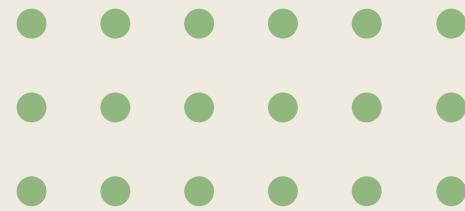




PUSKESMAS
SEWON II - BANTUL



GERMAS
Gerakan Masyarakat
Hidup Sehat



STANDAR PELAYANAN PELAYANAN ADUAN

Persyaratan

- Pelanggan Puskesmas Sewon II

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- Pelanggan memberikan aduan/masukan/ kritik dan saran terhadap pelayanan puskesmas secara langsung kepada petugas ataupun melalui media pengaduan yang disediakan (whatsapp, web site, instagram, facebook, KESAN, google review)
- Petugas akan melakukan pengecekan media pengaduan puskesmas setiap hari.
- Petugas melaporkan aduan/masukan/ kritik dan saran kepada tim pengelola aduan puskesmas.
- Tim pengelola aduan akan melakukan koordinasi terkait aduan tersebut untuk menentukan rencana tindak lanjut.
- Petugas akan mencatat dan merekap aduan yang sudah ditindaklanjuti dalam buku register dan mempublikasikan di papan pengumuman atau media pengaduan lainnya.

Jangka Waktu Pelayanan

- Pemberian respon tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 hari sejak pengaduan
- Pemberian informasi kepada pengadu tentang penyelesaian pengaduan dan keluhan selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak pengaduan

Biaya/Tarif

- Tidak dikenakan biaya

Produk Pelayanan

- Penanganan aduan masyarakat

Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

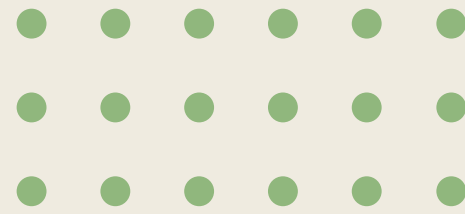
- Saran dan masukan dari pelanggan akan diberikan respon/ tanggapan awal paling lambat 3 hari sejak pengaduan
- Informasi penyelesaian pengaduan akan diberikan selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak pengaduan



PUSKESMAS
SEWON II - BANTUL



GERMAS
Gerakan Masyarakat
Hidup Sehat



STANDAR PELAYANAN

PELAYANAN KESEHATAN IBU HAMIL, NIFAS, ANAK DAN REMAJA

Persyaratan

- Pasien tanpa kegawatdaruratan
- Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran
- Pasien membawa nomor antrian

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- Untuk ibu hamil menuju pelayanan KIA 1 dan akan mendapatkan paket pelayanan sesuai dengan usia kehamilan dan jadwal kunjungan
- Untuk ibu nifas menuju pelayanan KIA 1 dan akan mendapatkan paket pelayanan sesuai dengan masa nifas dan jadwal kunjungan
- Untuk balita yang akan melakukan imunisasi menuju pelayanan KIA 2 dan akan mendapatkan paket pelayanan imunisasi sesuai dengan usia dan jadwal imunisasi
- Untuk balita, anak dan remaja yang akan melakukan skrining dan pelayanan kesehatan lainnya menuju pelayanan KIA 2 dan akan mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan usia dan kondisi.
- Pelanggan yang membutuhkan layanan lainnya di puskesmas akan dilakukan rujukan internal
- Pelanggan yang membutuhkan layanan tingkat lanjut akan dilaksanakan rujukan eksternal / rumah sakit
- Pelanggan yang sudah menyelesaikan pelayanan di KIA 1 atau 2 menuju farmasi (jika diperlukan) dan kemudian pulang.

