



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS PREMBUN



Alamat : Jln. Wadaslintang KM. 6, Kabuaran, Prembun,
Kebumen Telp. (0287) 662075 Kode Pos 54394
Email : puskesmas.prembun@yahoo.co.id

KEPUTUSAN
PLT KEPALA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT PREMBUN
NOMOR: 000.8.3.4/359 TAHUN 2025

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PERUBAHAN
DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT PREMBUN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PLT KEPALA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT PREMBUN
KABUPATEN KEBUMEN,

- Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat;
- b. bahwa Standar Pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat;
- c. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, memberikan kepastian hukum, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan primer yang bermutu di Puskesmas Prembun, perlu menetapkan Standar Pelayanan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b, dan c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Prembun tentang Penetapan Standar Pelayanan di Puskesmas Prembun Tahun 2025.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan
4. Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

- Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
 8. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 828/Menkes/SK/IX/2008 tentang Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota;
 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 13 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Pemerintah Kabupaten Kebumen (Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2008 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 24);
 10. Peraturan Bupati Nomor 69 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan.

MEMUTUSKAN

- | | |
|------------|---|
| Menetapkan | KEPUTUSAN PLT KEPALA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT PREMBUN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT PREMBUN. |
| KESATU | : Menetapkan Standar Pelayanan pada seluruh jenis pelayanan di UPT Puskesmas Prembun sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini. |
| KEDUA | : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU menjadi pedoman bagi seluruh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. |
| KETIGA | : Standar Pelayanan meliputi: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pendaftaran 2. Pelayanan Pemeriksaan Umum 3. Pelayanan Ruang Tindakan 4. Pelayanan Kesehatan Ibu 5. Pelayanan Persalinan 6. Pelayanan Nifas 7. Pelayanan Bayi Baru Lahir dan Neonatus 8. Pelayanan Bayi, Balita, dan Anak Prasekolah (termasuk MTBS) 9. Pelayanan Imunisasi 10. Pelayanan Keluarga Berencana 11. Pelayanan Remaja 12. Pelayanan Dewasa 13. Pelayanan Lansia 14. Pelayanan Penyakit Tidak Menular (PTM) 15. Pelayanan Tuberkulosis (TB) 16. Pelayanan HIV, IMS, dan Hepatitis 17. Pelayanan Kesehatan Jiwa 18. Pelayanan Gizi 19. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut 20. Pelayanan Laboratorium 21. Pelayanan Kefarmasian 22. Pelayanan Promosi Kesehatan 23. Pelayanan Kesehatan Lingkungan 24. Pelayanan Home Care/Kunjungan Rumah |

- 25. Pelayanan Rujukan
- 26. Pelayanan Pengaduan Masyarakat

- KEEMPAT : Seluruh penanggung jawab pelayanan wajib:
- a. melaksanakan Standar Pelayanan secara konsisten;
 - b. melakukan evaluasi secara berkala;
 - c. melakukan perbaikan mutu pelayanan berdasarkan hasil monitoring, evaluasi, dan survei kepuasan masyarakat.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Prembun
Pada tanggal : 06 Maret 2025

KEPALA PUSAT KESEHATAN
MASYARAKAT PREMBUN,
KABUPATEN KEBUMEN



NASIRUN

LAMPIRAN KEPUTUSAN PLT KEPALA
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
PREMBUN NOMOR 400.7.5.5/ TAHUN
2025 TENTANG PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN DI PUSAT KESEHATAN
MASYARAKAT PREMBUN

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT PREMBUN

I. PELAYANAN PENDAFTARAN

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
1	Dasar Hukum	1. UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas; 4. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014; 5. KMK Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Juknis ILP.
2	Persyaratan Pelayanan	1. KTP/KK/KIA; 2. Kartu BPJS/KIS (bila peserta JKN); 3. Surat Rujukan FKTP/FKRTL bila diperlukan; 4. Buku KIA (untuk ibu hamil/balita).
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien mengambil nomor antrean. 2. Petugas memanggil pasien. 3. Verifikasi identitas. 4. Registrasi pada SIMPUS/rekam medis elektronik. 5. Penentuan poli tujuan. 6. Pasien menuju ruang pelayanan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	5–10 menit per pasien.
5	Biaya/Tarif	1. Peserta JKN sesuai ketentuan BPJS. 2. Pasien umum sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen tentang Tarif Layanan Kesehatan.
6	Produk Pelayanan	Nomor rekam medis, registrasi pasien, dan status pasien pada poli tujuan.
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Loket pendaftaran, komputer, SIMPUS/ERM, printer, jaringan internet, ruang tunggu, kursi, papan informasi, mesin antrean.
8	Kompetensi Pelaksana	Minimal SMA/D3, mampu mengoperasikan komputer, memahami alur pelayanan, komunikasi efektif, pelayanan prima.
9	Pengawasan Internal	Kepala Tata Usaha, Penanggung Jawab Mutu, Kepala Puskesmas.
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Kotak saran, nomor pengaduan, media sosial, WhatsApp, SP4N-LAPOR!, pengaduan langsung.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 petugas pendaftaran setiap shift pelayanan.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan cepat, ramah, adil, tanpa diskriminasi dan sesuai SOP.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kerahasiaan data pasien dijamin serta identifikasi pasien dilakukan dengan benar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan minimal setiap 6 bulan melalui audit mutu, survei kepuasan masyarakat, dan evaluasi

		indikator mutu.
--	--	-----------------

II. PEMERIKSAAN UMUM

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
1	Dasar Hukum	UU Nomor 17 Tahun 2023; Permenkes Nomor 43 Tahun 2019; Standar Profesi Dokter; KMK ILP Tahun 2023.
2	Persyaratan Pelayanan	Terdaftar pada loket pendaftaran dan memiliki rekam medis.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Registrasi → Menunggu antrean → Anamnesis → Pemeriksaan fisik → Penegakan diagnosis → Edukasi → Resep/Rujukan → Pulang.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	15–30 menit per pasien.
5	Biaya/Tarif	3. Sesuai ketentuan JKN atau Perda Tarif Pelayanan Kesehatan.
6	Produk Pelayanan	Diagnosis, terapi, resep, surat keterangan, surat rujukan bila diperlukan.
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Ruang pemeriksaan, bed periksa, tensimeter, stetoskop, termometer, pulse oximeter, komputer, ERM.
8	Kompetensi Pelaksana	Dokter, perawat sesuai STR dan SIP yang masih berlaku.
9	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas dan Penanggung Jawab Pelayanan Klinis.
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sesuai mekanisme pengaduan Puskesmas.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 dokter dan 1 perawat.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan sesuai standar profesi, SOP, dan evidence based.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penerapan keselamatan pasien, identifikasi pasien, pencegahan infeksi, APD.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Audit medis, indikator mutu, survei kepuasan pasien.

III. PELAYANAN RUANG TINDAKAN

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Puskesmas. 3. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Ruang Tindakan Puskesmas Prembun.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien telah terdaftar di loket pendaftaran. 2. Membawa identitas diri (KTP/KIA/KK) bila diperlukan. 3. Membawa kartu BPJS/KIS bagi peserta JKN. 4. Membawa surat pengantar dari poli pemeriksaan apabila tindakan merupakan tindak lanjut pemeriksaan dokter atau tenaga kesehatan.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien memperoleh pemeriksaan di poli. 2. Dokter/Bidan/Perawat menentukan perlunya tindakan.

		3. Pasien diarahkan ke Ruang Tindakan. 4. Verifikasi identitas pasien. 5. Penjelasan tindakan dan persetujuan tindakan bila diperlukan. 6. Pelaksanaan tindakan sesuai SOP. 7. Observasi pascatindakan bila diperlukan. 8. Edukasi pasien. 9. Pasien pulang atau dirujuk sesuai indikasi.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Respon pelayanan maksimal 5 menit setelah pasien masuk ruang tindakan. Lama tindakan disesuaikan dengan jenis tindakan, rata-rata 10–60 menit. Observasi dilakukan sesuai kondisi klinis pasien.
5	Biaya/Tarif	4. Peserta JKN sesuai ketentuan BPJS Kesehatan (tanpa biaya tambahan sesuai indikasi medis). 5. Pasien umum sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan yang berlaku.
6	Produk Pelayanan	Pelayanan tindakan medis sederhana, antara lain: injeksi, infus, nebulizer, perawatan luka, penjahitan luka sederhana, pelepasan jahitan, irigasi luka, pemasangan kateter, pemasangan bidai, observasi pasien, tindakan kegawatdaruratan dasar, serta tindakan lain sesuai kewenangan Puskesmas.
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Ruang tindakan, tempat tidur tindakan, troli emergensi, oksigen, suction, nebulizer, infus set, alat steril, autoclave, lampu tindakan, monitor tanda vital, APD, wastafel, hand hygiene, tempat limbah medis, alat komunikasi, dan obat emergensi.
8	Kompetensi Pelaksana	Dokter, Perawat, dan Bidan yang memiliki STR aktif, SIP/SIK yang berlaku, kompeten sesuai kewenangan klinis, serta telah mendapatkan pelatihan seperti BTCLS, PPGD, BHD atau pelatihan lain sesuai kebutuhan pelayanan.
9	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala Puskesmas, Penanggung Jawab UKP, Koordinator Mutu, dan Penanggung Jawab Ruang Tindakan melalui monitoring, audit rekam medis, supervisi, dan evaluasi indikator mutu.
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui kotak saran, petugas pengaduan, nomor pengaduan Puskesmas, media sosial resmi, atau kanal SP4N-LAPOR!. Seluruh pengaduan ditindaklanjuti sesuai SOP.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal terdiri atas 1 dokter dan/atau 1 perawat atau bidan sesuai kebutuhan pelayanan dan jadwal pelayanan. Dalam kondisi kegawatdaruratan dapat melibatkan tim pelayanan lainnya.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar profesi, SOP, etika profesi, standar keselamatan pasien, serta prinsip pelayanan prima tanpa diskriminasi.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan menerapkan identifikasi pasien, pencegahan infeksi, penggunaan APD, patient safety, keselamatan kerja, penggunaan alat steril, pengelolaan limbah medis, dan kesiapsiagaan kegawatdaruratan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala melalui indikator mutu, survei kepuasan masyarakat, audit klinis, audit kepatuhan SOP, evaluasi insiden keselamatan pasien, serta rapat tinjauan manajemen dan perbaikan

