



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS GANTING

Jl. Singomenggolo 1, Desa Ganting Kecamatan Gedangan, SIDOARJO
Telepon : (031) 80155380, Kode Pos. 61254

Email: puskesmasganting@gmail.com Website: puskesmasganting.sidoarjokab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS GANTING
NOMOR : 000.8.3.2/26/438.5.2.2.26/2024

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS GANTING

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,
KEPALA PUSKESMAS GANTING,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Puskesmas Ganting dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik;
- b. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik Puskesmas Ganting dalam Keputusan Kepala Puskesmas Ganting
- c. bahwa Keputusan Kepala Puskesmas Ganting Nomor 188.4/023/SK/438.5.2.2.26/2023 tentang Standar Pelayanan Puskesmas Ganting sudah tidak sesuai dengan kebutuhan pelayanan Kesehatan dan hukum di bidang Kesehatan sehingga perlu diganti;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, b, c dan d, maka perlu ditetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Ganting tentang Standar Pelayanan Puskesmas Ganting;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 (Lembaran Negara Tahun 2014, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5494);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3209);
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125);
4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014, Tambahan Lembaran Nomor 5587);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/ 2006 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 128 Tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas;
14. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;
15. Perda Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur;
16. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur;
17. Perda Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
18. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 59 Tahun 2017 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo;
19. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
20. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Nomor 445/33/438.5.2/2023 tentang Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Terpusat (SIKUAT);
21. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Nomor 100.3.3/20/438.5.2/2024/ tentang Kelompok Kerja Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo

MEMUTUSKAN

Menetapkan : STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS GANTING

KESATU : Standar Pelayanan Publik Puskesmas Ganting, sebagaimana disebut dalam Lampiran Keputusan ini

- KEDUA : Standar Pelayanan Publik Puskesmas Ganting, sebagaimana dalam Diktum PERTAMA, meliputi :
1. Pelayanan Pendaftaran
 2. Pelayanan Klaster 1
 3. Pelayanan Klaster 2
 4. Pelayanan Klaster 3
 5. Pelayanan Klaster 4
 6. Pelayanan Lintas Klaster
- KETIGA : Dengan berlakunya Surat Keputusan Kepala Puskesmas Ganting ini, maka Keputusan Kepala Puskesmas Ganting Nomor 188.4/023/SK/438.5.2.2.26/2023 tentang Standar Pelayanan Puskesmas Ganting dicabut dan dinyatakan tidak berlaku
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di :Sidoarjo

Pada Tanggal : Juli 2024

KEPALA PUSKESMAS GANTING



Ditandatangani secara elektronik oleh

dr. NOVITA

NIP. 197611242005012011

dr. NOVITA

Pembina

NIP. 19761124 200501 2 011

Lampiran : Keputusan Kepala Puskesmas
Ganting
Nomor : 000.8.3.2/26/438.5.2.2.26/2024
Tanggal : Juli 2024

1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas diri berupa KTP/KK/Kartu BPJS 2. Buku rujukan atau Buku UKS bagi pelajar sekolah SD/SMP/SMA/SMK di wilayah kerja Puskesmas Ganting 3. Buku pondok bagi santriwan/santriwati Pondok Pesantren di wilayah kerja Puskesmas Ganting
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Security membantu pasien mengambil nomor antrian 2. Security mengarahkan pasien menunggu di kursi tunggu 3. Petugas pendaftaran memanggil pasien berdasarkan nomor antrian (mendahulukan memanggil antrian prioritas pada aplikasi SIKUAT) 4. Petugas menanyakan nomor antrian dan tujuan kedatangan pasien <p>Pasien Baru :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran menanyakan kartu identitas pasien (KTP/KK/BPJS/Kartu identitas lainnya yang berlaku) 2. Petugas pendaftaran memeriksa data pasien dan mengentry identitas pasien pada aplikasi SIKUAT 3. Petugas membuatkan rekam medis dan kartu berobat pasien 4. Petugas memberikan general consent kepada pasien 5. Petugas mempersilakan pasien menuju ruang tunggu pelayanan <p>Pasien lama :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran menanyakan Kartu identitas berobat pasien 2. Petugas melakukan identifikasi pasien sesuai dengan prosedur identifikasi pasien 3. Petugas menginput data pasien pada aplikasi SIKUAT 4. Petugas mempersilakan pasien menuju ruang tunggu pelayanan <p>Pasien Prioritas :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien khusus Lansia, disabilitas dan risiko jatuh diarahkan ke loket prioritas