Jangka Waktu Pelayanan

- 15-20 menit

Biaya/Tarif

- Sesuai kepesertaan jaminan kesehatan yang bekerja sama dengan puskesmas (BPJS, Jamkesda, Jamkesus, Jamkesos)
- Membayar sesuai tarif Peraturan Daerah Tahun 2025 Nomor 1 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Produk Pelayanan

- | | |
|---|------------------------------|
| • Pemeriksaan kehamilan | • Konsultasi |
| • Pemeriksaan nifas | • Resep Obat |
| • Pelayanan Kesehatan Anak | • Rujukan |
| • Pelayanan Kesehatan Reproduksi Remaja | • Surat Keterangan Kesehatan |
| • Imunisasi Bayi dan Balita | |

Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

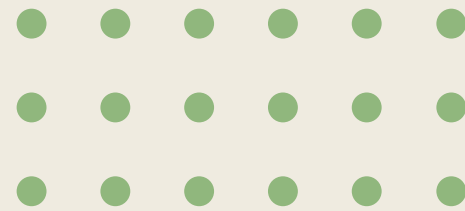
- Saran dan masukan dari pelanggan akan diberikan respon/ tanggapan awal paling lambat 3 hari sejak pengaduan
- Informasi penyelesaian pengaduan akan diberikan selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak pengaduan



PUSKESMAS
SEWON II - BANTUL



GERMAS
Gerakan Masyarakat
Hidup Sehat



STANDAR PELAYANAN PELAYANAN DEWASA DAN LANSIA

Persyaratan

- Pasien tanpa kegawatdaruratan
- Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran
- Pasien membawa nomor antrian

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- Pasien usia dewasa dan lansia yang membutuhkan layanan rujukan, Surat Keterangan Kesehatan (Surat Keterangan Sehat, Surat Bebas napza, Surat Bebas Buta Warna) menuju ke pelayanan umum 1 untuk mendapatkan pelayanan.
- Pasien usia dewasa menuju ruang pelayanan umum 2 untuk mendapatkan paket pelayanan sesuai dengan usia
- Pasien usia lansia menuju ruang pelayanan umum 3 untuk mendapatkan paket pelayanan sesuai dengan usia
- Pasien yang membutuhkan pelayanan KB menuju ruang pelayanan KB
- Pasien yang membutuhkan pelayanan Caten menuju ke Pelayanan Umum 2 atau 3 untuk mendapatkan paket pelayanan
- Pasien dengan rujukan internal menuju ruang pelayanan umum 2 atau 3 untuk menyerahkan nomer antrian dan menunggu panggilan.
- Jika pasien membutuhkan pelayanan penunjang akan dirujuk internal oleh dokter menuju unit penunjang (laboratorium, fisioterapi, ruang tindakan atau konseling) sesuai dengan rekomendasi pemeriksaan.
- Bila pasien membutuhkan layanan spesialisik/rujukan lainnya, maka dirujuk ke Fasilitas Kesehatan Rujukan Tindak Lanjut (FKRTL) dan fasilitas lainnya (misalnya rujukan sosial dan hukum).
- Bila pasien telah menyelesaikan seluruh pelayanan klaster 3, maka dapat menuju ke kasir untuk melakukan pembayaran atau verifikasi jaminan
- Pasien menuju pelayanan farmasi (jika ada resep dokter) dan pulang atau kembali ke poli perujuk internal.

Jangka Waktu Pelayanan

- 5-10 menit

Biaya/Tarif

- Sesuai kepesertaan jaminan kesehatan yang bekerja sama dengan puskesmas (BPJS, Jamkesda, Jamkesus, Jamkesos)
- Membayar sesuai tarif Peraturan Daerah Tahun 2025 Nomor 1 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Produk Pelayanan

- Pemeriksaan
- Konsultasi
- Resep Obat
- Surat Rujukan
- Surat Keterangan Kesehatan

Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

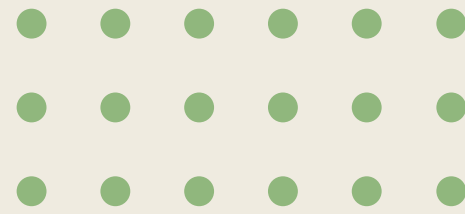
- Saran dan masukan dari pelanggan akan diberikan respon/ tanggapan awal paling lambat 3 hari sejak pengaduan
- Informasi penyelesaian pengaduan akan diberikan selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak pengaduan



PUSKESMAS
SEWON II - BANTUL



GERMAS
Gerakan Masyarakat
Hidup Sehat



STANDAR PELAYANAN PELAYANAN KESEHATAN LINGKUNGAN

Persyaratan

- Pasien mendaftar di pendaftaran
- Pelanggan membawa pengantar rujukan internal/ nomor antrian