		berkelanjutan.
--	--	----------------

IV.PELAYANAN KESEHATAN IBU

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
1	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.3. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik.4. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.5. Permenkes Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Puskesmas.6. Pedoman dan Standar Pelayanan Antenatal, Persalinan, Nifas, dan Pelayanan Kesehatan Ibu yang berlaku dari Kementerian Kesehatan.
2	Persyaratan Pelayanan	5. a. Pasien telah terdaftar di loket pendaftaran.b. Membawa KTP/KIA/KK bila diperlukan.c. Membawa Kartu JKN/KIS bagi peserta JKN.d. Membawa Buku KIA.e. Membawa surat rujukan apabila berasal dari fasilitas kesehatan lain (bila diperlukan).
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	10. 1. Pasien melakukan pendaftaran.2. Menunggu antrean pelayanan.3. Dilakukan identifikasi pasien.4. Anamnesis dan pemeriksaan fisik sesuai standar.5. Pemeriksaan kehamilan (ANC), nifas, atau konsultasi kesehatan reproduksi sesuai kebutuhan.6. Pemeriksaan penunjang bila diindikasikan (laboratorium sederhana, skrining faktor risiko, USG bila tersedia/indikasi).7. Diagnosis dan penatalaksanaan.8. Konseling dan edukasi (gizi, TTD, tanda bahaya, persiapan persalinan, ASI, KB pascapersalinan).9. Pemberian terapi sesuai indikasi.10. Rujukan apabila diperlukan.11. Pencatatan pada rekam medis dan Buku KIA.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Pelayanan dimulai paling lambat 30 menit sejak pasien berada di ruang pelayanan (sesuai kondisi antrean). Lama pelayanan rata-rata 20–40 menit per pasien, disesuaikan dengan kondisi medis dan kebutuhan pemeriksaan.
5	Biaya/Tarif	6. a. Peserta JKN sesuai ketentuan BPJS Kesehatan.b. Pasien umum sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen mengenai tarif pelayanan kesehatan yang berlaku.
6	Produk Pelayanan	Pelayanan kesehatan ibu meliputi: pelayanan antenatal (ANC) terpadu, deteksi dini faktor risiko kehamilan, pelayanan ibu nifas, konseling kesehatan reproduksi, konseling gizi, pemberian tablet tambah darah, imunisasi ibu hamil sesuai program, pelayanan KB pascapersalinan (sesuai kewenangan), skrining penyakit pada ibu hamil, rujukan kasus risiko tinggi, serta pelayanan kesehatan ibu lainnya sesuai standar.
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Ruang KIA, tempat tidur periksa, Doppler, tensimeter, timbangan ibu hamil, alat ukur tinggi badan, pita LILA, stetoskop, termometer, alat pemeriksaan obstetri, alat laboratorium sederhana, komputer/SIMPUS, Buku KIA, obat dan BMHP, alat kebersihan tangan, APD, serta ruang tunggu yang nyaman.
8	Kompetensi Pelaksana	Dokter, Bidan, dan tenaga kesehatan lain yang memiliki STR aktif, SIP/SIK yang masih berlaku, memiliki kewenangan klinis, serta kompeten dalam pelayanan kesehatan ibu sesuai standar profesi.

9	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala Puskesmas, Penanggung Jawab Pelayanan Kesehatan Ibu, Koordinator Mutu, dan Tim Audit Internal melalui supervisi, monitoring indikator program KIA, audit rekam medis, serta evaluasi mutu pelayanan.
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui petugas pengaduan, kotak saran, nomor pengaduan Puskesmas, media sosial resmi, atau kanal SP4N-LAPOR!. Seluruh pengaduan ditindaklanjuti sesuai SOP pengelolaan pengaduan.
11	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan, minimal terdiri atas 1 dokter dan/atau 1 bidan pada jam pelayanan, dibantu tenaga administrasi dan tenaga kesehatan lain sesuai kebutuhan.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar profesi, SOP, etika profesi, standar keselamatan pasien, prinsip pelayanan prima, tanpa diskriminasi, dengan menghormati hak pasien serta menjaga kerahasiaan informasi medis.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan menerapkan identifikasi pasien, pencegahan dan pengendalian infeksi (PPI), penggunaan APD, keselamatan pasien, pengelolaan limbah medis, keamanan obat, serta rujukan cepat pada kondisi kegawatdaruratan maternal.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan secara berkala melalui indikator mutu pelayanan, indikator program KIA (cakupan ANC sesuai standar, K6, deteksi faktor risiko, pelayanan nifas, dll.), survei kepuasan masyarakat, audit maternal/perinatal bila diperlukan, audit kepatuhan SOP, serta rapat tinjauan manajemen.

V.PELAYANAN PUSKESMAS MAMPU PERSALINAN

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda 3. Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi 4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien/ pengunjung menunggu panggilan dari poli/ ruangan yang dituju. 2. Pasien/ pengunjung akan dilayani oleh dokter/ petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep/ rujukan internal/ rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang KIA adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Puskesmas Prembun 2. Email puskesmas.prembun@yahoo.co.id 3. Website https://puskesmasprembun.kebumenkab.go.id 4. Kotak saran
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

		Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	1. Komputer 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. Alat Peraga dan Bed pasien 4. Buku rekam medis dan ATK lainnya 5. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	Bidan : 1. Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu bersalin 2. Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan pada ibu bersalin 3. Mampu melakukan KIE pada besalin 4. Mampu melakukan pelacakan kasus bayi kematian ibu dan persalinan 5. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter: 1 orang Bidan : 16 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan evaluasi indeks kepuasan masyarakat (IKM) triwulanan

VI.PELAYANAN NIFAS

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan UU Kesehatan. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat. 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Kebijakan dan SOP Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Prembun. (<u>Puskesmas Bangsa Negara</u>)
2	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas (KTP/KIA bila diperlukan). 2. Kartu BPJS/KIS atau jaminan kesehatan lainnya (bagi peserta). 3. Buku KIA. 4. Rekam Medis (pasien lama).

		5. Surat rujukan apabila berasal dari fasilitas kesehatan lain.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien melakukan pendaftaran. 2. Menunggu antrean sesuai nomor. 3. Dilakukan identifikasi pasien. 4. Pemeriksaan tanda vital dan skrining awal. 5. Pemeriksaan ibu nifas oleh bidan/dokter. 6. Pemeriksaan involusi uterus, lochea, luka perineum/SC, payudara dan laktasi. 7. Konseling ASI eksklusif, nutrisi, KB pasca persalinan, tanda bahaya nifas dan perawatan bayi baru lahir. 8. Pemberian terapi sesuai indikasi. 9. Rujukan apabila ditemukan komplikasi. 10. Pencatatan pada Buku KIA dan Rekam Medis.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	±30–60 menit sesuai kondisi pasien dan tindakan yang diberikan.
5	Biaya/Tarif	1. Peserta JKN/BPJS sesuai ketentuan yang berlaku (tanpa biaya tambahan). 2. Pasien umum sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen tentang Tarif Pelayanan Kesehatan yang berlaku.
6	Produk Pelayanan	1. Pemeriksaan kesehatan ibu nifas. 2. Pelayanan nifas sesuai standar. 3. Deteksi dini komplikasi nifas. 4. Konseling kesehatan ibu dan bayi. 5. Pelayanan KB pasca persalinan sesuai indikasi. 6. Surat rujukan bila diperlukan.
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang pemeriksaan nifas, tempat tidur pemeriksaan, tensimeter, stetoskop, termometer, doppler bila diperlukan, timbangan, alat pemeriksaan obstetri, APD, wastafel, komputer/SIM Puskesmas, Buku KIA, obat-obatan, alat kontrasepsi, ruang tunggu, toilet, tempat cuci tangan dan akses bagi penyandang disabilitas.
8	Kompetensi Pelaksana	Dokter, Bidan dan tenaga kesehatan yang memiliki STR aktif, SIP, kompetensi pelayanan kesehatan ibu nifas, pelatihan APN, PPGDON dan kompetensi lain sesuai ketentuan.
9	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala Puskesmas, Penanggung Jawab Mutu, Koordinator Klaster 2, serta dilakukan audit internal, monitoring indikator mutu dan supervisi berkala.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui: 1. Kotak saran. 2. Petugas pengaduan. 3. Nomor telepon/WhatsApp Puskesmas. 4. Media sosial resmi. 5. SP4N-LAPOR. Seluruh pengaduan ditindaklanjuti sesuai SOP.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal terdiri atas 1 dokter dan 1 bidan pada pelayanan rawat jalan, dengan dukungan tenaga administrasi, rekam medis dan farmasi sesuai kebutuhan pelayanan.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), standar profesi, standar pelayanan minimal, berorientasi pada keselamatan pasien, cepat, tepat, ramah, adil, tanpa diskriminasi dan menjaga kerahasiaan pasien.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan menerapkan sasaran keselamatan pasien, pencegahan dan pengendalian infeksi (PPI), identifikasi pasien, penggunaan APD, pengelolaan limbah medis, keselamatan kerja serta perlindungan data rekam medis pasien.
14	Evaluasi Kinerja	3. Evaluasi dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat,

	Pelaksana	monitoring indikator mutu, audit rekam medis, audit maternal perinatal bila diperlukan, rapat tinjauan manajemen, supervisi berkala dan evaluasi kinerja pegawai minimal setiap semester atau sesuai ketentuan yang berlaku.
--	-----------	--