		<p>2. Pasien diarahkan ke poli yang dituju</p> <p>Pasien TB :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien memakai masker 2. Petugas pendaftaran melakukan registrasi pada aplikasi SIKUAT sesuai dengan prosedur pendaftaran pasien baru atau lama 3. Petugas mempersilakan pasien menuju ruang tunggu pelayanan TB
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 – 10 menit
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran pasien KTP/KK dalam wilayah Puskesmas Ganting atau BPJS Faskes Puskesmas Ganting tidak dikenakan biaya (gratis) 2. Pendaftaran pasien KTP luar wilayah Puskesmas Ganting dan bukan faskes Puskesmas Ganting dikenakan biaya Rp 20.000,- 3. Sesuai Peraturan Bupati Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pendaftaran
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Puskesmas Ganting Jl. Singomenggolo I, Ganting, Gedangan, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Saran b. Nomor WhatsApp: 0812-3336-9800 c. No. Telepon: 031-8015538 d. Instagram: @puskesmasganting e. Email: saran.puskesmasganting@gmail.com f. Website: puskesmasganting.sidoarjokab.go.id g. Ulasan <i>Google Review</i> h. E-SKM melalui link ikm.sidoarjokab.go.id/opd/626 i. SP4N Laporan! 3. Petugas mencatat semua pengaduan 4. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan 5. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Secara langsung b. SMS/Telp/WA/Email pengadu yang bersangkutan c. Papan pengumuman d. Instagram e. <i>Google Review</i>
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009

		<p>tentang Pelayanan Publik</p> <p>2. Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat kesehatan Masyarakat</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</p> <p>5. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>6. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Nomor 445/33/438.5.2/2023 tentang Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Terpusat (SIKUAT)</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>1. Meja kerja</p> <p>2. Kursi kerja</p> <p>3. Komputer</p> <p>4. Aplikasi SIKUAT</p> <p>5. Mesin antrean</p> <p>6. Lemari</p> <p>7. Pengeras suara</p> <p>8. Kursi Tunggu</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Petugas loket pendaftaran minimal lulusan SMP/SMA</p> <p>2. Petugas rekam medis minimal lulusan D3 rekam medis</p> <p>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi pelayanan</p> <p>4. Pegawai yang menerapkan Budaya pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)</p> <p>5. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja Berakhlak (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif)</p>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh PJ UKP, PJ Mutu dan Kepala Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)</p> <p>2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi</p> <p>3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi</p> <p>4. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan jika dalam pemberian pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Petugas Keamanan/ <i>Security</i></p> <p>2. Kamera Pengawas/ CCTV</p> <p>3. Antrian prioritas di ruang pendaftaran & pelayanan</p> <p>4. Genset/ <i>Generator Set</i></p> <p>5. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</p> <p>6. Jalur evakuasi</p>

		<p>7. Titik Kumpul</p> <p>8. <i>Handrail</i> di tangga & toilet</p> <p>9. Kursi roda</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>1. Evaluasi melalui e Kinerja pegawai (SKP)</p> <p>2. Evaluasi melalui e SKM</p> <p>3. Evaluasi indikator Penilaian Kinerja Puskesmas</p>

2. STANDAR PELAYANAN KLASTER 1

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Identitas diri berupa KTP/KK/Kartu BPJS</p> <p>2. Dokumen pendukung untuk kelengkapan sesuai kebutuhan</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pengunjung menemui <i>security</i> untuk meminta izin menemui Kepala Puskesmas Ganting atau Kasubbag Tata Usaha</p> <p>2. Pengunjung mengisi buku tamu yang tersedia</p> <p>3. Pengunjung menyerahkan surat pengantar beserta dokumen pendukung sesuai kebutuhan</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 – 30 menit
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<p>Pelayanan Manajemen</p> <p>1. MOU dengan Jejaring dan Jaringan</p> <p>2. Surat Rekomendasi</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :</p> <p>Puskesmas Ganting Jl. Singomenggolo I, Ganting, Gedangan, Sidoarjo</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</p> <p>a. Kotak Saran</p> <p>b. Nomor WhatsApp: 0812-3336-9800</p> <p>c. No. Telepon: 031-8015538</p> <p>d. Instagram: @puskesmasganting</p> <p>e. Email: saran.puskesmasganting@gmail.com</p> <p>f. Website: puskesmasganting.sidoarjokab.go.id</p> <p>g. Ulasan <i>Google Review</i></p> <p>h. E-SKM melalui link ikm.sidoarjokab.go.id/opd/626</p> <p>i. SP4N Laporan!</p> <p>3. Petugas mencatat semua pengaduan</p> <p>4. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p> <p>5. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <p>f. Secara langsung</p> <p>g. SMS/Telp/WA/Email pengadu yang bersangkutan</p> <p>h. Papan pengumuman</p> <p>i. Instagram</p>

PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer 5. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Nomor 100.3.3/20/438.5.2/2024/ tentang Kelompok Kerja Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja kerja 2. Kursi kerja 3. Komputer 4. Lemari 5. Kursi Tamu
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasubbag Tata Usaha 2. Staf Tata Usaha 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi pelayanan 4. Pegawai yang menerapkan Budaya pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 5. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja Berakhlak (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif)
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh PJ UKP, PJ Mutu dan Kepala Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi 4. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan jika dalam pemberian pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Keamanan/ <i>Security</i> 2. Kamera Pengawas/ CCTV 3. Antrian prioritas di ruang pendaftaran & pelayanan 4. Genset/ <i>Generator Set</i> 5. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 6. Jalur evakuasi