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- Pasien yang memerlukan konsultasi Kesehatan lingkungan menuju poli konseling dan mendapatkan pelayanan sesuai keluhan atau permintaan pelanggan
- Pasien dengan rujukan internal menuju ruang pelayanan konseling untuk menyerahkan nomer antrian dan menunggu panggilan.
- Pasien yang membutuhkan tindak lanjut kunjungan lapangan akan dijadwalkan petugas.
- Bila pasien telah menyelesaikan seluruh pelayanan maka dapat menuju ke kasir untuk melakukan pembayaran atau verifikasi jaminan
- Pasien yang mendapatkan resep obat dari unit pelayanan lain, menuju pelayanan farmasidan pulang

Jangka Waktu Pelayanan

- 15-20 menit

Biaya/Tarif

- Sesuai kepesertaan jaminan kesehatan yang bekerja sama dengan puskesmas (BPJS, Jamkesda, Jamkesus, Jamkesos)
- Membayar sesuai tarif Peraturan Daerah Tahun 2025 Nomor 1 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Produk Pelayanan

- Konsultasi kesehatan lingkungan
- Kunjungan lapangan

Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

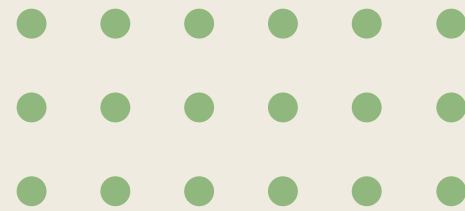
- Saran dan masukan dari pelanggan akan diberikan respon/ tanggapan awal paling lambat 3 hari sejak pengaduan
- Informasi penyelesaian pengaduan akan diberikan selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak pengaduan



PUSKESMAS
SEWON II - BANTUL



GERMAS
Gerakan Masyarakat
Hidup Sehat



STANDAR PELAYANAN PELAYANAN GIGI DAN MULUT

Persyaratan

- Pasien tanpa kegawatdaruratan
- Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran
- Pasien membawa nomor antrian

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- Pasien dipanggil sesuai nomor antrian.
- Pasien dipersilakan duduk di kursi perawatan
- Pasien dilakukan anamnesa dan pemeriksaan sesuai keluhan.
- Pasien diberikan informasi mengenai tindakan yang akan dilakukan.
- Pasien diberikan pemeriksaan penunjang jika diperlukan.
- Pasien mendapatkan tindakan sesuai kasus.
- Pemberian resep obat oleh dokter jika diperlukan
- Pengambilan resep ke apotek/loket obat jika diperlukan
- Pasien dirujuk ke Rumah Sakit jika diperlukan

Jangka Waktu Pelayanan

- Untuk kasus ringan : maksimal 15 menit
- Untuk kasus berat : lebih > 15 menit

Biaya/Tarif

- Sesuai kepesertaan jaminan kesehatan yang bekerja sama dengan puskesmas (BPJS, Jamkesda, Jamkesus, Jamkesos)
- Membayar sesuai tarif Peraturan Daerah Tahun 2025 Nomor 1 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Produk Pelayanan

- Pemeriksaan
- Konsultasi
- Resep Obat
- Surat Rujukan

Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

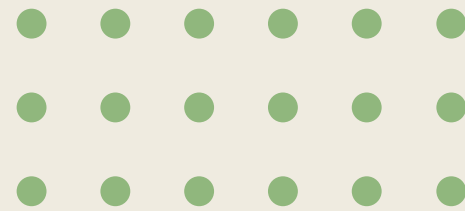
- Saran dan masukan dari pelanggan akan diberikan respon/tanggapan awal paling lambat 3 hari sejak pengaduan
- Informasi penyelesaian pengaduan akan diberikan selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak pengaduan



PUSKESMAS
SEWON II - BANTUL



GERMAS
Gerakan Masyarakat
Hidup Sehat



STANDAR PELAYANAN PELAYANAN LABORATORIUM

Persyaratan

- Pasien membawa permintaan laboratorium dari poli/unit layanan yang merujuk

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- Pasien meletakkan permohonan pemeriksaan di loket
- Pasien dipanggil oleh petugas laborat
- Pasien dilakukan pengambilan sampel laborat
- Pasien menunggu hasil laborat
- Pasien menerima hasil laborat
- Pasien kembali ke unit layanan perujuk