VII.PELAYANAN BAYI BARU LAHIR DAN NEONATUS

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2. Permenkes Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan SPM Bidang Kesehatan. 3. KMK Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer. 4. KMK Nomor HK.01.07/MENKES/165/2023 tentang Standar Akreditasi Puskesmas. (JDIH Kementerian Kesehatan)
2	Persyaratan Pelayanan	1. Bayi usia 0–28 hari. 2. Membawa Buku KIA/KMS. 3. Membawa identitas orang tua (KTP/KK/BPJS bila ada).
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pendaftaran. 2. Verifikasi identitas dan Buku KIA. 3. Pemeriksaan bayi baru lahir/neonatus. 4. Pelayanan neonatal esensial. 5. Konseling perawatan bayi dan ASI eksklusif. 6. Pencatatan dan pelaporan. 7. Rujukan bila ditemukan komplikasi.
4	Jangka Waktu Pelayanan	± 15–30 menit per pasien, disesuaikan kondisi bayi dan kebutuhan pelayanan.
5	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen tentang Retribusi Daerah dan ketentuan JKN yang berlaku.
6	Produk Pelayanan	1. Pelayanan Neonatal Esensial. 2. Pemeriksaan kesehatan bayi baru lahir. 3. Konseling ASI Eksklusif dan perawatan bayi. 4. Imunisasi Hepatitis B0. 5. Pemberian Vitamin K1. 6. Surat Rujukan bila diperlukan.
7	Sarana dan Prasarana	Ruang pemeriksaan neonatal, timbangan bayi, infantometer, termometer, stetoskop neonatal, alat resusitasi bayi, vitamin K1, vaksin Hepatitis B0, Buku KIA, rekam medis, alat antropometri, alat MTBM, komputer dan jaringan internet.
8	Kompetensi Pelaksana	Dokter, Bidan, dan Perawat yang memiliki kompetensi pelayanan neonatal esensial, MTBM, PPGDON, dan pelatihan terkait kesehatan bayi baru lahir.
9	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala Puskesmas, Penanggung Jawab UKM/UKP, Koordinator KIA, dan Tim Mutu melalui monitoring, evaluasi, audit internal, serta supervisi berkala.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui:1. Kotak saran.2. Meja pengaduan.3. Telepon/WhatsApp Puskesmas.4. Media sosial resmi Puskesmas.5. SP4N-LAPOR.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 dokter dan/atau 1 bidan/perawat sesuai jadwal pelayanan dan kebutuhan pasien.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar profesi, SOP, keselamatan pasien, etika profesi, dan prinsip pelayanan prima tanpa diskriminasi.
13	Jaminan	1. Identifikasi pasien dengan benar.

	Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	2. Pencegahan dan pengendalian infeksi. 3. Penggunaan alat steril. 4. Penerapan keselamatan pasien. 5. Rujukan segera pada kasus kegawatdaruratan neonatal.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan melalui survei kepuasan masyarakat, indikator cakupan KN1, KN2, KN3, audit mutu, penilaian kinerja pegawai, monitoring dan evaluasi program KIA secara berkala.

VIII. PELAYANAN BAYI, BALITA DAN ANAK PRASEKOLAH (termasuk MTBS)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. 4. Permenkes Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, serta Pelayanan Kesehatan Seksual. 5. Pedoman Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) Kementerian Kesehatan RI. 6. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Membawa KTP/Kartu Identitas Orang Tua atau KK. 2. Membawa Kartu BPJS/KIS (bila ada). 3. Membawa Buku KIA atau Buku Kesehatan Anak. 4. Membawa Kartu Identitas Berobat/Kartu Rekam Medis (bila ada).5. Surat rujukan apabila berasal dari fasilitas kesehatan lain.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pendaftaran pasien. 2. Verifikasi identitas dan dokumen 3. Pengukuran antropometri (berat badan, panjang/tinggi badan, lingkar kepala bila diperlukan).4. Pemeriksaan tanda vital dan skrining tumbuh kembang.5. Pemeriksaan oleh dokter/bidan/perawat menggunakan pendekatan MTBS untuk balita sakit.6. Penentuan klasifikasi penyakit dan status gizi.7. Pemberian pengobatan, imunisasi, vitamin A, PMT, atau tindakan sesuai indikasi.8. Konseling kepada orang tua mengenai ASI, MP-ASI, gizi, stimulasi tumbuh kembang, pencegahan penyakit, dan tanda bahaya.9. Pencatatan pada Buku KIA dan rekam medis.10. Penjadwalan kontrol atau rujukan bila diperlukan.
4	Jangka Waktu Pelayanan	± 15–30 menit per pasien. Untuk kasus yang memerlukan observasi, tindakan, atau konseling lebih lanjut disesuaikan dengan kondisi pasien.
5	Biaya/Tarif	1. Peserta JKN/BPJS: sesuai ketentuan yang berlaku. 2. Pasien umum: sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen tentang tarif pelayanan kesehatan yang berlaku.
6	Produk Pelayanan	1. Pemeriksaan kesehatan bayi, balita, dan anak prasekolah. 2. Pelayanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit).- Pemantauan pertumbuhan dan perkembangan.- Deteksi dini gangguan tumbuh

		kembang. 3. Pelayanan imunisasi dasar dan lanjutan.- Pemberian kapsul Vitamin A 4. Konseling ASI, MP-ASI, gizi seimbang, dan pola asuh. 5. Penatalaksanaan penyakit umum pada bayi dan balita sesuai standar. 6. Rujukan kasus yang memerlukan pelayanan lanjutan.
7	Sarana dan Prasarana	Ruang MTBS/Ruang KIA, ruang pemeriksaan anak, timbangan bayi dan balita, infantometer, microtoise, pita LILA, termometer, stetoskop, pulse oximeter (bila tersedia), alat pemeriksaan tumbuh kembang, obat dan alat kesehatan MTBS, Buku KIA, media KIE, APD, tempat cuci tangan, ruang tunggu ramah anak.
8	Kompetensi Pelaksana	Dokter umum, bidan, dan perawat yang memiliki STR aktif, kompeten dalam pelayanan kesehatan bayi dan balita, serta telah memperoleh orientasi atau pelatihan MTBS sesuai ketentuan yang berlaku.
9	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala Puskesmas, Penanggung Jawab Pelayanan KIA/Anak, Koordinator Mutu, dan Tim Keselamatan Pasien melalui supervisi, audit rekam medis, serta monitoring indikator pelayanan anak.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui petugas pengaduan, kotak saran, nomor telepon/WhatsApp resmi Puskesmas, media sosial resmi, atau secara langsung kepada Kepala Puskesmas. Seluruh pengaduan dicatat, diverifikasi, dan ditindaklanjuti paling lambat 3 hari kerja.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal terdiri atas 1 dokter umum, 1 bidan atau perawat terlatih MTBS, petugas pendaftaran, serta tenaga pendukung sesuai kebutuhan pelayanan.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara profesional, cepat, tepat, ramah anak, tidak diskriminatif, menjaga kerahasiaan data pasien, serta mengutamakan keselamatan pasien sesuai standar pelayanan dan SOP yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan menerapkan identifikasi pasien, kebersihan tangan, penggunaan APD sesuai indikasi, pencegahan dan pengendalian infeksi (PPI), penggunaan alat kesehatan yang laik pakai, pengelolaan limbah medis, serta sistem rujukan yang aman apabila ditemukan kegawatdaruratan atau penyakit yang memerlukan pelayanan lanjutan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), audit kepatuhan terhadap SOP MTBS, pemantauan indikator cakupan pelayanan bayi dan balita, capaian imunisasi, status gizi, indikator mutu pelayanan, evaluasi pengaduan masyarakat, serta penilaian kinerja pegawai secara berkala.

IX. PELAYANAN IMUNISASI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda 3. Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi 4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme	1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli /

	dan Prosedur	ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang Imunisasi adalah 10 - 15 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Puskesmas Prembun 2. Email puskesmas.prembun@yahoo.co.id 3. Website https://puskesmasprembun.kebumenkab.go.id 4. Kotak saran
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	1. Komputer dan sistem aplikasi Epusk 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. Alat Peraga dan Bed pasien 4. Buku rekam medis dan ATK lainnya 5. Ruangan ber AC
10	Kompetensi Pelaksana	Bidan : 1. Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita 2. Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan 3. Mampu melakukan pelayanan KB 4. Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS 5. Mampu melakukan tindak bayi perempuan 6. MTBS 7. Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR,

		kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti 8. Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI 9. Mampu melakukan dokumentasi kebidanan 10. Melakukan sterilisasi 11. Mengajar Kelas Ibu dan Balita 12. Mampu mengoperasikan Epusk 13. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
11	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
12	Jumlah Pelaksana	Bidan : 16 orang
13	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan evaluasi indeks kepuasan masyarakat (IKM) triwulanan

X.PELAYANAN KELUARGA BERENCANA

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang KB adalah 10 - 15 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Puskesmas Prembun 2. Email puskesmas.prembun@yahoo.co.id 3. Website https://puskesmasprembun.kebumenkab.go.id 4. Kotak saran
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

		e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	1. Komputer dan sistem aplikasi Epusk 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. Alat Peraga dan Bed pasien 4. Buku rekam medis dan ATK lainnya 5. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	Bidan : 1. Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita 2. Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan 3. Mampu melakukan pelayanan KB 4. Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS 5. Mampu melakukan tindak bayi perempuan 6. MTBS 7. Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti 8. Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI 9. Mampu melakukan dokumentasi kebidanan 10. Melakukan sterilisasi
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 16 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan evaluasi indeks kepuasan masyarakat (IKM) triwulanan

XI.
 PELAYANAN
 REMAJA

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. 4. Permenkes Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, serta Pelayanan Kesehatan Seksual. 5. Permenkes Nomor 25 Tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak. 6. Pedoman Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja (PKPR) Kementerian Kesehatan RI. 7. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Membawa KTP/Kartu Identitas/KK atau Kartu Pelajar (bila ada).