		<ul style="list-style-type: none"> 7. Titik Kumpul 8. <i>Handrail</i> di tangga & toilet 9. Kursi roda
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi melalui e Kinerja pegawai (SKP) 2. Evaluasi melalui e SKM 3. Evaluasi indikator Penilaian Kinerja Puskesmas

3. STANDAR PELAYANAN KLASTER 2

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Terdaftar di loket pendaftaran 2. Membawa buku KIA 3. Membawa rujukan lama dan surat keterangan dalam perawatan untuk pasien yang akan memperpanjang rujukan 4. Membawa Rujukan USG/ANC V sesuai regional BPJS bagi ibu hamil di luar Fasilitas kesehatan Puskesmas Ganting
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p><u>Pelayanan Ibu hamil dan Ibu Nifas :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian di aplikasi SIKUAT 2. Petugas melakukan anamnesa 3. Petugas melakukan skrining sesuai paket pelayanan 4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik, 10 T/ANC Terpadu (Ibu Hamil) 5. Petugas menganjurkan pemeriksaan laboratorium sesuai dengan indikasi pasien 6. Petugas menegakkan diagnosa dan memberikan KIE 7. Petugas mencatat hasil pemeriksaan di buku KIA 8. Petugas memberikan pengobatan 9. Petugas menginput data di aplikasi SIKUAT & Si CANTIK IBU HAMIL dan NIFAS 10. Petugas memberikan surat rujukan jika diperlukan 11. Pasien mengambil obat diruang farmasi (Lintas Klaster) <p><u>Pelayanan Bayi, Balita & Anak Pra sekolah :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian di aplikasi SIKUAT 2. Petugas melakukan anamnesa 3. Petugas melakukan skrining sesuai paket pelayanan 4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik 5. Petugas menegakkan diagnosa dan memberikan KIE 6. Petugas mencatat hasil pemeriksaan di buku KIA 7. Petugas memberikan pengobatan 8. Petugas menginput data di aplikasi SIKUAT dan SI CANTIK BUAH HATI 9. Petugas memberikan surat rujukan jika diperlukan 10. Pasien mengambil obat diruang farmasi

Pelayanan Usia Sekolah & Remaja:

1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian di aplikasi SIKUAT
2. Petugas melakukan anamnesa
3. Petugas melakukan skrining sesuai paket pelayanan
4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik sesuai kondisi pasien dan tanda-tanda vital.
5. Petugas merujuk pemeriksaan laboratorium sesuai dengan indikasi pasien
6. Petugas menegakkan diagnosa dan memberikan KIE
7. Petugas memberikan pengobatan
8. Petugas menginput data di aplikasi SIKUAT
9. Petugas memberikan surat rujukan jika diperlukan
10. Pasien mengambil obat di ruang farmasi

Pelayanan Gizi :

1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian di aplikasi SIKUAT
2. Petugas menerima rujukan internal sesuai indikasi
3. Petugas melakukan anamnesa
4. Petugas melakukan skrining sesuai paket pelayanan
5. Petugas menganjurkan pemeriksaan laboratorium sesuai dengan indikasi pasien
6. Petugas menegakkan diagnosa dan memberikan KIE
7. Petugas memberikan Suplemen dan PMT sesuai indikasi
8. Petugas menginput data di aplikasi SIKUAT
9. Petugas merujuk balik ke klaster sebelumnya
10. Pasien mengambil obat di ruang farmasi

Pelayanan Imunisasi :

1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian di aplikasi SIKUAT
2. Petugas melakukan anamnesa
3. Petugas melakukan skrining sesuai paket pelayanan
4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik
5. Petugas melakukan tindakan Imunisasi sesuai jadwal dan program bila memenuhi syarat kesehatan
6. Petugas melakukan KIE terkait pelayanan imunisasi
7. Petugas menginput data di aplikasi SIASIK dan SI CANTIK BUAH HATI
8. Petugas mencatat hasil pemeriksaan di buku KIA

