



PEMERINTAH KOTA PASURUAN  
DINAS KESEHATAN  
**UPT PUSKESMAS KEBONAGUNG**

**TERKENDALI**

Jalan Komplek Pasar Kebonagung Pasuruan, Jawa Timur,  
Kode Pos 67116, Telepon (0343) 411284  
Pos-el pkmkebonagung2014@gmail.com, Laman pkmkebonagung.pasuruankota.go.id

KEPUTUSAN  
KEPALA UPT PUSKESMAS KEBONAGUNG  
KOTA PASURUAN  
Nomor: 188/ 004 /423.104.08/2024  
TENTANG  
STANDART PELAYANAN PUBLIK  
UPT PUSKESMAS KEBONAGUNG KOTA PASURUAN

KEPALA UPT PUSKESMAS KEBONAGUNG,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan yang ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik;
- b. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a, perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Kebonagung tentang Standar Pelayanan Publik.
- Mengingat : 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
6. Peraturan Daerah Kota Pasuruan Nomor 01 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kota Pasuruan Nomor 4 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Pasuruan Tahun 2021-2026;
8. Peraturan Daerah Kota Pasuruan Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS KEBONAGUNG  
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPT PUSKESMAS  
KEBONAGUNG

Menetapkan Standar Pelayanan Publik UPT Puskesmas  
Kebonagung, sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan ini  
yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala  
UPT Puskesmas Kebonagung ini;

Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU  
digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan  
kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat  
pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum  
KESATU Keputusan ini meliputi ruang lingkup;

1. Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis;
2. Pelayanan Pemeriksaan Umum;
3. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut;
4. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak, KB dan Imunisasi;
5. Pelayanan Laboratorium;
6. Pelayanan Kefarmasian;
7. Pelayanan Tindakan Medis;
8. Pelayanan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit);
9. Pelayanan Gizi;
10. Pelayanan Kesehatan Lansia;
11. Pelayanan TBC;
12. Pelayanan PDP;
13. Pelayanan Kesehatan Jiwa;
14. Pelayanan Inovasi Berlian Bersimpuh.

Keputusan Kepala UPT Puskesmas Kebonagung ini mulai berlaku  
mulai tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Pasuruan  
Pada Tanggal : 14 Februari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS KEBONAGUNG  
KOTA PASURUAN,



drg. DIAN PUSPITA MARYANI

Pembina

NIP. 19770120 201001 2 010

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS  
KEBONAGUNG  
NOMOR 188/004/423.104.02/2024  
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI  
UPT PUSKESMAS KEBONAGUNG

**1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIK**

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) :

Persyaratan	: 1. Pasien baru membawa identitas KTP/KK/KIS 2. Pasien lama membawa identitas KTP/KK/KIS/kartu berobat yang sudah terdaftar di UPT Puskesmas Kebonagung
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: 1. Pasien atau keluarga pasien meletakkan kartu berobat atau identitas lainnya di tempat yang sudah disediakan 2. Petugas pendaftaran memanggil pasien sesuai urutan kartu identitas 3. Petugas pendaftaran melakukan pendaftaran pasien dengan memasukkan data pasien ke aplikasi DIGIS-Pcare BPJS serta menanyakan tujuan pemeriksaan yang akan dilakukan 4. Petugas pendaftaran mengembalikan kartu berobat atau kartu identitas lainnya kepada pasien 5. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien menuju ruang pelayanan 6. Petugas Rekam Medis (RM) mengambil RM sesuai urutan pendaftaran di aplikasi DIGIS 7. Petugas RM mengantar RM ke ruang pelayanan
Jangka Waktu Penyelesaian	: 1. Pendaftaran : 3 – 5 Menit 2. Rekam Medis : 5 Menit
Biaya / Tarif	: 1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Non BPJS : - Pasien dalam kota Pasuruan : Tarif Rawat Jalan : Gratis Tindakan Medis : Tarif sesuai Peraturan Walikota Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan - Pasien Luar kota Pasuruan : Tarif Rawat Jalan dan Tindakan Medis: Tarif sesuai Peraturan Walikota Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan. 3. Pasien BPJS dan Non BPJS membayar sesuai Tarif Peraturan Walikota Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan, jika : - Membuat Surat Keterangan Sehat; - Pemeriksaan Catin dan; - Pembersihan Karang Gigi (Scalling) yang tidak sesuai Indikasi.
Produk	1. Pelayanan Pendaftaran

