketidaksesuaian antara identitas pasien dan pemeriksaan laboratorium yang diminta dengan formulir, petugas akan menyampaikan ke unit pengirim dan mengirimkan kembali formulir untuk diperbaiki</p> <p>5. Petugas menjelaskan kepada pasien tentang prosedur pemeriksaan laboratorium yang akan dilakukan, biaya serta waktu pemeriksaan</p> <p>6. Petugas meminta persetujuan pasien dengan menandatangani surat persetujuan tindakan / informed consent</p> <p>7. Petugas mempersiapkan alat dan bahan yang diperlukan untuk pengambilan spesimen sesuai permintaan pemeriksaan</p> <p>8. Petugas melakukan pengambilan</p> |
|---|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>spesimen yang diperlukan sesuai permintaan pemeriksaan</p> <p>9. Petugas mencatat data pasien pada register laboratorium dan menyampaikan ke pasien untuk menyelesaikan administrasi pembayaran di kasir bagi pasien umum</p> <p>10. Petugas meminta pasien untuk menunggu hasil</p> <p>11. Petugas melakukan pemeriksaan spesimen</p> <p>12. Petugas mengisi hasil pemeriksaan di formulir hasil pemeriksaan di aplikasi ePusk</p> <p>13. Petugas mempersilahkan pasien</p> <p>14. kembali ke unit pengirim</p> |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Jangka Waktu  | 1. Hemoglobin (Hb) Sahli 10 menit<br>2. Darah Lengkap 3 Diff 20 menit<br>3. Malaria 45 menit<br>4. Urine Lengkap 45 menit<br>5. Golongan Darah 10 menit<br>6. Anti HIV 45 menit<br>7. VDRL 45 menit<br>8. TPHA Rapid Tes 45 menit<br>9. HBSAG Rapid Tes 45 menit<br>10. Tes Kehamilan 10 menit<br>11. Gula Darah 10 menit<br>12. Asam Urat 10 menit<br>13. Kolesterol Total 10 menit |
| 4 | Biaya / Tarif | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar<br/> Nomor 5 tahun 2023 tentang<br/> Pajak Daerah dan Retribusi<br/> Daerah</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 3 tahun 2023<br/> tentang Standar Tarif Pelayanan<br/> Kesehatan Dalam Penyelenggaraan<br/> Program Jaminan Kesehatan</p>                                                                                                              |

|   |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hematologi <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Hematologi Rutin (Darah lengkap 3 Diff)</li> <li>b. Masa Perdarahan</li> <li>c. Masa Pembekuan</li> <li>d. Golongan Darah ABO dan Rhesus</li> </ol> </li> <li>2. Kimia klinik <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kolesterol</li> <li>b. Asam Urat</li> <li>c. Glukosa darah</li> </ol> </li> <li>3. Imuno Serologi <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Anti HIV</li> <li>b. RPR/VDRL**</li> <li>c. HbsAg*</li> <li>d. Anti HCV**</li> <li>e. PPT</li> </ol> </li> <li>4. Mikrobiologi</li> </ol> |
|---|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. BTA</li> <li>b. Malaria</li> </ul> 5. Urinalisis <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Urine lengkap</li> <li>b. Protein Lengkap</li> <li>c. Reduksi Urine</li> </ul> 6. Feces <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Analisis Tinja</li> </ul> |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 1. Kotak Saran<br>2. Petugas di Meja Informasi<br>3. Email <a href="mailto:Puskesmasdentim@gmail.com">Puskesmasdentim@gmail.com</a><br>4. Telpn : (0361) 461566<br>5. WA 087778282905                                                                                                            |

#### PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Dasar Hukum | 1. Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan<br>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran<br>3. Peraturan Menteri Kesehatan No. 1792 tahun 2010 tentang Pedoman Pemeriksaan Kimia Klinik<br>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Puskesmas<br>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2013 tentang cara Penyelenggaraan Laboratorium |
|---|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                | <p>Klinik</p> <p>6. yang Baik Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</p> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</p> <p>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat</p> |
| 8  | Sarana/prasarana dan fasilitas | <p>1. Komputer</p> <p>2. Printer</p> <p>3. Alat Kesehatan dan BMHP Pendukung</p> <p>4. Reagen Laboratorium</p>                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9  | Kompetensi Pelaksana           | <p>1. Analis laboratorium dengan pendidikan minimal D3 Teknologi Laboratorium Medis</p> <p>2. Perawat/bidan yang sudah pernah mengikuti workshop pemeriksaan gula darah, HB, kolesterol dan asam urat (Khusus pemeriksaan gula darah, kolesterol, asam urat, HB dengan menggunakan reagen stik)</p>                                                                    |
| 10 | Pengawasan Internal            | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 11 | Jumlah Pelaksana               | 3 orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 12 | Jaminan Pelayanan              | Maklumat pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|    |                                                         |                                                               |
|----|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 13 | Jaminan<br>keamanan<br>da<br>n keselamatan<br>pelayanan | Maklumat pelayanan                                            |
| 14 | Evaluasi<br>Kinerj<br>a<br>Pelaksana                    | 1. Mini Lokakarya bulanan<br>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan |

#### 14. PELAYANAN FARMASI (LINTAS KLASER)

##### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

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

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                          | <p>paham tentang cara penggunaan obat</p> <p>11. Petugas menyerahkan obat kepada pasien</p> <p>12. Petugas menginput hasil kegiatan di Aplikasi ePusk</p>                                                                                 |
| 3 | Jangka Waktu                             | <p>1. Waktu tunggu obat non racikan &lt; 20 menit</p> <p>2. Waktu tunggu obat non racikan &lt; 40 menit</p>                                                                                                                               |
| 4 | Biaya / Tarif                            | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 5 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p> |
| 5 | Produk Pelayanan                         | <p>1. Pemberian obat</p> <p>2. Konseling Obat</p>                                                                                                                                                                                         |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Petugas di Meja Informasi</p> <p>3. Email <a href="mailto:Puskesmasdentim@gmail.com">Puskesmasdentim@gmail.com</a></p> <p>4. Telpon : (0361) 461566</p> <p>5. WA 087778282905</p>                             |

## PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang Undang Nomor 5 tahun 1997 tentang Psikotropika</li><li>2. Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li><li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2015 tentang peredaran, penyimpanan, pemusnahan dan pelaporan narkotika, psikotropika dan prekursor farmasi</li><li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 tahun 2016 tentang Kefarmasian Puskesmas</li><li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 tahun 2017 tentang Apotek</li><li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li><li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat</li></ol> <p>Formularium Nasional</p> |
|---|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                            |
|----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | Sarana/prasarana dan fasilitas             | 1. Obat-obatan<br>2. Klip obat<br>3. Kulkas<br>4. Kertas<br>5. Bolpoint<br>6. Mortar gerusan obat<br>7. Alat pengemas obat puyer<br>8. Kertas label obat<br>9. Lemari obat<br>10. Lemari obat psikotropika<br>11. Komputer |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Apoteker<br>2. D3 Farmasi                                                                                                                                                                                               |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas                                                                                                                                                                                         |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 2 orang                                                                                                                                                                                                                    |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Maklumat Pelayanan                                                                                                                                                                                                         |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan                                                                                                                                                                                                         |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Mini Lokakarya bulanan<br>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan                                                                                                                                                              |