		<p><u>Pelayanan Kesehatan Gigi & Mulut :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien dari antrian RME (SI KUAT) 2. Petugas mengidentifikasi dan menganamnesis pasien 3. Petugas melakukan skrining kesehatan sesuai paket pelayanan 4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik pada pasien 5. Petugas menjelaskan rencana perawatan kepada pasien 6. Petugas melakukan tindakan jika dibutuhkan tindakan medis 7. Petugas memberikan kitir kepada pasien untuk dibayarkan setelah dilakukan tindakan 8. Pasien mengambil obat di farmasi jika diperlukan obat
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 – 30 menit
4.	Biaya/Tarif	<p><u>Pasien Umum :</u> Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p><u>Pasien JKN : Gratis</u> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p> <p><u>Pelayanan Skrining Kehamilan : Gratis</u> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 Tahun 2017 tentang Eliminasi Penularan <i>Human Immunodeficiency Virus</i> (HIV), Sifilis dan Hepatitis B dari ibu ke anak</p>
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Ibu hamil, bersalin dan nifas 2. Pelayanan Bayi, Balita & Anak Pra Sekolah 3. Pelayanan Usia Sekolah & Remaja 4. Pelayanan Imunisasi 5. Pelayanan USG 6. Pelayanan Kesehatan Gigi & Mulut 7. Hasil Skrining sesuai paket pelayanan 8. Surat Keterangan Sehat 9. Surat Keterangan Berobat 10. Surat Keterangan Istirahat 11. Rujukan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Puskesmas Ganting Jl. Singomenggolo I, Ganting, Gedangan, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Saran b. Nomor WhatsApp: 0812-3336-9800

		<ul style="list-style-type: none"> c. No. Telepon: 031-8015538 d. Instagram: @puskesmasganting e. Email: saran.puskesmasganting@gmail.com f. Website: puskesmasganting.sidoarjokab.go.id g. Ulasan <i>Google Review</i> h. E-SKM melalui link ikm.sidoarjokab.go.id/opd/626 i. SP4N Laporan! <ul style="list-style-type: none"> 3. Petugas mencatat semua pengaduan 4. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan 5. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> a. Secara langsung b. SMS/Telp/WA/Email pengadu yang bersangkutan c. Papan pengumuman d. Instagram e. <i>Google Review</i>
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat kesehatan Masyarakat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis 5. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 6. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Nomor 445/33/438.5.2/2023 tentang Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Terpusat (SIKUAT) 7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer 8. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Nomor 100.3.3/20/438.5.2/2024/ tentang Kelompok Kerja Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer b. Aplikasi SI KUAT & Si CANTIK c. Kursi & meja d. Timbangan berat badan dewasa & timbangan bayi e. <i>Microtoise</i> f. <i>Tensimeter</i> g. Stetoskop h. <i>Midline</i>

		<ul style="list-style-type: none"> i. Senter j. <i>Bed</i> pasien k. Wastafel l. USG m. Alat Pelindung Diri
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. S1 Kedokteran 2. S1 Kedokteran Gigi 3. D III Kebidanan 4. D III Keperawatan 5. Pegawai yang menerapkan Budaya pelayanan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan & Santun) 6. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja Berakhlak (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif)
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh PJ UKP, PJ Mutu dan Kepala Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	9 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi 4. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan jika dalam pemberian pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Keamanan/ <i>Security</i> 2. Kamera Pengawas/ CCTV 3. Antrian prioritas di ruang pendaftaran & pelayanan 4. Genset/ <i>Generator Set</i> 5. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 6. Jalur evakuasi 7. Titik Kumpul 8. <i>Handrail</i> di tangga & toilet 9. Kursi roda
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi melalui e Kinerja pegawai (SKP) 2. Evaluasi melalui e SKM 3. Evaluasi indikator Penilaian Kinerja Puskesmas

4. STANDAR PELAYANAN KLASTER 3

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Terdaftar di loket pendaftaran 2. Membawa KTP (pelayanan Catin) 3. Membawa kartu KB (pelayanan KB) 4. Membawa rujukan lama dan surat keterangan dalam

		perawatan untuk pasien yang akan memperpanjang rujukan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p><u>Pelayanan Usia Dewasa :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian di aplikasi SIKUAT 2. Petugas melakukan anamnesa 3. Petugas melakukan skrining sesuai paket pelayanan 4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik sesuai kondisi pasien dan tanda-tanda vital. 5. Petugas menganjurkan pemeriksaan laboratorium sesuai dengan indikasi pasien 6. Petugas menegakkan diagnosa dan memberikan KIE 7. Petugas memberikan pengobatan 8. Petugas menginput data di aplikasi SIKUAT 9. Petugas memberikan surat rujukan jika diperlukan 10. Pasien mengambil obat di ruang farmasi <p><u>Pelayanan Catin :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian si KUAT 2. Petugas meminta pasien mengisi data di form Catin dilengkapi NIK kedua calon mempelai 3. Petugas melakukan skrining imunisasi TT 4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik 5. Petugas menyarankan pasien ke laboratorium (Golongan darah, Hb, GDA, PP test) 6. Petugas melakukan skrining layak hamil 7. Petugas memberikan surat rujukan internal sesuai indikasi 8. Petugas memberikan KIE reproduksi 9. Petugas menginput data ke aplikasi SI CANTIK CATIN dan KESCATIN <p><u>Pelayanan KB :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian si KUAT 2. Petugas melakukan anamnesa : nama peserta & suami, alamat, umur, jumlah anak hidup, haid terakhir, cara KB terakhir, menyusui, riwayat penyakit sekarang. 3. Petugas melakukan KIE : <ol style="list-style-type: none"> a. Pengertian KB b. Jenis KB c. Manfaat dan efek samping 4. Petugas mempersilahkan pasien memilih alat kontrasepsi. 5. Pasien memilih alat kontrasepsi. 6. Petugas menjelaskan informed consent. 7. Petugas mempersilahkan pasien menandatangani 8. informed consent jika sudah paham.