Pelayanan	2. Kartu Berobat (bagi pasien baru)
Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pengguna/Pasien dapat menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : (0343) 411284</li> <li>b. SMS/WA : 083853255007</li> <li>c. Media Sosial : <ol style="list-style-type: none"> <li>Fb : UPT Puskesmas Kebonagung</li> <li>Ig : pkmkebonagungkotapasuruan</li> <li>Website : pkmkebonagung.pasuruankota.go.id</li> </ol> </li> <li>d. Kotak Saran</li> <li>e. Temu Muka</li> </ol> </li> <li>3. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>4. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu</li> <li>5. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Papan Informasi Puskesmas</li> <li>b. Menghubungi yang bersangkutan secara langsung</li> <li>c. Penyampaian secara langsung kepada yang bersangkutan</li> </ol> </li> <li>6. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu tidak lebih dari 3x24 jam</li> </ol>

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) :

Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Puskesmas;</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2022 Tentang Rekam Medis;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.</li> </ol>
Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Berobat</li> <li>2. Kursi Tunggu Pasien</li> <li>3. Meja Pendaftaran</li> <li>4. Kursi Pendaftaran</li> <li>5. Komputer</li> <li>6. Alat Tulis Kantor</li> <li>7. Buku Register Pasien</li> <li>8. Alat Pengeras Suara</li> </ol>
Kompetensi Pelaksana	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pendaftaran berpendidikan minimal SLTA</li> <li>2. Terampil mengoperasikan computer</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif.</li> <li>4. Disiplin dan taat waktu pelayanan</li> <li>5. Berpenampilan rapi dan menarik.</li> </ol>
Pengawasan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan secara berjenjang</li> </ol>

Internal	3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak 2 petugas
Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur 2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien 3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan santun
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan kerahasiaan data pasien 2. Adanya CCTV 3. Adanya Tim Mutu, terdiri dari : - PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi) - Keselamatan Pasien - Manajemen Resiko - K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja)
Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui, Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap Semester dalam satu tahun dan pada Minilokakarya Lintas Sektor tiap triwulan; 2. Rapat Koordinasi Lintas Program rutin setiap bulan pada kegiatan Minilokakarya; 3. Evaluasi Kinerja kegiatan mutu melalui Rapat Tinjauan Management tiap semester dalam satu tahun.

## 2. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) :

Persyaratan	1. Pasien sudah terdaftar di pelayanan pendaftaran. 2. Pasien menyerahkan KTP/KK/KIS/kartu berobat untuk diidentifikasi oleh petugas.
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien menunggu di ruang tunggu Pemeriksaan Umum 2. Petugas menerima Rekam Medis sesuai nomor urut pendaftaran 3. Petugas memanggil pasien sesuai urutan Rekam Medis yang diterima dan melakukan identifikasi pasien 4. Petugas melakukan anamnesis dan pemeriksaan tanda vital meliputi tekanan darah, nadi, suhu, frekuensi napas dan berat badan 5. Petugas melakukan anamnesis lanjutan, pemeriksaan fisik, dan pemeriksaan penunjang (pemeriksaan laboratorium) jika diperlukan 6. Petugas dapat melakukan rujukan internal ke ruang pelayanan lainnya sesuai indikasi 7. Petugas melakukan penegakan diagnosa, rencana pengobatan, tindakan, atau rujukan (jika diperlukan) 8. Petugas memberikan KIE kepada pasien dan atau keluarga yang mendampingi (bila ada) 9. Petugas menulis, memberikan resep, dan mengarahkan pasien ke pelayanan kefarmasian 10. Petugas membuat dan mencetak rujukan melalui sistem DIGIS dan Pcare BPJS secara online sesuai advis Petugas bila ada