		2. Membawa Kartu BPJS/KIS (bila ada). 3. Membawa Kartu Berobat/Buku KIA (untuk remaja putri apabila tersedia). 4. Surat rujukan apabila berasal dari fasilitas kesehatan lain.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pendaftaran pasien. 2. Verifikasi identitas dan administrasi. 3. Anamnesis dan skrining kesehatan remaja. 4. Pemeriksaan fisik dan penunjang sesuai indikasi. 5. Konseling kesehatan remaja secara ramah, rahasia, dan tidak menghakimi (PKPR). 6. Pelayanan sesuai kebutuhan, meliputi kesehatan reproduksi, kesehatan mental, gizi, anemia, perilaku hidup sehat, pencegahan penyalahgunaan NAPZA, imunisasi, dan deteksi dini faktor risiko penyakit tidak menular. 7. Pemberian terapi, edukasi, atau rujukan sesuai indikasi. 8. Pencatatan pada rekam medis dan pelaporan program. 9. Penjadwalan kunjungan ulang bila diperlukan.
4	Jangka Waktu Pelayanan	± 15–30 menit per pasien. Pelayanan konseling dapat berlangsung 30–45 menit sesuai kebutuhan.
5	Biaya/Tarif	1. Peserta JKN/BPJS: sesuai ketentuan yang berlaku. 2. Pasien umum: sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen tentang tarif pelayanan kesehatan yang berlaku.
6	Produk Pelayanan	1. Pemeriksaan kesehatan remaja 2. Konseling Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja (PKPR) 3. Skrining status gizi dan anemia 4. Skrining kesehatan mental dan perilaku berisiko 5. Konseling kesehatan reproduksi remaja. 6. Pelayanan Tablet Tambah Darah (TTD) bagi remaja putri sesuai program. 7. Imunisasi sesuai program nasional 8. Edukasi PHBS, gizi seimbang, aktivitas fisik, dan pencegahan NAPZA. 9. Rujukan bila diperlukan.
7	Sarana dan Prasarana	Ruang pelayanan remaja/PKPR atau ruang konseling yang menjamin privasi, ruang pemeriksaan, alat pemeriksaan tanda vital, timbangan, microtoise, alat pemeriksaan sederhana, media KIE, formulir skrining, alat kesehatan, obat-obatan, APD, komputer, serta ruang tunggu yang nyaman.
8	Kompetensi Pelaksana	6. Dokter, bidan, perawat, tenaga gizi, psikolog (bila tersedia), atau tenaga kesehatan lain yang memiliki STR aktif serta kompetensi dalam pelayanan kesehatan remaja dan/atau telah mengikuti pelatihan PKPR.
9	Pengawasan Internal	11. Dilaksanakan oleh Kepala Puskesmas, Penanggung Jawab Program Kesehatan Remaja/PKPR, Koordinator Mutu, dan Tim Keselamatan Pasien melalui supervisi, audit rekam medis, serta monitoring indikator pelayanan.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui petugas pengaduan, kotak saran, nomor telepon/WhatsApp resmi Puskesmas, media sosial resmi, atau secara langsung kepada Kepala Puskesmas. Pengaduan ditindaklanjuti

		paling lambat 3 hari kerja.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal terdiri atas 1 dokter, 1 bidan atau perawat, serta tenaga kesehatan lain (gizi/promosi kesehatan/psikolog bila tersedia) sesuai kebutuhan pelayanan.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara profesional, ramah remaja, menjaga privasi dan kerahasiaan, tidak diskriminatif, menghormati hak remaja, serta sesuai standar profesi dan SOP yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan menerapkan identifikasi pasien, kebersihan tangan, penggunaan APD sesuai indikasi, pencegahan dan pengendalian infeksi (PPI), penggunaan alat kesehatan yang laik pakai, menjaga kerahasiaan informasi pasien, serta sistem rujukan yang aman apabila diperlukan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	3. Evaluasi dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), monitoring capaian indikator program PKPR, audit kepatuhan SOP, evaluasi pengaduan masyarakat, penilaian kinerja pegawai, serta rapat evaluasi pelayanan secara berkala.

XII. PELAYANAN DEWASA

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 23 Tahun 2023 tentang Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer (ILP). 5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Membawa KTP/Kartu Identitas atau Kartu Keluarga. 2. Membawa Kartu BPJS/KIS (bila peserta JKN). 3. Membawa kartu berobat/rekam medis (bila ada). 4. Surat rujukan bagi pasien rujukan dari fasilitas kesehatan lain (apabila diperlukan).
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien melakukan pendaftaran. 2. Verifikasi identitas dan administrasi. 3. Skrining faktor risiko dan pengukuran tanda vital (tekanan darah, nadi, suhu, respirasi, tinggi badan, berat badan, IMT). 4. Pemeriksaan oleh dokter/perawat/bidan sesuai keluhan. 5. Pemeriksaan penunjang sederhana bila diperlukan. 6. Penegakan diagnosis dan pemberian terapi. 7. Konseling kesehatan dan edukasi perilaku hidup sehat. 8. Pemberian resep obat, surat kontrol, atau surat rujukan apabila diperlukan. 9. Pencatatan dalam rekam medis.
4	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan rata-rata 15–30 menit per pasien. Dapat lebih lama apabila memerlukan tindakan medis, observasi, atau konseling khusus.
5	Biaya/Tarif	1. Peserta JKN/BPJS: sesuai ketentuan Program Jaminan Kesehatan Nasional. 2. Pasien umum: sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen mengenai tarif pelayanan kesehatan yang

		berlaku.
6	Produk Pelayanan	1. Pemeriksaan kesehatan dewasa 2. Pelayanan pengobatan penyakit akut dan kronis.- Skrining Penyakit Tidak Menular (PTM). 3. Deteksi dini hipertensi, diabetes melitus, obesitas, penyakit jantung, dan faktor risiko lainnya. 4. Pemeriksaan kesehatan berkala 5. Pelayanan konsultasi kesehatan. 6. Pelayanan tindakan medis sederhana. 7. Rujukan ke fasilitas kesehatan lanjutan apabila diperlukan.
7	Sarana dan Prasarana	Ruang pemeriksaan umum, ruang tindakan, ruang konsultasi, ruang tunggu, komputer dan rekam medis, tensimeter, stetoskop, termometer, pulse oximeter, timbangan digital, microtoise, alat pemeriksaan gula darah, kolesterol dan asam urat (bila tersedia), EKG (bila tersedia), obat-obatan esensial, APD, sarana cuci tangan, dan media edukasi kesehatan.
8	Kompetensi Pelaksana	Dokter, perawat, bidan, apoteker/tenaga teknis kefarmasian, analis laboratorium, dan tenaga kesehatan lain yang memiliki STR aktif serta kompetensi sesuai bidang tugasnya.
9	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala Puskesmas, Penanggung Jawab UKP, Koordinator Mutu, dan Tim Keselamatan Pasien melalui supervisi, audit rekam medis, audit mutu pelayanan, dan monitoring indikator pelayanan.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui petugas pengaduan, kotak saran, telepon/WhatsApp resmi Puskesmas, media sosial resmi, maupun secara langsung kepada Kepala Puskesmas. Seluruh pengaduan ditindaklanjuti paling lambat 3 (tiga) hari kerja.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal terdiri atas 1 dokter, 1 perawat, 1 bidan (sesuai kebutuhan pelayanan), 1 tenaga kefarmasian, petugas laboratorium (bila diperlukan), petugas pendaftaran, dan tenaga pendukung lainnya.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara profesional, cepat, tepat, aman, bermutu, tidak diskriminatif, mengutamakan keselamatan pasien, menjaga kerahasiaan data pasien, serta sesuai standar profesi dan SOP yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan menerapkan identifikasi pasien, komunikasi efektif, pencegahan dan pengendalian infeksi (PPI), kebersihan tangan, penggunaan APD sesuai indikasi, penggunaan alat kesehatan yang laik pakai, keselamatan pasien, serta sistem rujukan yang aman apabila diperlukan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), pemantauan indikator mutu pelayanan, audit kepatuhan terhadap SOP, evaluasi pengaduan masyarakat, penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), serta rapat evaluasi mutu secara berkala.

XIII.
PELAYANAN LANSIA

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

		3. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. 4. Permenkes Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, serta Pelayanan Kesehatan Seksual. 5. Permenkes Nomor 25 Tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak. 6. Pedoman Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja (PKPR) Kementerian Kesehatan RI. 7. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Membawa KTP/Kartu Identitas/KK atau Kartu Pelajar (bila ada). 2. Membawa Kartu BPJS/KIS (bila ada). 3. Membawa Kartu Berobat/Buku KIA (untuk remaja putri apabila tersedia). 4. Surat rujukan apabila berasal dari fasilitas kesehatan lain.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pendaftaran pasien. 2. Verifikasi identitas dan administrasi. 3. Anamnesis dan skrining kesehatan remaja. 4. Pemeriksaan fisik dan penunjang sesuai indikasi. 5. Konseling kesehatan remaja secara ramah, rahasia, dan tidak menghakimi (PKPR). 6. Pelayanan sesuai kebutuhan, meliputi kesehatan reproduksi, kesehatan mental, gizi, anemia, perilaku hidup sehat, pencegahan penyalahgunaan NAPZA, imunisasi, dan deteksi dini faktor risiko penyakit tidak menular. 7. Pemberian terapi, edukasi, atau rujukan sesuai indikasi. 8. Pencatatan pada rekam medis dan pelaporan program. 9. Penjadwalan kunjungan ulang bila diperlukan.
4	Jangka Waktu Pelayanan	± 15–30 menit per pasien. Pelayanan konseling dapat berlangsung 30–45 menit sesuai kebutuhan.
5	Biaya/Tarif	1. Peserta JKN/BPJS: sesuai ketentuan yang berlaku. 2. Pasien umum: sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen tentang tarif pelayanan kesehatan yang berlaku.
6	Produk Pelayanan	1. Pemeriksaan kesehatan remaja. 2. Konseling Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja (PKPR) 3. Skrining status gizi dan anemia. 4. Skrining kesehatan mental dan perilaku berisiko. 5. Konseling kesehatan reproduksi remaja 6. Pelayanan Tablet Tambah Darah (TTD) bagi remaja putri sesuai program. 7. Imunisasi sesuai program nasional. 8. Edukasi PHBS, gizi seimbang, aktivitas fisik, dan pencegahan NAPZA. 9. Rujukan bila diperlukan.
7	Sarana dan Prasarana	Ruang pelayanan remaja/PKPR atau ruang konseling yang menjamin privasi, ruang pemeriksaan, alat pemeriksaan tanda vital, timbangan, microtoise, alat pemeriksaan sederhana, media KIE, formulir skrining, alat kesehatan,

		obat-obatan, APD, komputer, serta ruang tunggu yang nyaman.
8	Kompetensi Pelaksana	Dokter, bidan, perawat, tenaga gizi, psikolog (bila tersedia), atau tenaga kesehatan lain yang memiliki STR aktif serta kompetensi dalam pelayanan kesehatan remaja dan/atau telah mengikuti pelatihan PKPR.
9	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala Puskesmas, Penanggung Jawab Program Kesehatan Remaja/PKPR, Koordinator Mutu, dan Tim Keselamatan Pasien melalui supervisi, audit rekam medis, serta monitoring indikator pelayanan.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui petugas pengaduan, kotak saran, nomor telepon/WhatsApp resmi Puskesmas, media sosial resmi, atau secara langsung kepada Kepala Puskesmas. Pengaduan ditindaklanjuti paling lambat 3 hari kerja.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal terdiri atas 1 dokter, 1 bidan atau perawat, serta tenaga kesehatan lain (gizi/promosi kesehatan/psikolog bila tersedia) sesuai kebutuhan pelayanan.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara profesional, ramah remaja, menjaga privasi dan kerahasiaan, tidak diskriminatif, menghormati hak remaja, serta sesuai standar profesi dan SOP yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan menerapkan identifikasi pasien, kebersihan tangan, penggunaan APD sesuai indikasi, pencegahan dan pengendalian infeksi (PPI), penggunaan alat kesehatan yang laik pakai, menjaga kerahasiaan informasi pasien, serta sistem rujukan yang aman apabila diperlukan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), monitoring capaian indikator program PKPR, audit kepatuhan SOP, evaluasi pengaduan masyarakat, penilaian kinerja pegawai, serta rapat evaluasi pelayanan secara berkala.