9. Petugas akan menjelaskan lagi jika pasien tidak paham.
10. Petugas melakukan pemeriksaan fisik :
Berat badan, tekanan darah, palpasi abdomen
11. Jika pasien memilih IUD, petugas melakukan pemeriksaan dalam untuk pemasangan IUD : posisi rahim, tanda radang dan tumor ginekologi.
12. Jika ada kontra indikasi pemasangan IUD, petugas menyarankan mengganti alat kontrasepsi lain.
13. Jika tidak ada kontra indikasi IUD, petugas melakukan pemasangan IUD.
14. Petugas menginput data kegiatan di kartu peserta KB & si KUAT

Pelayanan Gizi :

1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian di aplikasi SIKUAT
2. Petugas menerima rujukan internal sesuai indikasi
3. Petugas melakukan anamnesa
4. Petugas melakukan skrining sesuai paket pelayanan
5. Petugas menganjurkan pemeriksaan laboratorium sesuai dengan indikasi pasien
6. Petugas menegakkan diagnosa dan memberikan KIE
7. Petugas memberikan Suplemen dan PMT sesuai indikasi
8. Petugas menginput data di aplikasi SIKUAT
9. Petugas merujuk balik ke klaster sebelumnya
10. Pasien mengambil obat di ruang farmasi

Pelayanan Lanjut Usia :

1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian di aplikasi SIKUAT
2. Petugas melakukan anamnesa
3. Petugas melakukan skrining sesuai paket pelayanan
4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik sesuai kondisi pasien dan tanda-tanda vital.
5. Petugas menganjurkan pemeriksaan laboratorium sesuai dengan indikasi pasien
6. Petugas menegakkan diagnosa dan memberikan KIE
7. Petugas memberikan pengobatan
8. Petugas menginput data di aplikasi SIKUAT
9. Petugas memberikan surat rujukan jika diperlukan
10. Pasien mengambil obat di ruang farmasi

Pelayanan Kesehatan Gigi & Mulut :

1. Petugas memanggil pasien dari antrian RME (SI KUAT)

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas mengidentifikasi dan menganamnesis pasien 3. Petugas melakukan skrining kesehatan sesuai paket pelayanan 4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik pada pasien 5. Petugas menjelaskan rencana perawatan kepada pasien 6. Petugas melakukan tindakan jika dibutuhkan tindakan medis 7. Petugas memberikan kitir kepada pasien untuk dibayarkan setelah dilakukan Tindakan 8. Pasien mengambil obat di farmas]’i jika diperlukan obat
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5-10 menit sesuai Tindakan
4.	Biaya/Tarif	<p><u>Pasien Umum :</u> Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p><u>Pasien JKN : Gratis</u> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usia Dewasa 2. Pelayanan Lanjut Usia 3. Pelayanan Kesehatan Calon Pengantin & KB 4. Pelayanan Kesehatan Gigi & Mulut 5. Hasil Skrining sesuai paket pelayanan 6. Pelayanan imunisasi TT dan Kartu TT 7. Surat Keterangan Berobat 8. Surat Keterangan Istirahat 9. Surat keterangan Sehat 10. Rujukan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Puskesmas Ganting Jl. Singomenggolo I, Ganting, Gedangan, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Saran b. Nomor WhatsApp: 0812-3336-9800 c. No. Telepon: 031-8015538 d. Instagram: @puskesmasganting e. Email: saran.puskesmasganting@gmail.com f. Website: puskesmasganting.sidoarjokab.go.id g. Ulasan <i>Google Review</i> h. E-SKM melalui link ikm.sidoarjokab.go.id/opd/626

		<ul style="list-style-type: none"> i. SP4N Laporan! <ul style="list-style-type: none"> 3. Petugas mencatat semua pengaduan 4. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan 5. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> a. Secara langsung b. SMS/Telp/WA/Email pengadu yang bersangkutan c. Papan pengumuman d. Instagram e. <i>Google Review</i>
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat kesehatan Masyarakat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis 5. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 6. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Nomor 445/33/438.5.2/2023 tentang Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Terpusat (SIKUAT) 7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer 8. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Nomor 100.3.3/20/438.5.2/2024/ tentang Kelompok Kerja Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pengeras suara 2. Komputer 3. Aplikasi SI KUAT 4. Kursi & meja 5. Timbangan berat badan 6. Microtoise 7. Tensimeter 8. Stetoskop 9. Senter 10. Bed pasien 11. Wastafel 12. Handschoen, masker
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. S1 Kedokteran 2. S1 Kedokteran Gigi