	<p>pasien yang memerlukan rujukan</p> <p>11. Petugas dan Petugas mencatat semua hasil pemeriksaan di Rekam Medis</p> <p>12. Petugas menulis buku register dan mengentry data pemeriksaan pasien di aplikasi DIGIS – PCare BPJS</p>
Jangka Waktu Penyelesaian	<p>: Pemeriksaan Umum dan Pengobatan : 10 – 15 menit</p> <p>Surat Keterangan Sehat : 10 – 15 menit</p> <p>Rujukan : 10 – 20 menit</p> <p>Konsultasi Dokter : 5 – 10 menit</p>
Biaya / Tarif	<p>1. Pasien BPJS : Gratis</p> <p>2. Pasien Non BPJS :</p> <p>- Pasien dalam kota Pasuruan : Tarif Rawat Jalan : Gratis Tindakan Medis : Tarif sesuai Peraturan Walikota Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan</p> <p>: - Pasien Luar kota Pasuruan : Tarif Rawat Jalan dan Tindakan Medis: Tarif sesuai Peraturan Walikota Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.</p> <p>3. Pasien BPJS dan Non BPJS membayar sesuai Tarif Peraturan Walikota Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan, jika : - Membuat Surat Keterangan Sehat;</p>
Produk Pelayanan	<p>: 1. Pelayanan Pemeriksaan Umum</p> <p>2. Resep</p> <p>3. Surat Rujukan</p> <p>4. Surat Keterangan Sehat</p> <p>5. Surat Keterangan Berobat / Sakit</p>
Penanganan Pengaduan	<p>: 2. Pengguna/Pasien dapat menyampaikan pengaduan melalui media:</p> <p>a. Telepon : (0343) 411284</p> <p>b. SMS/WA : 083853255007</p> <p>c. Media Sosial : Fb : UPT Puskesmas Kebonagung Ig : pkmkebonagungkotapasuruan Website : pkmkebonagung.pasuruankota.go.id</p> <p>d. Kotak Saran</p> <p>e. Temu Muka</p> <p>3. Petugas mencatat semua pengaduan</p> <p>4. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu</p> <p>5. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <p>d. Papan Informasi Puskesmas</p> <p>e. Menghubungi yang bersangkutan secara langsung</p> <p>f. Penyampaian secara langsung kepada yang bersangkutan</p> <p>6. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu tidak lebih dari</p>

3x24 jam

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) :

Dasar Hukum	: 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Panduan Praktek Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2019 tentang Jabatan Fungsional Perawat. 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas; 6. Peraturan Daerah Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.
Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	: 1. Meja anamnesa/ Meja Perawat 2. Meja periksa / Meja Dokter 3. Tempat tidur periksa 4. Bahan habis pakai 5. Tensimeter 6. Thermometer 7. Stetoskop 8. Senter 9. Timbangan 10. Microtoise 11. Metlin 12. Alat Tulis Kantor 13. Komputer 14. Printer
Kompetensi Pelaksana	: 1. Perawat yang bertugas berpendidikan Minimal D-3 Keperawatan 2. Dokter yang bertugas adalah dokter umum 3. Perawat yang bertugas membuat rujukan online terampil mengoperasikan computer 4. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif 5. Disiplin dan taat waktu pelayanan 6. Berpenampilan rapi dan menarik
Pengawasan Internal	: 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak 3 petugas (1 Dokter dan 2 Perawat)
Jaminan Pelayanan	: 1. Adanya Standar Operasional Prosedur 2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien 3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan santun

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan kerahasiaan data privasi pasien</li> <li>2. Adanya CCTV</li> <li>3. Adanya Tim Mutu, terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> <li>- PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi)</li> <li>- Keselamatan Pasien</li> <li>- Manajemen Resiko</li> <li>- K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja)</li> </ul> </li> </ol>
Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui, Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap Semester dalam satu tahun dan pada Minilokakarya Lintas Sektor tiap triwulan;</li> <li>2. Rapat Koordinasi Lintas Program rutin setiap bulan pada kegiatan Minilokakarya;</li> <li>3. Evaluasi Kinerja kegiatan mutu melalui Rapat Tinjauan Management tiap semester dalam satu tahun.</li> </ol>