Jangka Waktu Pelayanan

- 10 - 60 menit / menyesuaikan pemeriksaan

Biaya/Tarif

- Sesuai kepesertaan jaminan kesehatan yang bekerja sama dengan puskesmas (BPJS, Jamkesda, Jamkesus, Jamkesos)
- Membayar sesuai tarif Peraturan Daerah Tahun 2025 Nomor 1 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Produk Pelayanan

- Pemeriksaan Laboratorium klinik

Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

- Saran dan masukan dari pelanggan akan diberikan respon/tanggapan awal paling lambat 3 hari sejak pengaduan
- Informasi penyelesaian pengaduan akan diberikan selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak pengaduan

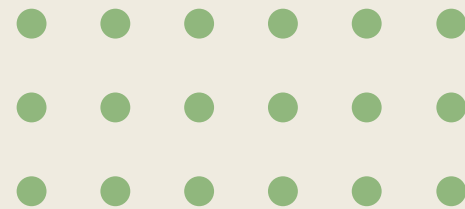




PUSKESMAS
SEWON II - BANTUL



GERMAS
Gerakan Masyarakat
Hidup Sehat



STANDAR PELAYANAN PELAYANAN FARMASI

Persyaratan

- Pasien membawa nomor antrian

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- Pasien menyerahkan nomor antrean ke loket obat
- Petugas menyiapkan obat sesuai resep
- Pasien menunggu panggilan dari loket obat
- Pasien menerima obat

Jangka Waktu Pelayanan

- Untuk obat non racikan : 15 menit
- Untuk obat racikan : 30 menit

Biaya/Tarif

- Sesuai kepesertaan jaminan kesehatan yang bekerja sama dengan puskesmas (BPJS, Jamkesda, Jamkesus, Jamkesos)
- Membayar sesuai tarif Peraturan Daerah Tahun 2025 Nomor 1 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Produk Pelayanan

- Obat
- Informasi
- Konseling

Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

- Saran dan masukan dari pelanggan akan diberikan respon/ tanggapan awal paling lambat 3 hari sejak pengaduan
- Informasi penyelesaian pengaduan akan diberikan selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak pengaduan

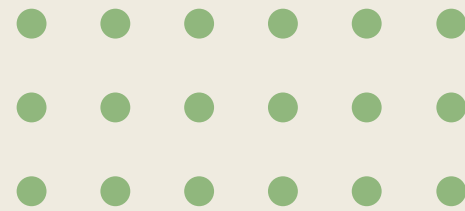




PUSKESMAS
SEWON II - BANTUL



GERMAS
Gerakan Masyarakat
Hidup Sehat



STANDAR PELAYANAN PELAYANAN KEGAWATDARURATAN

Persyaratan

- Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran, memiliki kartu identitas

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- Pasien datang ke UGD bersama keluarga/pendamping.
- Keluarga/pendamping pasien melakukan pendaftaran
- Pasien/keluarga menunggu identifikasi dan prioritas penanganan (triase) oleh petugas.
- Pasien memberikan informasi keluhan dan riwayat kesehatan kepada petugas saat anamnesa.
- Pasien menjalani pemeriksaan fisik sesuai arahan petugas.
- Pasien menerima penjelasan mengenai diagnosis sementara/utama dari petugas.
- Pasien/keluarga menerima penjelasan terapi atau tatalaksana yang akan diberikan.
- Pasien/keluarga memberikan persetujuan tindakan (inform consent) bila diperlukan tindakan medis.
- Pasien menjalani tindakan medis sesuai prosedur.
- Pasien mengikuti observasi di ruang UGD bila memang harus dipantau lebih lanjut.
- Pasien/keluarga menerima resep obat apabila pasien dinyatakan rawat jalan.
- Pasien/keluarga menerima penjelasan rujukan dan memberikan persetujuan (inform consent) jika diperlukan rujukan ke fasilitas kesehatan lain.
- Pasien/keluarga mengikuti prosedur administrasi lanjutan (pengambilan obat, penyelesaian administrasi, atau persiapan rujukan).