# 15. **PELAYANAN KESEHATAN TRADISIONAL (KLAster 1)**

## PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                    | 1. Rujukan internal dari unit pelayanan terkait                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Petugas menerima formulir rujukan internal dari unit terkait<br>2. Petugas memanggil pasien sesuai no antrian di aplikasi ePusk<br>3. Petugas melakukan identifikasi pasien<br>4. Petugas melakukan anamnesa keluhan pasien dan melakukan kajian<br>5. Petugas memberikan konseling asuhan mandiri toga dan akupresure sesuai kebutuhan<br>6. Petugas memberikan jadwal kunjungan ulang bila diperlukan kunjungan ulang<br>7. Petugas mengakhiri sesi konsultasi dan mempersilahkan pasien meninggalkan ruang konsultasi<br>8. Petugas mencatat di buku register konsultasi dan Aplikasi ePusk |
| 3  | Jangka Waktu                   | 15 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4  | Biaya / Tarif                  | Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 5 tahun 2023 tentang Pajak Daerah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                          | <p>dan Retribusi Daerah</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 3 tahun 2023<br/>tentang Standar Tarif Pelayanan<br/>Kesehatan Dalam<br/>Penyelenggaraan<br/>Program Jaminan Kesehatan</p>                                                                                 |
| 5 | Produk Pelayanan                         | Konsultasi Kesehatan Tradisional                                                                                                                                                                                                                                |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. Petugas di Meja Informasi</li> <li>3. Email <a href="mailto:Puskesmasdentim@gmail.com">Puskesmasdentim@gmail.com</a></li> <li>4. Telpn : (0361) 461566</li> <li>5. WA 087778282905</li> </ol> |

#### PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 103 tahun 2014 tentang Pelayanan Kesehatan Tradisional</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 61 tahun 2016 tentang Kesehatan Tradisional Empiris</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 tahun 2017 tentang Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol> |
|---|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

#### 16. **PELAYANAN KONSULTASI KESEHATAN LINGKUNGAN (KLAUSTER 4)**

##### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen    | Uraian                                     |
|----|-------------|--------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan | Rujukan internal dari unit layanan terkait |

|   |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Sistem,<br>Mekanisme<br>dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima rujukan internal dari unit pelayanan lain terkait penyakit berbasis lingkungan</li> <li>2. Petugas memberi salam dan memperkenalkan diri</li> <li>3. Petugas melakukan identifikasi pasien</li> <li>4. Petugas melakukan wawancara kepada pasien dengan menggunakan daftar pertanyaan sesuai dengan penyakit yang diderita pasien</li> <li>5. Petugas menyampaikan hasil wawancara dan dilanjutkan memberikan KIE</li> <li>6. Petugas membuat jawaban rujukan internal untuk dibawa pasien ke unit pengirim rujukan</li> <li>7. Jika diperlukan kunjungan rumah petugas membuat kesepakatan untuk melakukan observasi dan intervensi sarana sanitasi, lingkungan dan perilaku anggota keluarga</li> <li>8. Jika tidak perlu melakukan kunjungan rumah petugas melakukan pencatatan dan pelaporan</li> </ol> |
| 3 | Jangka Waktu                         | 15 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Biaya / Tarif                            | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 5 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p> |
| 5 | Produk Pelayanan                         | Konsultasi Kesehatan lingkungan                                                                                                                                                                                                           |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>1.Kotak Saran</p> <p>2.Petugas di Meja Informasi</p> <p>3.Email <a href="mailto:Puskesmasdentim@gmail.com">Puskesmasdentim@gmail.com</a></p> <p>4.Telpon : (0361) 461566</p> <p>5.WA 087778282905</p>                                  |

#### PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

|   |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Dasar Hukum                    | <p>1. Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>3. Keputusan Menteri Kesehatan No 1428/MENKES/SK/12/2006 tentang Pedoman penyelenggaraan kesehatan</p> <p>4.lingkungan Puskesmas</p> |
| 8 | Sarana/prasarana dan fasilitas | <p>1. Meja</p> <p>2. Kursi</p> <p>3. Kertas</p> <p>4. Bolpoint</p> <p>5. Kaporit</p>                                                                                                                                                                                                                               |

|    |                                            |                                                               |
|----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | Sanitarian dengan pendidikan minimal D3 Kesehatan Lingkungan  |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas                            |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 1 orang                                                       |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Maklumat Pelayanan                                            |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan                                            |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Mini Lokakarya bulanan<br>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan |

#### 17. PELAYANAN KONSULTASI REMAJA (KLAster 2)

##### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen    | Uraian                                          |
|----|-------------|-------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan | 1. Rujukan internal dari Unit pelayanan terkait |

|   |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Sistem,<br>Mekanisme<br>dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima rujukan dari unit pelayanan terkait</li> <li>2. Petugas memanggil klien sesuai nomor antrian</li> <li>3. Petugas memberi salam dan memperkenalkan diri</li> <li>4. Petugas melakukan identifikasi klien</li> <li>5. Petugas menanyakan keluhan klien</li> <li>6. Petugas menggali masalah yang dihadapi klien dengan menanyakan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah dari fisik atau psikis</li> <li>- Apakah berkaitan dengan kekerasan</li> <li>- Apakah berkaitan dengan pergaulan antara laki laki dan perempuan</li> </ul> </li> <li>7. Petugas melakukan pemeriksaan fisik <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tanda tanda anemia. KEK (Kurang Energi Kronis)</li> <li>- Tanda tanda kekerasan</li> </ul> </li> <li>8. Petugas memberikan solusi sesuai dengan masalah yang dihadapi dengan menggunakan file materi konseling</li> <li>9. Petugas memberikan rujukan bagi klien yang membutuhkan penanganan lebih lanjut</li> <li>10. Petugas melakukan evaluasi</li> </ol> |
|---|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                          | <p>dengan menanyakan kembali informasi yang telah diberikan kepada klien</p> <p>11. Petugas mencatat di buku registrasi</p> <p>serta kartu kendali klien</p> <p>12. Petugas memberikan buku kesehatan remaja kepada klien dengan mencantumkan no indeks di buku register di halaman pertama buku kesehatan remaja</p> <p>13. Petugas memberikan jadwal kunjungan ulang</p> <p>14. Petugas mengakhiri sesi konsultasi dan mempersilahkan klien meninggalkan ruang konsultasi</p> |
| 3 | Jangka Waktu                             | 30 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4 | Biaya / Tarif                            | <p>Umum : Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor 5 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>JKN : Permenkes Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5 | Produk Pelayanan                         | Konsultasi Kesehatan Remaja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Petugas di Meja Informasi</p> <p>3. Email <a href="mailto:Puskesmasdentim@gmail.com">Puskesmasdentim@gmail.com</a></p> <p>4. Telpn : (0361) 461566</p> <p>5. WA 087778282905</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## 18. PELAYANAN KESEHATAN CALON PENGANTIN (KLAster 3)

### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| No | Komponen                       | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                    | 1. KTP / KK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien mendaftar di Loker pendaftaran</li> <li>2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di aplikasi ePusk</li> <li>3. Petugas melakukan identifikasi pasien, melakukan anamnesa riwayat kesehatan pasien, dan melakukan skrining riwayat imunisasi TT, memberikan konseling kespro, kehamilan, penyakit yang diwaspadai, kesehatan jiwa, konseling HIV/IMS</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik terhadap pasien, berat badan, tinggi badan, tekanan darah, lingkaran lengan atas</li> <li>5. Petugas merujuk pasien ke ruang imunisasi jika dari hasil skrining diperlukan imunisasi TT</li> <li>6. Petugas memberikan rujukan ke laboratorium melalui aplikasi ePusk meliputi pemeriksaan HB, Golongan Darah, Gula Darah, HIV/IMS</li> <li>7. Petugas merujuk ke ruang</li> </ol> |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                          | <p>pemeriksaan umum setelah memperoleh hasil laboratorium untuk konsultasi dokter</p> <p>8. Dokter melakukan pemeriksaan dan analisa hasil pemeriksaan laboratorium</p> <p>9. Dokter memberikan surat keterangan sehat kepada calon pengantin yang sehat, apabila ditemukan masalah kesehatan yang memerlukan rujukan untuk penanganan lebih lanjut dokter akan memberikan rujukan sesuai alur rujukan</p> <p>10. Calon pengantin dipersilahkan pulang setelah mendapat surat keterangan sehat</p> |
| 3 | Jangka Waktu                             | 30 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4 | Biaya / Tarif                            | <p>Sesuai Perda Kota Denpasar Nomor</p> <p>5 tahun 2023 ( Hanya dikenakan tarif retribusi senilai Rp. 25.000,00</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5 | Produk Pelayanan                         | <p>Surat Keterangan Sehat Calon Pengantin/</p> <p>Sertifikat Layak Nikah</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>1.Kotak Saran</p> <p>2.Petugas di Meja Informasi</p> <p>3.Email <a href="mailto:Puskesmasdentim@gmail.com">Puskesmasdentim@gmail.com</a></p> <p>4.Telpon : (0361) 461566</p> <p>5.WA 087778282905</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Buku Saku Kesehatan Reproduksi Calon Pengantin</li> </ol> |
| 8  | Sarana/prasarana dan fasilitas             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja periksa pasien</li> <li>2. Alat kesehatan pendukung dan BMHP</li> <li>3. Bolpoint</li> <li>4. Kertas</li> <li>5. Lembar balik KIE Calon Pengantin</li> <li>6. Komputer</li> <li>7. Printer</li> </ol>                               |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter</li> <li>2. Bidan</li> </ol>                                                                                                                                                                                                      |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 2 orang                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Maklumat Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mini Lokakarya bulanan</li> <li>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan</li> </ol>                                                                                                                                                              |