### 3. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) :

Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar di pelayanan pendaftaran;</li> <li>2. Pasien menyerahkan KTP/KK/KIS/kartu berobat untuk diidentifikasi oleh petugas.</li> </ol>												
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menunggu di Ruang Tunggu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut</li> <li>2. Petugas menerima Rekam Medis sesuai nomor urut pendaftaran</li> <li>3. Petugas memanggil pasien sesuai urutan Rekam Medis yang diterima dan melakukan anamnesa pada pasien.</li> <li>4. Petugas melakukan Pemeriksaan Gigi dan Mulut pada Pasien.</li> <li>5. Petugas merujuk antar poli, Laboratorium dan Faskes tingkat lanjut bila diperlukan.</li> <li>6. Petugas melakukan tindakan gigi dan mulut pada pasien sesuai indikasi.</li> <li>7. Petugas memberikan KIE kepada pasien dan atau keluarga yang mendampingi (bila ada)</li> <li>8. Petugas menulis, memberikan resep, dan mengarahkan pasien ke pelayanan kefarmasian. Bila ada rujukan, petugas membuat dan mencetak rujukan melalui sistem DIGIS dan Pcare BPJS secara online sesuai advis Petugas</li> <li>9. Petugas dan Petugas mencatat semua hasil pemeriksaan di Rekam Medis</li> <li>10. Petugas mencatat di register dan mengentry data pemeriksaan pasien di aplikasi DIGIS – PCare BPJS.</li> </ol>												
Jangka Waktu Penyelesaian	:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">Pemeriksaan dan Pengobatan Gigi</td> <td style="width: 50%;">: 10 – 15 menit</td> </tr> <tr> <td>Penambalan sementara</td> <td>: 15 – 30 menit</td> </tr> <tr> <td>Penambalan tetap</td> <td>: 30 – 45 menit</td> </tr> <tr> <td>Pembersihan karang gigi</td> <td>: 60 menit</td> </tr> <tr> <td>Pencabutan gigi sulung</td> <td>: 30 – 45 menit</td> </tr> <tr> <td>Pencabutan gigi tetap</td> <td>: 30 – 60 menit</td> </tr> </table>	Pemeriksaan dan Pengobatan Gigi	: 10 – 15 menit	Penambalan sementara	: 15 – 30 menit	Penambalan tetap	: 30 – 45 menit	Pembersihan karang gigi	: 60 menit	Pencabutan gigi sulung	: 30 – 45 menit	Pencabutan gigi tetap	: 30 – 60 menit
Pemeriksaan dan Pengobatan Gigi	: 10 – 15 menit													
Penambalan sementara	: 15 – 30 menit													
Penambalan tetap	: 30 – 45 menit													
Pembersihan karang gigi	: 60 menit													
Pencabutan gigi sulung	: 30 – 45 menit													
Pencabutan gigi tetap	: 30 – 60 menit													

Biaya / Tarif	: 1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Non BPJS : - Pasien dalam kota Pasuruan : Tarif Rawat Jalan : Gratis Tindakan Medis : Tarif sesuai Peraturan Walikota Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan - Pasien Luar kota Pasuruan : Tarif Rawat Jalan dan Tindakan Medis: Tarif sesuai Peraturan Walikota Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan. 3. Pasien BPJS dan Non BPJS membayar sesuai Tarif Peraturan Walikota Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan, jika : - Pembersihan Karang Gigi (Scalling) yang tidak sesuai Indikasi.
Produk Pelayanan	: 1. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut 2. Resep 3. Surat Rujukan 4. Surat Keterangan Berobat
Penanganan Pengaduan	: 1. Pengguna/Pasien dapat menyampaikan pengaduan melalui media: a. Telepon : (0343) 411284 b. SMS/WA : 083853255007 c. Media Sosial : Fb : UPT Puskesmas Kebonagung Ig : pkmkebonagungkotapasuruan Website : pkmkebonagung.pasuruankota.go.id d. Kotak Saran e. Temu Muka 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu 4. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui: a. Papan Informasi Puskesmas b. Menghubungi yang bersangkutan secara langsung c. Penyampaian secara langsung kepada yang bersangkutan 5. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu tidak lebih dari 3x24 jam

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) :

Dasar Hukum	: 1. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 284 Tahun 2006 Tentang Standar Asuhan Kesehatan Gigi dan Mulut 2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 141 Tahun 2003 tentang Jabatan
-------------	--