		<ol style="list-style-type: none"> 3. D III Keperawatan 4. D III Kebidanan 5. Pegawai yang menerapkan Budaya pelayanan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) 6. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja Berakhlak (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif)
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh PJ UKP, PJ Mutu dan Kepala Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	9 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi 4. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan jika dalam pemberian pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Keamanan/ <i>Security</i> 2. Kamera Pengawas/ CCTV 3. Antrian prioritas di ruang pendaftaran & pelayanan 4. Genset/ <i>Generator Set</i> 5. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 6. Jalur evakuasi 7. Titik Kumpul 8. <i>Handrail</i> di tangga & toilet 9. Kursi roda
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi melalui e Kinerja pegawai (SKP) 2. Evaluasi melalui e SKM 3. Evaluasi indikator Penilaian Kinerja Puskesmas

5. STANDAR PELAYANAN KLASTER 4

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdaftar di loket pendaftaran 2. Membawa kartu berobat TB 3. Surat rujukan pelayanan PDP lain
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p><u>Pelayanan TB :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memakai APD 2. Petugas menyiapkan formulir pencatatan pasien TB antara lain TB 01, TB 02, TB 03 UPK dan buku harian TB. 3. Petugas memanggil pasien 4. Petugas menjelaskan maksud dan tujuan pengobatan, informasi lain terkait penyakit TB. 5. Petugas melakukan skrining sesuai paket pelayanan 6. Petugas melakukan pengobatan dan berkolaborasi dengan

		<p>pengawas menelan obat (PMO).</p> <p>7. Petugas mencatat pada formulir pencatatan pasien TB dan SITB</p> <p><u>Pelayanan Ruang Cemara :</u></p> <p>Alur Rujuk Masuk :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang membawa hasil tes HIV reaktif dan status rujuk masuk dari layanan PDP lainnya 2. Petugas melakukan anamnesa & skreening sesuai paket pelayanan 3. Petugas melakukan konsultasi pada Dokter Konselor HIV untuk menegakkan diagnosa 4. Dokter memberikan konseling tentang pengobatan HIV 5. Dokter memberikan surat pengantar rujukan ke Rumah Sakit jika diperlukan pemeriksaan dan pengobatan lanjutan 6. Dokter memberikan resep 7. Pasien mengambil obat diruang farmasi 8. Petugas mendokumentasikan kegiatan pada aplikasi SIHA <p>Alur Rujukan Internal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang dari rujukan ruang layanan dengan hasil tes HIV reaktif 2. Petugas melakukan anamnesa & melakukan skrining sesuai paket pelayanan 3. Petugas melakukan konsultasi pada Dokter Konselor HIV untuk menegakkan diagnosa 4. Dokter memberikan konseling tentang pengobatan HIV 5. Petugas memberikan surat pengantar rujukan ke Rumah Sakit jika diperlukan pemeriksaan dan pengobatan lanjutan 6. Dokter memberikan resep 7. Pasien mengambil obat diruang farmasi 8. Petugas mendokumentasikan kegiatan pada aplikasi SIHA
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 – 60 menit
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan & pelayanan TB, TB MDR b. Pemeriksaan & pelayanan Ruang Cemara c. Konseling d. Rujukan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Puskesmas Ganting Jl. Singomenggolo I, Ganting, Gedangan, Sidoarjo 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Saran

		<ul style="list-style-type: none"> b. Nomor WhatsApp: 0812-3336-9800 c. No. Telepon: 031-8015538 d. Instagram: @puskesmasganting e. Email: saran.puskesmasganting@gmail.com f. Website: puskesmasganting.sidoarjokab.go.id g. Ulasan <i>Google Review</i> h. E-SKM melalui link ikm.sidoarjokab.go.id/opd/626 i. SP4N Lapo! <ul style="list-style-type: none"> 3. Petugas mencatat semua pengaduan 4. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan 5. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> a. Secara langsung b. SMS/Telp/WA/Email pengadu yang bersangkutan c. Papan pengumuman d. Instagram e. <i>Google Review</i>
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat kesehatan Masyarakat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis 5. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 6. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Nomor 445/33/438.5.2/2023 tentang Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Terpusat (SIKUAT) 7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer 8. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Nomor 100.3.3/20/438.5.2/2024/ tentang Kelompok Kerja Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kursi & meja 2. Bed pasien 3. Masker 4. Kartu TB 5. Timbangan 6. Laptop 7. Aplikasi SITB, SIHA

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S1 Kedokteran + Pelatihan Konselor HIV 2. D III Keperawatan + Pelatihan TB DOT 3. D III Keperawatan + Pelatihan Konselor HIV 4. Pegawai yang menerapkan Budaya pelayanan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan & Santun) 5. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja Berakhlak (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif)
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh PJ Klaster 2, PJ Klaster 3, PJ Mutu dan Kepala Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi 4. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan jika dalam pemberian pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Keamanan/ <i>Security</i> 2. Kamera Pengawas/ CCTV 3. Antrian prioritas di ruang pendaftaran & pelayanan 4. Genset/ <i>Generator Set</i> 5. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 6. Jalur evakuasi 7. Titik Kumpul 8. <i>Handrail</i> di tangga & toilet 9. Kursi roda
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi melalui e Kinerja pegawai (SKP) 2. Evaluasi melalui e SKM 3. Evaluasi indikator Penilaian Kinerja Puskesmas