XIV.PELAYANAN PENYAKIT TIDAK MENULAR (PTM)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 23 Tahun 2023 tentang Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer (ILP). 5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular Kementerian Kesehatan RI.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Membawa KTP/Kartu Identitas atau Kartu Keluarga. 2. Membawa Kartu BPJS/KIS (bila peserta JKN). 3. Membawa kartu berobat/rekam medis (bila ada). 4. Membawa Buku Kesehatan/Prolanis atau buku pemantauan penyakit kronis (bila ada). 5. Surat rujukan apabila berasal dari fasilitas kesehatan lain.
3	Sistem, Mekanisme	1. Pendaftaran pasien.

	dan Prosedur	2. Verifikasi identitas dan administrasi. 3. Skrining faktor risiko PTM meliputi riwayat kesehatan, kebiasaan merokok, konsumsi alkohol, aktivitas fisik, pola makan, indeks massa tubuh (IMT), lingkaran perut, tekanan darah, dan gula darah sesuai indikasi. 4. Pemeriksaan oleh dokter/perawat. 5. Pemeriksaan penunjang (gula darah, kolesterol, asam urat, EKG atau pemeriksaan lain sesuai indikasi dan ketersediaan). 6. Penegakan diagnosis dan penatalaksanaan. 7. Konseling perubahan gaya hidup, kepatuhan minum obat, dan pengendalian faktor risiko. 8. Pemberian terapi, resep, kontrol berkala, atau rujukan bila diperlukan. 9. Pencatatan pada rekam medis dan pelaporan program PTM.
4	Jangka Waktu Pelayanan	Rata-rata 20–30 menit per pasien. Waktu pelayanan dapat lebih lama apabila diperlukan pemeriksaan penunjang, edukasi, atau konseling intensif.
5	Biaya/Tarif	1. Peserta JKN/BPJS: sesuai ketentuan Program Jaminan Kesehatan Nasional. 2. Pasien umum: sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen tentang tarif pelayanan kesehatan yang berlaku.
6	Produk Pelayanan	1. Skrining faktor risiko PTM. 2. Pemeriksaan kesehatan PTM 3. Pelayanan hipertensi. 4. Pelayanan diabetes melitus. 5. Pelayanan penyakit jantung dan pembuluh darah sesuai kewenangan Puskesmas 6. Pelayanan PPOK dan asma. 7. Pelayanan obesitas dan gangguan metabolik. 8. Konseling berhenti merokok dan perubahan gaya hidup. 9. Edukasi CERDIK dan PATUH. 10. Pelayanan Prolanis (bagi peserta JKN sesuai ketentuan). 11. Rujukan ke fasilitas kesehatan lanjutan apabila diperlukan.
7	Sarana dan Prasarana	Ruang pemeriksaan, ruang konsultasi, ruang tindakan, alat ukur tekanan darah, stetoskop, timbangan digital, microtoise, pita ukur lingkaran perut, alat pemeriksaan gula darah, kolesterol, asam urat, EKG (bila tersedia), pulse oximeter, komputer, rekam medis, obat-obatan esensial PTM, media edukasi, APD, dan fasilitas cuci tangan.
8	Kompetensi Pelaksana	Dokter, perawat, bidan, tenaga gizi, tenaga kefarmasian, analis laboratorium, dan tenaga kesehatan lainnya yang memiliki STR aktif serta kompetensi dalam pencegahan dan pengendalian Penyakit Tidak Menular sesuai bidang tugasnya.
9	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala Puskesmas, Penanggung Jawab Program PTM, Penanggung Jawab UKP, Koordinator Mutu, dan Tim Keselamatan Pasien melalui supervisi, audit rekam medis, monitoring indikator PTM, dan evaluasi

		mutu pelayanan.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui petugas pengaduan, kotak saran, telepon/WhatsApp resmi Puskesmas, media sosial resmi, atau secara langsung kepada Kepala Puskesmas. Seluruh pengaduan ditindaklanjuti paling lambat 3 (tiga) hari kerja.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal terdiri atas 1 dokter, 1 perawat, 1 tenaga gizi, 1 tenaga kefarmasian, 1 analis laboratorium (bila tersedia), petugas pendaftaran, dan tenaga pendukung lainnya sesuai kebutuhan pelayanan.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara profesional, cepat, aman, bermutu, tidak diskriminatif, menjaga kerahasiaan data pasien, serta sesuai standar profesi, SOP, dan prinsip keselamatan pasien.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan menerapkan identifikasi pasien, komunikasi efektif, kebersihan tangan, penggunaan APD sesuai indikasi, pencegahan dan pengendalian infeksi (PPI), penggunaan alat kesehatan yang terkalibrasi dan laik pakai, keselamatan pasien, serta sistem rujukan yang aman apabila diperlukan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), pemantauan indikator program PTM (cakupan skrining, pengendalian hipertensi dan diabetes, kepatuhan kunjungan), audit kepatuhan SOP, evaluasi mutu pelayanan, monitoring pengaduan masyarakat, penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), dan rapat evaluasi berkala.

XV.PELAYANAN TUBERKULOSIS (TB)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan • Membawa kartu identitas (KTP, KK, BPJS) bagi pasien baru dan kartu berobat serta kartu TB 02 bagi pasien lama. • Pasien membawa surat rujukan pindah layanan • Pengantar dari faskes untuk tes mantoux
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Pasien diukur berat badan (BB) dan tekanan darah 4. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal 5. Pasien baru diberikan konseling tentang cara minum, efek samping dan tanda bahaya dari obat anti tuberculosis (OAT) serta diberikan obat anti tuberculosis untuk 14 hari selama fase awal. 6. Pasien lama/keluarga diberikan obat sesuai dosis dan keluhan untuk 14 hari. 7. Pasien diberikan pemeriksaan penunjang laboratorium (jika diperlukan); 8. Pasien dianjurkan kontrol sesuai jadwal

		9. Pasien diberikan rujukan (internal atau eksternal)
3	Jangka waktu	30 Menit untuk pasien baru 10 Menit untuk pasien lama Pelayanan Poli TB: disesuaikan dengan jadwal yang telah ditentukan jam 08.00 s/d 14.00 WIB
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Layanan TB dan Layanan Tes Mantoux
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Puskesmas Prembun 2. Email puskesmas.prembun@yahoo.co.id 3. Website https://puskesmasprembun.kebumenkab.go.id Kotak saran
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	1. Alat pengukur berat badan dan alat medis lainnya 2. Buku rekam medis dan ATK lainnya
9	Kompetensi Pelaksana	Perawat/Dokter : 1. Mampu melakukan konseling TB 2. Memahami TB-DOTS 3. Mampu melakukan pelayanan mantoux test 4. Pencatatan dan pelaporan 5. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 6. Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter : 2 Orang Perawat : 8 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	3. Melalui Monev Rutin setiap bulan 4. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan evaluasi indeks kepuasan masyarakat (IKM) triwulanan

XVI.PELAYANAN HIV, IMS DAN HEPATITIS

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Membawa KTP/Kartu Identitas atau Kartu Keluarga (apabila tersedia). 2. Membawa Kartu BPJS/KIS (bila peserta JKN).