	<p>Fungsional Dokter Gigi.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2019 tentang Jabatan Fungsional Terapis Gigi dan Mulut.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.</li> </ol>
Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja anamnesa/ Meja Perawat</li> <li>2. Dental Unit</li> <li>3. Kompresor</li> <li>4. Tensimeter</li> <li>5. Thermometer</li> <li>6. Stetoskop</li> <li>7. Timbangan Badan</li> <li>8. Sterilisator</li> <li>9. Alat Tindakan Pelayanan Gigi</li> <li>10. Aerosol Suction</li> <li>11. Alat Tulis Kantor</li> <li>12. Informed Consent</li> <li>13. Komputer dan Printer</li> </ol>
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terapis Gigi dan Mulut yang bertugas berpendidikan Minimal D-3 Kesehatan Gigi</li> <li>2. Dokter yang bertugas adalah dokter gigi</li> <li>3. Terapis Gigi dan Mulut yang bertugas membuat rujukan online terampil mengoperasikan computer</li> <li>4. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif</li> <li>5. Disiplin dan taat waktu pelayanan</li> <li>6. Berpenampilan rapi dan menarik</li> </ol>
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan secara berjenjang</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>
Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak 2 petugas (1 Dokter Gigi dan 1 Terapis Gigi dan Mulut)
Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur</li> <li>2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien</li> <li>3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan santun</li> </ol>
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan kerahasiaan data privasi pasien</li> <li>2. Adanya CCTV</li> <li>3. Adanya Tim Mutu, terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> <li>- PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi)</li> <li>- Keselamatan Pasien</li> <li>- Manajemen Resiko</li> <li>- K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja)</li> </ul> </li> </ol>
Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui, Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap Semester dalam satu tahun dan pada Minilokakarya Lintas Sektor tiap triwulan;</li> <li>2. Rapat Koordinasi Lintas Program rutin setiap bulan pada</li> </ol>

- kegiatan Minilokakarya;
3. Evaluasi Kinerja kegiatan mutu melalui Rapat Tinjauan Management tiap semester dalam satu tahun.

#### 4. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK, KB DAN IMUNISASI

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) :

Persyaratan	:	1. Pasien sudah terdaftar di pelayanan pendaftaran 2. Pasien menyerahkan KTP/KK/KIS/kartu berobat untuk diidentifikasi petugas
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan</li> <li>2. Petugas menerima Rekam Medis sesuai nomor urut pendaftaran</li> <li>3. Petugas memanggil pasien sesuai urutan Rekam Medis yang diterima dan melakukan identifikasi pasien</li> <li>4. Petugas melakukan anamnesis, pemeriksaan tanda vital, pemeriksaan fisik, dan pemeriksaan penunjang (jika diperlukan)</li> <li>5. Petugas mengarahkan ke ruang pelayanan lainnya pada Ibu Hamil yang akan dilakukan pemeriksaan ANC Terpadu : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan Laboratorium</li> <li>b. Pelayanan Pemeriksaan Umum</li> <li>c. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut</li> <li>d. Pelayanan Gizi</li> </ol> </li> <li>6. Petugas melakukan penegakan diagnosa dan rencana pengobatan atau rujukan sesuai indikasi</li> <li>7. Petugas menulis, memberikan resep, dan mengarahkan pasien ke pelayanan kefarmasian</li> <li>8. Petugas memeriksa status KB pada pasien yang memerlukan pelayanan KB</li> <li>9. Petugas memberikan pelayanan KB kepada pasien</li> <li>10. Petugas melakukan pemeriksaan kepada Calon Pengantin Wanita (CPW) yang memerlukan surat keterangan sehat</li> <li>11. Petugas mengarahkan CPW untuk melakukan pemeriksaan lanjutan di laboratorium dan pemeriksaan umum</li> <li>12. Petugas memeriksa status imunisasi pasien yang memerlukan pelayanan imunisasi</li> <li>13. Petugas memberikan pelayanan imunisasi kepada pasien</li> <li>14. Petugas menulis imunisasi yang diberikan di buku KIA pasien dan buku pencatatan imunisasi</li> <li>15. Petugas menulis buku register dan mengentry data pemeriksaan pasien di aplikasi DIGIS – PCare</li> </ol>
Jangka Waktu Penyelesaian	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan Ibu Hamil : 20 – 30 menit</li> <li>2. Pemeriksaan Ibu Nifas : 20 menit</li> <li>3. Suntik KB : 15 – 20 menit</li> <li>4. Pemasangan/Pencabutan KB implant/IUD : 30 menit</li> <li>5. Pil KB dan kondom : 10 – 15 menit</li> <li>6. Pemeriksaan Kesehatan Calon Pengantin Wanita: 10 – 15 menit</li> <li>7. Imunisasi : 5 – 10 menit</li> </ol>