Jangka Waktu Pelayanan

- Sesuai kasus

Biaya/Tarif

- Sesuai kepesertaan jaminan kesehatan yang bekerja sama dengan puskesmas (BPJS, Jamkesda, Jamkesus, Jamkesos)
- Membayar sesuai tarif Peraturan Daerah Tahun 2025 Nomor 1 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Produk Pelayanan

- Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat

Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

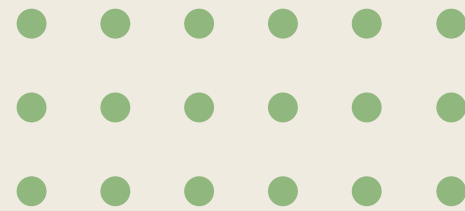
- Saran dan masukan dari pelanggan akan diberikan respon/tanggapan awal paling lambat 3 hari sejak pengaduan
- Informasi penyelesaian pengaduan akan diberikan selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak pengaduan



PUSKESMAS
SEWON II - BANTUL



GERMAS
Gerakan Masyarakat
Hidup Sehat



STANDAR PELAYANAN PELAYANAN KONSULTASI GIZI

Persyaratan

- Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran
- Pasien membawa lembar pengantar rujukan jika diperlukan

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- Pasien konseling gizi rujukan dari : klaster 2, Klaster 3, posyandu, atas permintaan sendiri
- Pasien mendapatkan pelayanan gizi sesuai kebutuhan

Jangka Waktu Pelayanan

- Waktu pelayanan di ruang konsultasi gizi adalah 15 – 30 menit

Biaya/Tarif

- Sesuai kepesertaan jaminan kesehatan yang bekerjasama dengan puskesmas (BPJS, Jamkesda, Jamkesus, Jamkesos)
- Membayar sesuai tarif Peraturan Daerah Tahun 2025 Nomor 1 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Produk Pelayanan

- Lembar hasil Konsultasi

Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

- Saran dan masukan dari pelanggan akan diberikan respon/ tanggapan awal paling lambat 3 hari sejak pengaduan
- Informasi penyelesaian pengaduan akan diberikan selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak pengaduan

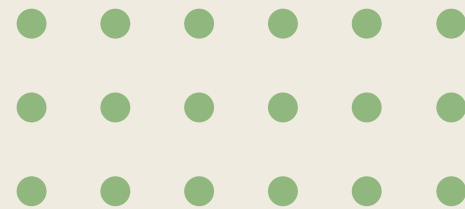




PUSKESMAS
SEWON II - BANTUL



GERMAS
Gerakan Masyarakat
Hidup Sehat



STANDAR PELAYANAN PELAYANAN PENDAFTARAN

Persyaratan

- Membawa KTP/KK
- Sudah melakukan skrining BPJS Kesehatan

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

A. Pasien Baru

- Pasien datang
- Pasien mendaftar di Anjungan Pendaftaran Mandiri dengan memilih Antrian Pendaftaran (pasien mengambil nomor antrian)
- Pasien menunggu panggilan dari petugas pendaftaran
- Pasien menunjukkan kartu identitas pasien
- Petugas melakukan pengentrian di system informasi manajemen puskesmas (DGS)
- Petugas menjelaskan hak & kewajiban pasien
- Pasien mendapat nomor antrian sesuai klaster
- Pasien menunggu panggilan di depan masing-masing klaster

B. Pasien Lama

- Pasien datang
- Pasien melakukan pendaftaran melalui anjungan pendaftaran mandiri sesuai poli yang akan dituju (mengambil nomor antrian)
- Pasien menunggu panggilan dari petugas pendaftaran
- Pasien menunjukkan kartu identitas pasien
- Petugas melakukan pengentrian di system informasi manajemen puskesmas (DGS)
- Pasien mendapat nomor antrian sesuai klaster
- Pasien menunggu panggilan di depan masing-masing klaster

Jangka Waktu Pelayanan

- Pasien baru 10 menit
- Pasien Lama 5 Menit

Biaya/Tarif

- Sesuai kepesertaan jaminan kesehatan yang bekerja sama dengan puskesmas (BPJS, Jamkesda, Jamkesus, Jamkesos)
- Membayar sesuai tarif Peraturan Daerah Tahun 2025 Nomor 1 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Produk Pelayanan

- Nomor antrian pelayanan

Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

- Saran dan masukan dari pelanggan akan diberikan respon/tanggapan awal paling lambat 3 hari sejak pengaduan
- Informasi penyelesaian pengaduan akan diberikan selambat-lambatnya 30 hari kalender sejak pengaduan