		3. Membawa kartu berobat atau rekam medis (bila ada). 4. Membawa surat rujukan apabila berasal dari fasilitas kesehatan lain (bila diperlukan). 5. Bersedia mengikuti konseling dan pemeriksaan sesuai indikasi.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Pendaftaran pasien. 2. Verifikasi identitas dan administrasi. 3. Konseling pra-pemeriksaan (pre-test) sesuai indikasi. 4. Anamnesis, pemeriksaan fisik, dan penilaian faktor risiko. 5. Pemeriksaan laboratorium (tes HIV, pemeriksaan IMS, skrining Hepatitis B/C atau pemeriksaan lain sesuai indikasi dan kewenangan Puskesmas). 6. Penyampaian hasil pemeriksaan disertai konseling pasca-pemeriksaan (post-test). 7. Pemberian pengobatan IMS, terapi sesuai kewenangan, imunisasi Hepatitis B (sesuai indikasi/program), atau rujukan bila diperlukan. 8. Bagi pasien HIV, dilakukan tindak lanjut sesuai pedoman nasional, termasuk rujukan atau pemberian terapi ARV apabila Puskesmas merupakan layanan satelit ARV. 9. Pencatatan dan pelaporan sesuai ketentuan dengan menjaga kerahasiaan pasien.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Konseling dan pemeriksaan: 20–45 menit 2. Waktu penyampaian hasil pemeriksaan laboratorium menyesuaikan jenis pemeriksaan yang dilakukan.
4	Jangka Waktu Pelayanan	1. Peserta JKN/BPJS: sesuai ketentuan Program Jaminan Kesehatan Nasional. 2. Program HIV, IMS, dan Hepatitis yang menjadi program pemerintah diberikan sesuai ketentuan yang berlaku. 3. Pasien umum: sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen tentang tarif pelayanan kesehatan yang berlaku.
5	Biaya/Tarif	1. Konseling HIV, IMS, dan Hepatitis. 2. Skrining dan deteksi dini HIV.- Pemeriksaan HIV sesuai indikasi. 3. Pemeriksaan dan pengobatan IMS 4. Skrining Hepatitis B dan/atau Hepatitis C sesuai indikasi. 5. Edukasi pencegahan penularan HIV, IMS, dan Hepatitis 6. Rujukan ke rumah sakit atau fasilitas pelayanan lanjutan bila diperlukan.- Pendampingan tindak lanjut sesuai pedoman program.
6	Produk Pelayanan	Ruang konseling yang menjamin privasi, ruang pemeriksaan, ruang tindakan, laboratorium sederhana, alat rapid test HIV/Hepatitis (sesuai ketersediaan), alat pemeriksaan IMS, APD, komputer, rekam medis, media KIE, obat IMS, logistik program, serta sarana cuci tangan dan pengelolaan limbah medis.
7	Sarana dan Prasarana	Dokter, perawat, bidan, analis laboratorium, konselor HIV, tenaga kefarmasian, dan tenaga kesehatan lainnya yang memiliki STR aktif serta telah mendapatkan orientasi atau pelatihan terkait pelayanan HIV, IMS, dan Hepatitis sesuai ketentuan program.
8	Kompetensi Pelaksana	Dilaksanakan oleh Kepala Puskesmas, Penanggung Jawab Program HIV, IMS, dan Hepatitis, Koordinator Mutu, serta

		Tim Keselamatan Pasien melalui supervisi, audit rekam medis, monitoring indikator program, dan evaluasi mutu pelayanan.
9	Pengawasan Internal	Pengaduan dapat disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, telepon/WhatsApp resmi Puskesmas, email resmi, media sosial resmi, atau secara langsung kepada petugas. Pengaduan ditindaklanjuti paling lambat 3 (tiga) hari kerja dengan tetap menjaga kerahasiaan identitas pasien.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Minimal terdiri atas 1 dokter, 1 perawat atau bidan, 1 analis laboratorium, 1 tenaga kefarmasian, dan 1 konselor HIV (atau tenaga kesehatan yang telah mendapat pelatihan konseling HIV), sesuai ketersediaan SDM Puskesmas.
11	Jumlah Pelaksana	Pelayanan diberikan secara profesional, cepat, aman, tidak diskriminatif, menjaga kerahasiaan identitas dan hasil pemeriksaan pasien, menghormati hak pasien, serta sesuai standar profesi, SOP, dan pedoman nasional.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan menerapkan identifikasi pasien, komunikasi efektif, informed consent sesuai kebutuhan, pencegahan dan pengendalian infeksi (PPI), penggunaan APD, keselamatan pasien, pengelolaan limbah medis, serta menjaga kerahasiaan seluruh data dan hasil pemeriksaan pasien.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Evaluasi dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), pemantauan indikator program HIV, IMS, dan Hepatitis, audit kepatuhan SOP, evaluasi mutu pelayanan, monitoring pengaduan masyarakat, penilaian kinerja pegawai, serta rapat evaluasi program secara berkala.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Membawa KTP/Kartu Identitas atau Kartu Keluarga (apabila tersedia). 2. Membawa Kartu BPJS/KIS (bila peserta JKN). 3. Membawa kartu berobat atau rekam medis (bila ada). 4. Membawa surat rujukan apabila berasal dari fasilitas kesehatan lain (bila diperlukan). 5. Bersedia mengikuti konseling dan pemeriksaan sesuai indikasi.

XVII.PELAYANAN KESEHATAN JIWA

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa. 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 23 Tahun 2023 tentang Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer (ILP). 6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 7. Pedoman Pelayanan Kesehatan Jiwa di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer Kementerian Kesehatan RI.
2	Persyaratan	1. Membawa KTP/Kartu Identitas atau Kartu Keluarga.

	Pelayanan	2. Membawa Kartu BPJS/KIS (bila peserta JKN). 3. Membawa kartu berobat/rekam medis (bila ada). 4. Membawa surat rujukan apabila berasal dari fasilitas kesehatan lain (bila diperlukan). 5. Didampingi keluarga/wali bagi pasien yang memerlukan pendampingan.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pendaftaran pasien. 2. Verifikasi identitas dan administrasi. 3. Skrining kesehatan jiwa sesuai kelompok usia dan faktor risiko. 4. Anamnesis, pemeriksaan fisik, dan pemeriksaan status mental oleh tenaga Kesehatan 5. Penegakan diagnosis atau identifikasi masalah kesehatan jiwa sesuai kewenangan. 6. Pemberian konseling, terapi farmakologis dan/atau nonfarmakologis sesuai indikasi. 7. Edukasi kepada pasien dan keluarga mengenai pengobatan, rehabilitasi, serta pencegahan kekambuhan 8. Rujukan ke fasilitas pelayanan kesehatan rujukan apabila diperlukan. 9. Pencatatan pada rekam medis dan pelaporan program kesehatan jiwa.
4	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pemeriksaan dan konseling: 20–45 menit per pasien. 2. Waktu pelayanan dapat lebih lama sesuai kondisi klinis dan kebutuhan konseling pasien.
5	Biaya/Tarif	1. Peserta JKN/BPJS: sesuai ketentuan Program Jaminan Kesehatan Nasional. 2. Pasien umum: sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen tentang tarif pelayanan kesehatan yang berlaku. 3. Kegiatan program kesehatan jiwa masyarakat dilaksanakan sesuai ketentuan program pemerintah.
6	Produk Pelayanan	1. Skrining kesehatan jiwa 2. Pemeriksaan dan konsultasi kesehatan jiwa. 3. Penatalaksanaan gangguan mental emosional dan gangguan jiwa sesuai kewenangan Puskesmas. 4. Pelayanan bagi Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) dan Orang Dengan Masalah Kejiwaan (ODMK) 5. Edukasi dan konseling pasien serta keluarga.- Kunjungan rumah (sesuai program dan indikasi) 6. Rujukan ke rumah sakit atau fasilitas kesehatan rujukan bila diperlukan.
7	Sarana dan Prasarana	Ruang pemeriksaan dan ruang konseling yang menjamin privasi, ruang tindakan, alat pemeriksaan dasar, formulir skrining kesehatan jiwa, media komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE), obat-obatan sesuai Formularium Nasional dan kewenangan Puskesmas, komputer, rekam medis, APD, serta sarana cuci tangan.
8	Kompetensi Pelaksana	Dokter, perawat, bidan, psikolog (apabila tersedia), tenaga kesehatan lainnya yang memiliki STR aktif serta telah

		mendapatkan orientasi atau pelatihan pelayanan kesehatan jiwa sesuai ketentuan.
9	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala Puskesmas, Penanggung Jawab Program Kesehatan Jiwa, Koordinator Mutu, dan Tim Keselamatan Pasien melalui supervisi, audit rekam medis, monitoring indikator program, dan evaluasi mutu pelayanan.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, telepon/WhatsApp resmi Puskesmas, email resmi, media sosial resmi, atau secara langsung kepada petugas. Pengaduan ditindaklanjuti paling lambat 3 (tiga) hari kerja dengan menjaga kerahasiaan identitas pasien.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal terdiri atas 1 dokter, 1 perawat atau bidan, 1 tenaga kefarmasian, serta tenaga kesehatan lain sesuai kebutuhan dan ketersediaan SDM Puskesmas.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara profesional, aman, cepat, tidak diskriminatif, menghormati hak dan martabat pasien, menjaga kerahasiaan informasi kesehatan, serta sesuai standar profesi, SOP, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan menerapkan identifikasi pasien, komunikasi efektif, pencegahan dan pengendalian infeksi (PPI), penggunaan APD sesuai indikasi, pengelolaan pasien dengan risiko kekerasan sesuai SOP, keselamatan pasien, serta menjaga kerahasiaan seluruh data dan informasi pasien.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), pemantauan indikator program kesehatan jiwa, audit kepatuhan SOP, evaluasi mutu pelayanan, monitoring pengaduan masyarakat, penilaian kinerja pegawai, dan rapat evaluasi program secara berkala.

XVIII. PELAYANAN GIZI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. KTP/KK Sasaran 2. Buku KIA untuk pasien ibu hamil dan balita
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menyiapkan formulir sesuai jenis Pelayanan Gizi Masyarakat dibutuhkan. 2. Petugas menuju tempat lokasi atau kunjungan rumah yang membutuhkan Pelayanan Gizi Masyarakat. 3. Petugas melakukan kegiatan, penilaian, pengukuran (BB, PB/TB, LiLa dll) jika dibutuhkan sesuai jenis Pelayanan Gizi Masyarakat. 4. Petugas mendokumentasikan hasil kegiatan, penilaian dan pengukuran (BB, Tb, Lila dll) sesuai dengan jenis pelayanan Gizi masyarakat yang dilakukan di lapangan. 5. Petugas memberikan Rekomendasi dan Edukasi kepada sasaran atau masyarakat menurut hasil kegiatan penilaian dan pengukuran (BB, Tb, Lila dll) sesuai dengan jenis pelayanan Gizi masyarakat yang dilakukan di lapangan. 6. Petugas mencatat Hasil kegiatan di lapangan untuk