6. STANDAR PELAYANAN LINTAS KLASTER

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Membawa tanda identitas berupa KTP/KK/Kartu BPJS
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p><u>Pelayanan UGD</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke Ruang Tindakan 2. Petugas Ruang Tindakan Menerima Pasien 3. Petugas menilai kesadaran pasien dengan GCS 4. Petugas melakukan Triase 5. Keluarga melakukan pendaftaran diruang pendaftaran (jika pasien tidak melalui ruang pelayanan lain) 6. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis 7. Petugas memberikan rujukan internal ke laboratorium jika

diperlukan

8. Petugas memberikan surat pengantar rujukan jika diperlukan
9. Petugas memberikan pengantar pembayaran ke kasir sesuai tindakan (jika pasien umum)
10. Pasien mengambil obat diruang farmasi (jika pasien tidak melalui ruang pelayanan lain)

Pelayanan Laboratorium

1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian di aplikasi SIKUAT
2. Petugas mengambil sampel sesuai permintaan laboratorium
3. Pasien menunggu hasil pemeriksaan laboratorium
4. Petugas entry hasil pemeriksaan laboratorium di aplikasi SIKUAT

Pelayanan Farmasi

a. Resep Manual dari Ruang Tindakan

1. Petugas menyediakan tempat untuk meletakkan resep dan diberi tulisan yang jelas.
2. Petugas mengambil resep sesuai urutan awal pasien menyerahkan resep.
3. Petugas melakukan pemeriksaan resep meliputi skrining administratif, farmasetis, dan klinis dengan mengisi form pengkajian resep di belakang resep.
4. Petugas memberikan tanda “Ceklis” jika hasil pengkajian sesuai, atau “Silang” jika hasil pengkajian tidak sesuai pada masing-masing hal yang perlu dikaji.
5. Petugas mengkonfirmasi kepada penulis resep apabila terdapat hal yang perlu dikonfirmasi.
6. Petugas menyiapkan obat bila resep sudah sesuai.
7. Petugas memberi etiket dengan mencantumkan nama pasien, tanggal pembuatan resep, aturan pakai, waktu minum, dan keterangan khusus untuk obat tertentu.
8. Petugas meneliti kembali obat yang akan diserahkan kepada pasien.
9. Petugas memanggil nama pasien dan memastikan benar obat dan benar pasien.

b. Resep Elektronik dari SIKUAT

1. Petugas menerima resep elektronik dari aplikasi SIKUAT
2. Petugas melakukan pengkajian resep elektronik pada aplikasi SIKUAT meliputi skrining administratif, farmasetis, dan klinis
3. Petugas mengkonfirmasi kepada penulis resep apabila terdapat hal yang perlu dikonfirmasi.

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Petugas mengubah rincian terapi yang diresepkan sesuai dengan arahan dokter jika diperlukan. 5. Petugas mencetak resep elektronik. 6. Petugas memberikan tanda ceklis (✓) di kolom “Ya” atau kolom “Tidak” pada form pengkajian resep. 7. Petugas menyiapkan obat. 8. Petugas memberi etiket dengan mencantumkan nama pasien, tanggal penulisan etiket, aturan pakai, waktu minum, dan keterangan khusus untuk obat tertentu. 9. Petugas meneliti kembali obat yang akan diserahkan kepada pasien. 10. Petugas memanggil nama pasien dan memastikan benar obat dan benar pasien. <p>Petugas menyerahkan obat disertai pemberian informasi obat.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 – 60 menit
4.	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Bupati Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5.	Produk Pelayanan	<p><u>Pelayanan UGD</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Tindakan & gawat darurat 2. <i>Informed Consent</i> 4. Surat Keterangan Istirahat 5. Rujukan <p><u>Pelayanan Laboratorium</u></p> <p>HEMATOLOGI : Darah Lengkap</p> <p>URINOLOGI :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Urin Lengkap b. Sedimen <p>KIMIA KLINIK :</p> <p>Gula Darah Puasa & 2 jam PP</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kolesterol b. Trigliserida c. Asam Urat d. SGOT / SGPT <p>SEROLOGI :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Widal b. Golongan Darah c. HIV d. TPHA e. HbsAg f. Tes Kehamilan <p>BUN - Creatinin</p> <p>TCM (Tes Cepat Molekular)</p>