## 19. PEMERIKSAAN KESEHATAN GRATIS (LINTAS KLASER)

### PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan                    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Membawa KTP / KIA</li><li>2. Sudah mendaftar di aplikasi Satu Sehat Mobile (SSO) dibuktikan dengan E-Tiket</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Masyarakat mendaftar melalui aplikasi Satu Sehat Mobile untuk mendapatkan e tiket</li><li>2. Masyarakat yang tidak memiliki akses ke Satu Sehat Mobile bisa mendaftar secara mandiri atau dibantu oleh petugas untuk mendaftar<br/>Petugas mengecek apakah sasaran sudah mengisi skrining mandiri, bila belum maka petugas mempersilahkan sasaran untuk melakukan skrining mandiri</li><li>4. Petugas mengecek hasil skrining mandiri dan melakukan tindak lanjut pemeriksaan sesuai kelompok umur dan hasil skrining mandiri</li><li>5. Petugas menginput hasil pemeriksaan di aplikasi satu data kesehatan (ASDK)</li></ol> |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                   |
|---|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Jangka Waktu                             | 20 menit s/d 2 hari tergantung ada atau tidaknya pemeriksaan tambahan                                                                                                             |
| 4 | Biaya / Tarif                            | Gratis                                                                                                                                                                            |
| 5 | Produk Pelayanan                         | Raport Kesehatan yang bisa diunduh di Satu Sehat Mobile                                                                                                                           |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 1.Kotak Saran<br>2.Petugas di Meja Informasi<br>3.Email <a href="mailto:Puskesmasdentim@gmail.com">Puskesmasdentim@gmail.com</a><br>4.Telpon : (0361) 461566<br>5.WA 087778282905 |

#### PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

|   |                                |                                                                            |
|---|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Dasar Hukum                    |                                                                            |
| 8 | Sarana/prasarana dan fasilitas | 1. Meja<br>2. Kursi<br>3. Komputer<br>4. Alat kesehatan pendukung dan BMHP |
| 9 | Kompetensi Pelaksana           | 1. Dokter<br>2. Dokter Gigi<br>3. Perawat                                  |

|    |                                            |                                                                                           |
|----|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | 4. Bidan<br>5. Analis Laboratorium<br>6. Administrasi<br>7. Mampu mengoperasikan komputer |
| 10 | Pengawasan Internal                        | Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas                                                        |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 5 orang                                                                                   |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Maklumat Pelayanan                                                                        |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Maklumat Pelayanan                                                                        |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Mini Lokakarya bulanan<br>2. Evaluasi kinerja tiap 6 bulan                             |

Kepala UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan  
Kecamatan Denpasar Timur



dr. Ni Wayan Kandita Arumdani

Pembina Tk I

NIP. 19840419 201001 2 042