		dilaporkan kepada Kepala Puskesmas. 7. Petugas melakukan evaluasi, monitoring dan rencana tindak lanjut dari kegiatan Pelayanan Gizi Masyarakat yang sudah dilakukan.
3	Jangka waktu	1. Hari Buka: Setiap Hari Kerja (Senin -Sabtu) 2. Jam Pelayanan sesuai dengan pelayanan gizi di masyarakat
4	Biaya / tarif	Biaya sesuai jenis pemeriksaan yang dilakukan
5	Produk Pelayanan	1. Pemantauan Status Gizi Balita yang ditimbang berat badannya (D/S), Balita yang naik berat badannya (N/D), Balita stunting, Balita wasting, Bayi umur 6 bulan yang mendapat ASI eksklusif, Bayi yang baru lahir mendapat IMD (Inisiasi Menyusu Dini) 2. Balita Gizi Buruk terdeteksi dan tertangani 3. Balita Gizi Buruk terpantau 4. Edukasi PMBA 5. Pemberian Kapsul Vitamin A dosis tinggi pada bayi umur 6-11 bulan 6. Pemberian Kapsul Vitamin A dosis tinggi pada balita umur 12-59 bulan 2 (dua) kali setahun 7. Pemberian Kapsul Vitamin A pada ibu nifas 8. Pemberian 90 Tablet Tambah Darah pada Ibu hamil 9. Pemberian Tablet Tambah Darah pada Remaja Putri 10. Pemberian Makanan Tambahan (PMT) bagi Ibu Hamil KEK 11. Pemberian Makanan Tambahan (PMT) bagi Balita Gikur
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Telepon atau WA di No. 082135440945 2. Email Puskesmas Prembun: puskesmas.prembun@yahoo.co.id 3. Kotak Saran / Pengaduan di Puskesmas 4. Pelayanan Pengaduan Langsung 5. Media Sosial: Facebook Puskesmas Prembun, Instagram Puskesmas Prembun, Website: https://puskesmasprembun.kebumenkab.go.id
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Pedoman Gizi Seimbang; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Teknis Surveilans Gizi; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/ Menkes/51/2022 tentang Standar Alat Antropometri dan Alat Deteksi Dini Perkembangan Anak
8	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. ATK 3. Peralatan Pengukuran 4. Logistik

9	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal D3 Kesehatan/sederajat 2. Mampu melakukan upaya promotif dan preventif dalam rangka mencapai derajat kesehatan setinggi-tingginya 3. Memahami dan memberikan pelayanan prima 5. Memiliki budaya kerja mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	TIM Pelaksana Gizi 1 Pembina wilayah 13
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan/atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

XIX.PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda 3. Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi 4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien/ pengunjung menunggu panggilan dari poli/ ruangan yang dituju. 2. Pasien/ pengunjung akan dilayani oleh dokter/ petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien/ pengunjung akan diberikan resep/ rujukan internal/ rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan gigi adalah 20 - 30 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Puskesmas Prembun 2. Email puskesmas.prembun@yahoo.co.id 3. Website https://puskesmasprembun.kebumenkab.go.id 4. Kotak saran
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

		Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	1. Komputer dan Register Online 2. Alat tensimeter dan alat medis lainnya 3. Alat Peraga dan Kursi Periksa 4. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya 5. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	Dokter Gigi : 1. Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan gigi mulut 2. Mampu mendiagnosa penyakit 3. Pencabutan gigi 4. Melakukan Tindakan medis dan terapi 5. Pencabutan dan penumpatan gigi 6. Kuretase 7. Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis 8. Mampu melakukan anastesi lokal 9. Mengadakan /menerima rujukan medik 10. Mengoperasikan Register Online 11. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 12. Memahami dan memberikan pelayanan prima Perawat Gigi : 1. Mampu mempersiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan gigi 2. Mampu membantu dokter gigi dalam pelayanan dan pengobatan pasien 3. Mampu melakukan pencabutan gigi sulung 4. Mampu melakukan penumpatan sementara 5. Mampu melakukan Tindakan scaling 6. Melakukan sterilisasi 7. Mengoperasikan Register Online 8. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Gigi : 1 orang Perawat Gigi : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	3. Melalui Monev Rutin setiap bulan 4. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan evaluasi indeks kepuasan masyarakat (IKM) triwulanan

XX.PELAYANAN LABORATORIUM

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran

		2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda 3. Pasien memiliki rekam medis pribadi 4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien/ pengunjung menunggu panggilan dari poli/ ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter/ petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien/ pengunjung akan diberikan resep/ rujukan internal/ rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di laboratorium adalah 10 - 120 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Puskesmas Prembun 2. Email puskesmas.prembun@yahoo.co.id 3. Website https://puskesmasprembun.kebumenkab.go.id 4. Kotak saran
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	1. Alat hematology analyzer, reagen dan alat medis lainnya 2. Buku rekam medis dan ATK lainnya 3. Ruang ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	Analis Kesehatan : 1. Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium 2. Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/menerima spesimen 3. Mampu membuat / mempersiapkan sediaan 4. Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium 5. Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan 6. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 7. Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Analisis Kesehatan : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja	• Melalui Monev Rutin setiap bulan

	Pelaksana	• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent
--	-----------	--

XXI.PELAYANAN KEFARMASIAN

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien membawa resep dari unit pelayanan sebelumnya
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pasien / pengunjung menyerahkan resep di ruang apotek. b. Pasien / pengunjung menunggu obat disiapkan oleh petugas apotek c. Pasien / pengunjung akan diberikan obat dan dijelaskan tentang obat dan cara penggunaannya
3	Jangka waktu	Waktu tunggu pasien dari menyerahkan resep sampai menerima obat paling lama 5 - 15 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Puskesmas Prembun 2. Email puskesmas.prembun@yahoo.co.id 3. Website https://puskesmasprembun.kebumenkab.go.id 4. Kotak saran
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	1. Obat obatan 2. Komputer dan printer 3. ATK 4. Kulkas/freezer 5. Ruangn ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	Apoteker/Asisten Apoteker/ sederajat yang telah terlatih : 1. Menyusun rencana kebutuhan obat 2. Mampu melakukan pelayanan obat 3. Mampu membaca resep 4. Mampu memberi etiket pada obat 5. Mampu melakukan pengelolaan obat 6. Pelaporan 7. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 8. Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Apoteker : 1 orang Asisten Apoteker : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan	Maklumat Pelayanan

	Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

XXII.PELAYANAN PROMOSI KESEHATAN

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 23 Tahun 2023 tentang Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer (ILP). 5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit sebagai acuan prinsip promosi kesehatan. 7. Pedoman Promosi Kesehatan Kementerian Kesehatan RI yang berlaku.
2	Persyaratan Pelayanan	1. 1. Membawa identitas diri (KTP/KK) apabila diperlukan untuk pelayanan individual.2. Mengisi buku tamu atau daftar hadir pada kegiatan penyuluhan.3. Membawa surat permohonan apabila mengajukan penyuluhan atau pembinaan dari institusi, sekolah, desa, atau organisasi.4. Tidak dipungut persyaratan khusus untuk memperoleh informasi dan edukasi kesehatan.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Masyarakat mengajukan permohonan atau mengikuti kegiatan promosi kesehatan. 2. Petugas menerima dan mengidentifikasi kebutuhan informasi atau edukasi kesehatan. 3. Penjadwalan kegiatan bila diperlukan. 4. Pelaksanaan penyuluhan, konseling, kelas kesehatan, atau pembinaan sesuai sasaran. 5. Pemberian media komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE). 6. Evaluasi pemahaman peserta. 7. Pencatatan dan pelaporan kegiatan promosi kesehatan.
4	Jangka Waktu Pelayanan	1. Konseling individu: 15–30 menit. 2. Penyuluhan kelompok: 30–90 menit, disesuaikan dengan materi dan jumlah peserta.3. Pembinaan lintas sektor atau masyarakat: sesuai jadwal kegiatan.
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis) untuk seluruh kegiatan promosi kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas sesuai program pemerintah.
6	Produk Pelayanan	1. Konseling kesehatan individu. 2. Penyuluhan kesehatan kelompok. 3. Kelas ibu hamil, kelas balita, kelas remaja, dan kelas lansia. 4. Edukasi PHBS, GERMAS, CERDIK, PATUH, pencegahan stunting, gizi seimbang, kesehatan

		reproduksi, kesehatan jiwa, dan pencegahan penyakit menular maupun tidak menular. 5. Pembinaan UKBM (Posyandu, Posbindu PTM, Posyandu Lansia, dan lainnya). 6. Media KIE (leaflet, poster, banner, video edukasi, dan media digital).
7	Sarana dan Prasarana	Ruang promosi kesehatan atau ruang penyuluhan, ruang konseling, LCD/proyektor, komputer/laptop, layar, sound system, media KIE (leaflet, poster, booklet, banner, video), meja dan kursi, akses internet, papan informasi, kendaraan operasional (untuk kegiatan luar gedung bila tersedia), serta alat peraga edukasi kesehatan.
8	Kompetensi Pelaksana	Tenaga Promosi Kesehatan, dokter, perawat, bidan, tenaga gizi, sanitarian, dan tenaga kesehatan lainnya yang memiliki STR (sesuai profesi) serta kompetensi komunikasi, edukasi, pemberdayaan masyarakat, dan penyuluhan kesehatan.
9	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala Puskesmas, Penanggung Jawab Promosi Kesehatan, Koordinator Mutu, dan Tim Manajemen melalui supervisi, monitoring kegiatan, evaluasi capaian program, dan audit mutu internal.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui loket pengaduan, kotak saran, telepon/WhatsApp resmi Puskesmas, email resmi, media sosial resmi, atau secara langsung kepada petugas. Seluruh pengaduan dicatat dan ditindaklanjuti paling lambat 3 (tiga) hari kerja.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal terdiri atas 1 tenaga Promosi Kesehatan atau petugas yang ditunjuk, dengan melibatkan tenaga kesehatan lain sesuai tema kegiatan (dokter, bidan, perawat, gizi, sanitarian, dan lainnya).
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara profesional, informatif, komunikatif, mudah dipahami, tidak diskriminatif, berbasis bukti ilmiah, menghormati nilai budaya masyarakat, dan mengutamakan kebutuhan sasaran.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Materi edukasi yang diberikan mengacu pada pedoman Kementerian Kesehatan. Pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan keselamatan peserta, penerapan pencegahan dan pengendalian infeksi (PPI) bila diperlukan, serta menjaga kerahasiaan informasi pribadi peserta pada kegiatan konseling.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui pemantauan jumlah dan jenis pengaduan, ketepatan waktu penyelesaian, tingkat penyelesaian pengaduan, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), audit mutu, rapat evaluasi berkala, dan tindak lanjut perbaikan pelayanan.