		<p>SWAB</p> <p>TEST NARKOBA</p> <p><u>Pelayanan Farmasi</u></p> <p>a. Pemberian Obat disertai KIE</p> <p>b. Pelayanan Informasi Obat (PIO)</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :</p> <p style="padding-left: 40px;">Puskesmas Ganting</p> <p style="padding-left: 40px;">Jl. Singomenggolo I, Ganting, Gedangan, Sidoarjo</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</p> <p style="padding-left: 40px;">a. Kotak Saran</p> <p style="padding-left: 40px;">b. Nomor WhatsApp: 0812-3336-9800</p> <p style="padding-left: 40px;">c. No. Telepon: 031-8015538</p> <p style="padding-left: 40px;">d. Instagram: @puskesmasganting</p> <p style="padding-left: 40px;">e. Email: saran.puskesmasganting@gmail.com</p> <p style="padding-left: 40px;">f. Website: puskesmasganting.sidoarjokab.go.id</p> <p style="padding-left: 40px;">g. Ulasan <i>Google Review</i></p> <p style="padding-left: 40px;">h. E-SKM melalui link ikm.sidoarjokab.go.id/opd/626</p> <p style="padding-left: 40px;">i. SP4N Laporan!</p> <p>3. Petugas mencatat semua pengaduan</p> <p>4. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p> <p>5. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <p style="padding-left: 40px;">a. Secara langsung</p> <p style="padding-left: 40px;">b. SMS/Telp/WA/Email pengadu yang bersangkutan</p> <p style="padding-left: 40px;">c. Papan pengumuman</p> <p style="padding-left: 40px;">d. Instagram</p> <p style="padding-left: 40px;">e. <i>Google Review</i></p>
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>2. Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat kesehatan Masyarakat</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</p> <p>5. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>6. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Nomor 445/33/438.5.2/2023 tentang Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Terpusat (SIKUAT)</p> <p>7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor</p>

		<p>HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer</p> <p>8. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Nomor 100.3.3/20/438.5.2/2024/ tentang Kelompok Kerja Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p><u>Pelayanan UGD</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kursi & meja b. Timbangan berat badan c. Microtoise d. Tensimeter e. Stetoskop f. Senter g. Bed pasien h. Wastafel i. Tabung Oksigen j. Nebuliser k. Heacting set l. Bahan medis habis pakai m. Lemari, trolley n. APD <p><u>Pelayanan Laboratorium</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a. Komputer b. Kursi & meja c. Lemari d. Bio Safety Cabinet e. Mikroskop f. Micropipet g. Hematology Analyzer h. Urine Analyzer i. Sentrifuge j. Rotator k. Pot sputum l. Kulkas m. APD <p><u>Pelayanan Farmasi</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a. Mortir dan stamper b. Blender c. Kertas perkamen d. Press kertas puyer e. Plastik/kantong obat f. ATK g. Meja & Kursi h. Rak obat

		<ul style="list-style-type: none"> i. Lemari Narkotika dan Psikotropika j. Tempat sampah medis dan non medis k. Tempat resep l. Kartu stok obat m. Formulir rekap resep NAPZA n. Komputer set o. AC p. Kulkas
3.	Kompetensi Pelaksana	<p><u>Pelayanan UGD</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a. S1 Kedokteran b. D III Keperawatan c. Pegawai yang menerapkan Budaya pelayanan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan & Santun) d. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja Berakhlak (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif) <p><u>Pelayanan Laboratorium</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a. D III Analis Kesehatan b. Pegawai yang menerapkan Budaya pelayanan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) c. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja Berakhlak (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif) <p><u>Pelayanan Farmasi</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a. S1 Farmasi profesi untuk Apoteker b. D3 Farmasi untuk Asisten Apoteker c. Pegawai yang menerapkan Budaya pelayanan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun d. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja Berakhlak (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif)
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh PJ UKP, PJ Mutu dan Kepala Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	<p><u>Pelayanan UGD</u></p> <p>1 orang perawat, 1 orang dokter</p> <p><u>Pelayanan Laboratorium</u></p> <p>1 orang analis medis/laborat</p> <p><u>Pelayanan Farmasi</u></p> <p>1 orang Apoteker, 2 orang Asisten Apoteker</p>
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi 3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi 4. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan jika dalam pemberian pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Keamanan/ <i>Security</i> 2. Kamera Pengawas/ CCTV 3. Antrian prioritas di ruang pendaftaran & pelayanan 4. Genset/ <i>Generator Set</i> 5. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 6. Jalur evakuasi 7. Titik Kumpul 8. <i>Handrail</i> di tangga & toilet 9. Kursi roda
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi melalui e Kinerja pegawai (SKP) 2. Evaluasi melalui e SKM 3. Evaluasi indikator Penilaian Kinerja Puskesmas

Ditetapkan di Sidoarjo
Pada Tanggal : Juli 2024

KEPALA PUSKESMAS GANTING



Ditandatangani secara elektronik oleh

dr. NOVITA

NIP. 197611242005012011

dr. NOVITA

Pembina

NIP. 19761124 200501 2 011