XXIII. PELAYANAN KESEHATAN LINGKUNGAN

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Permasalahan Kesehatan Lingkungan, Penyakit berbasis lingkungan atau permasalahan lintas program kesehatan terkait 2. Data KTP / KK Pengelola / Sasaran 3. Institusi Pendidikan di wilayah kerja 4. Institusi Kesehatan di wilayah kerja 5. Tempat-tempat Umum di wilayah kerja

		6. Tempat Pengolahan Makanan di wilayah kerja 7. Rumah tidak sehat di wilayah kerja 8. KK yang belum akses 5 Pilar Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menyiapkan formulir sesuai jenis Pelayanan Kesehatan Lingkungan yang dibutuhkan 2. Petugas menuju tempat lokasi Sarana Yang membutuhkan Pelayanan Kesehatan Lingkungan 3. Petugas melakukan Inspeksi dan penilaian dengan menggunakan formulir dan check list sesuai jenis Pelayanan Kesehatan Lingkungan yang dibutuhkan 4. Petugas menentukan faktor resikonya (Rendah, Sedang, Tinggi, Amat Tinggi) atau (Memenuhi Syarat / Tidak) 5. Petugas Menyampaikan Hasil Penilaian kepada pemiliknya 6. Petugas memberikan Rekomendasi dan saran Perbaikan kepada pengguna/pemilik berdasarkan penilaian dengan hasil Tinggi dan amat tinggi 7. Petugas mencatat Hasil Inspeksi untuk dilaporkan kepada Kepala Puskesmas 8. Petugas Mengisi Laporan Hasil Inspeksi ke E-Monev
3	Jangka waktu	1. Hari Buka: Setiap Hari Kerja (Senin – Sabtu) 2. Jam Pelayanan: Jam 10.00 – selesai 3. Lama Layanan: Sesuai dengan Jenis Layanan Kesehatan Lingkungan
4	Biaya / tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	1. Penyehatan Air 2. Penyehatan Makanan dan Minuman 3. Penyehatan Perumahan dan Sanitasi Dasar 4. Pembinaan Tempat Fasilitas Umum 5. Pembinaan Tempat Pengolahan Makanan 6. Sanitasi Total Berbasis Masyarakat
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Telepon atau WA di No. 082135440945 2. Email Puskesmas Prembun: puskesmas.prembun@yahoo.co.id 3. Kotak Saran / Pengaduan di Puskesmas 4. Pelayanan Pengaduan Langsung 5. Media Sosial: Facebook Puskesmas Prembun, Instagram Puskesmas Prembun, Website: https://puskesmasprembun.kebumenkab.go.id
7	Dasar Hukum	1. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1428 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kesehatan Lingkungan Puskesmas

8	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	Form pemeriksaan: 1. Penyehatan Air 2. Penyehatan Makanan dan Minuman 3. Penyehatan Perumahan dan Sanitasi Dasar 4. Pembinaan Tempat Fasilitas Umum 5. Pembinaan Tempat Pengolahan Makanan 6. Sanitasi Total Berbasis Masyarakat
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tentang kesehatan lingkungan; 2. Mampu melakukan pemecahan masalah sanitasi; 3. Melakukan pengawasan sanitasi; 4. Mampu melakukan pengelolaan klinik sanitasi; 5. Mampu melakukan konseling; 6. Administrasi kegiatan dan pelaporan; 7. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu; 8. Memahamidan memberikan pelayanan prima.
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Sanitarian: 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan/atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

XXIV.PELAYANAN PUSKESMAS PEMBANTU

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Buku register 2. KTP/ KK
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sesuai dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Pemeriksaan Umum, Pelayanan Ibu Hamil, Pelayanan Keluarga Berencana, Pelayanan MTBS
3	Jangka waktu	Sesuai dengan jangka waktu Pelayanan Pemeriksaan Umum, Pelayanan Ibu Hamil, Pelayanan Keluarga Berencana, Pelayanan MTBS
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen
5	Produk Pelayanan	Sesuai dengan Produk Pelayanan Pemeriksaan Umum, Pelayanan Ibu Hamil, Pelayanan Keluarga Berencana, Pelayanan MTBS
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Puskesmas Prembun 2. Email puskesmas.prembun@yahoo.co.id 3. Website https://puskesmasprembun.kebumenkab.go.id

		4. Kotak saran
7	Dasar Hukum	a. UU No. 25 Tahun 2009 b. UU No. 36 Tahun 2009 c. Permenkes No. 43 Tahun 2019 d. Permenkes No. 21 Tahun 2021 e. Permenkes No. 5 Tahun 2014
8	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	a. Ruang Pelayanan b. Ruang Tunggu c. Peralatan Medis d. Obat-obatan dasar
9	Kompetensi Pelaksana	Dokter : • Pelayanan Medik Umum • Konsultasi • Mampu mendiagnosa penyakit • Melakukan visum • Pemulihan Kesehatan akibat penyakit • Menguji kesehatan pasien • Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi • Membuat catatan medik pasien rawat jalan • Pengobatan rasional • MTBS • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahamidan memberikan pelayanan prima Perawat : 1. Keperawatan minimal DIII 2. Mampu memberikan asuhan keperawatan individu 3. /keluarga/kelompok/masyarakat Memahami dan 4. MTBS 5. Evaluasi Keperawatan Bidan: 1. Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil 2. Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan pada ibu hamil 3. Mampu melakukan KIE pada bumil 4. Mampu melakukan pelacakan kasus bayi kematian ibu dan persalinan, Bumil Resti 5. Mengajar Kelas Ibu hamil 6. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter: 1 orang Perawat: 1 orang Bidan : 1 orang Petugas Kefarmasian: 1 orang Petugas Pendaftaran: 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	3. Melalui Monev Rutin setiap bulan 4. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent
----	----------------------------	--

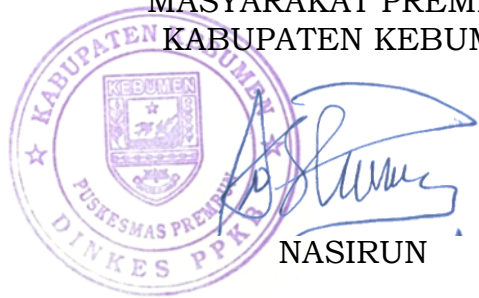
XXV.PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 9. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 11. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. 13. Peraturan Bupati Kebumen dan/atau ketentuan internal Puskesmas Prembun mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat yang berlaku.
2	Persyaratan Pelayanan	2. Pengadu menyampaikan identitas (nama dan nomor kontak) apabila bersedia. 3. Menyampaikan materi pengaduan secara jelas disertai waktu, tempat, dan kronologi kejadian. 4. Melampirkan bukti pendukung apabila tersedia (foto, dokumen, atau bukti lainnya). 5. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	8. Pengadu menyampaikan pengaduan melalui loket pengaduan, kotak saran, telepon, WhatsApp, email, media sosial resmi, atau kanal pengaduan yang tersedia. 9. Petugas menerima dan mencatat pengaduan. 10. Pengaduan diverifikasi dan diklasifikasikan. 11. Pengaduan diteruskan kepada penanggung jawab/unit terkait. 12. Dilakukan klarifikasi, investigasi, dan tindak lanjut. 13. Hasil penyelesaian disampaikan kepada pengadu apabila identitas dan kontak tersedia. 14. Pengaduan didokumentasikan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan.
4	Jangka Waktu Pelayanan	3. Penerimaan dan pencatatan pengaduan: maksimal 1 hari kerja. 4. Verifikasi dan disposisi: maksimal 2 hari kerja. 5. Penyelesaian pengaduan: maksimal 5 hari kerja, atau disesuaikan dengan tingkat kompleksitas permasalahan.
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
6	Produk Pelayanan	7. Penerimaan pengaduan masyarakat. 8. Tindak lanjut pengaduan. 9. Klarifikasi dan penyelesaian pengaduan. 10. Umpan balik kepada pengadu. 11. Rekomendasi perbaikan mutu pelayanan. 12. Dokumentasi dan pelaporan pengaduan.
7	Sarana dan Prasarana	Meja/loket pengaduan, kotak saran, formulir pengaduan, komputer/laptop, jaringan internet, telepon, WhatsApp

		resmi, email resmi, media sosial resmi, ruang konsultasi, buku register pengaduan, serta media informasi tata cara pengaduan.
8	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan yang memiliki kemampuan komunikasi efektif, pelayanan prima, penyelesaian masalah (problem solving), menjaga kerahasiaan informasi, memahami tata kelola pengaduan, serta memiliki integritas dan etika pelayanan publik.
9	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala Puskesmas, Tim Manajemen Mutu, Penanggung Jawab Pengaduan, dan Tim Keselamatan Pasien melalui monitoring, evaluasi, audit internal, serta rapat tinjauan manajemen.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui:- Loker pengaduan.- Kotak saran.- Telepon/WhatsApp resmi Puskesmas.- Email resmi Puskesmas.- Media sosial resmi.- Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).Seluruh pengaduan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan didokumentasikan sesuai prosedur yang berlaku.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal terdiri atas 1 petugas pengaduan, Penanggung Jawab Mutu/Pengaduan, Kepala Tata Usaha atau pejabat yang ditunjuk, serta Kepala Puskesmas sebagai penanggung jawab akhir penyelesaian pengaduan.
12	Jaminan Pelayanan	Pengaduan ditangani secara cepat, objektif, transparan, profesional, tidak diskriminatif, menjaga kerahasiaan identitas pengadu, serta berorientasi pada penyelesaian masalah dan peningkatan mutu pelayanan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kerahasiaan identitas dan informasi pengadu dijaga sesuai ketentuan yang berlaku. Seluruh dokumen pengaduan disimpan secara aman dan hanya digunakan untuk kepentingan penyelesaian pengaduan serta peningkatan mutu pelayanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui pemantauan jumlah dan jenis pengaduan, ketepatan waktu penyelesaian, tingkat penyelesaian pengaduan, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), audit mutu, rapat evaluasi berkala, dan tindak lanjut perbaikan pelayanan.

Ditetapkan di Prembun
Pada tanggal : 06 Maret 2025

KEPALA PUSAT KESEHATAN
MASYARAKAT PREMBUN,
KABUPATEN KEBUMEN



NASIRUN