Biaya / Tarif	: 1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Non BPJS : - Pasien dalam kota Pasuruan : Tarif Rawat Jalan : Gratis Tindakan Medis : Tarif sesuai Peraturan Walikota Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan - Pasien Luar kota Pasuruan : Tarif Rawat Jalan dan Tindakan Medis: Tarif sesuai Peraturan Walikota Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan. 3. Pasien BPJS dan Non BPJS membayar sesuai Tarif Peraturan Walikota Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan, jika : - Pemeriksaan Catin.
Produk Pelayanan	: 1. Pelayanan KIA, KB, dan Imunisasi 2. Resep 3. Surat Rujukan 4. Buku KIA 5. Kartu KB 6. Suntik TT bagi CPW
Penanganan Pengaduan	: 1. Pengguna/Pasien dapat menyampaikan pengaduan melalui media: a. Telepon : (0343) 411284 b. SMS/WA : 083853255007 c. Media Sosial : Fb : UPT Puskesmas Kebonagung Ig : pkmkebonagungkotapasuruan Website : pkmkebonagung.pasuruankota.go.id d. Kotak Saran e. Temu Muka 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu 4. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui: a. Papan Informasi Puskesmas b. Menghubungi yang bersangkutan secara langsung c. Penyampaian secara langsung kepada yang bersangkutan 5. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu tidak lebih dari 3x24 jam

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) :

Dasar Hukum	: 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2019 tentang Jabatan Fungsional Bidan.
-------------	--

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2021 Tentang Pelayanan Kesehatan Kehamilan, Melahirkan, Kontrasepsi dan Seksual;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.</li> </ol>
Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja anamnesa/ Meja Perawat</li> <li>2. Tempat Tidur (Gyn)</li> <li>3. KB set</li> <li>4. Lampu Tindakan</li> <li>5. Kursi Petugas</li> <li>6. Tensimeter</li> <li>7. Thermometer</li> <li>8. Metlin</li> <li>9. Stetoskop</li> <li>10. Timbangan Badan</li> <li>11. Alat Tindakan Kebidanan</li> <li>12. Doppler</li> <li>13. Bahan Habis pakai</li> <li>14. Alat Tulis Kantor</li> <li>15. Informed Consent</li> <li>16. Komputer dan Printer</li> </ol>
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bidan yang bertugas berpendidikan Minimal D-3 Kebidanan</li> <li>2. Bidan yang bertugas membuat rujukan online terampil mengoperasikan computer</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif</li> <li>4. Disiplin dan taat waktu pelayanan</li> <li>5. Berpenampilan rapi dan menarik</li> </ol>
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan secara berjenjang</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>
Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak 2 petugas ( 2 bidan)
Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur</li> <li>2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien</li> <li>3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan santun</li> </ol>
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan kerahasiaan data privasi pasien</li> <li>2. Adanya Tim Mutu, terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> <li>- PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi)</li> <li>- Keselamatan Pasien</li> <li>- Manajemen Resiko</li> <li>- K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja)</li> </ul> </li> </ol>
Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui, Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap Semester dalam satu tahun dan pada Minilokakarya Lintas Sektor tiap triwulan;</li> <li>2. Rapat Koordinasi Lintas Program rutin setiap bulan pada kegiatan Minilokakarya;</li> </ol>

3. Evaluasi Kinerja kegiatan mutu melalui Rapat Tinjauan Management tiap semester dalam satu tahun.

## 5. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) :

Persyaratan	: 1. Pasien sudah terdaftar di pelayanan pendaftaran 2. Pasien membawa surat pengantar pemeriksaan laboratorium
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: 1. Pasien menyerahkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium 2. Pasien menunggu di ruang tunggu 3. Petugas memanggil pasien sesuai urutan 4. Petugas mengambil specimen pasien sesuai permintaan pemeriksaan laboratorium dari ruang pelayanan 5. Pasien menunggu hasil laboratorium di ruang tunggu 6. Petugas memanggil pasien dan menyerahkan hasil laboratorium 7. Petugas mengarahkan pasien membawa hasil pemeriksaan laboratorium ke ruang pelayanan sebelumnya
Jangka Waktu Penyelesaian	: 2. Pemeriksaan Darah Rutin Pemeriksaan Urine Rutin : 60 menit 3. Pemeriksaan Urine Rutin : 30 menit 4. Pemeriksaan Kimia Darah ( Gula Darah, Kolesterol, Trigliserida, SGOT,SGPT, Urea, Kreatinin, Asam Urat) : 30 menit 5. Pemeriksaan Imunologi (Widal, HBsAg, TPHA, VDRL, NS1, IgG-M Typhoid) : 60 menit 6. Pengecatan ( Gram, ZN, Giemsa) : 24 jam 7. TCM : 72 jam 8. Pemeriksaan Rapid Ag COVID-19 : 30 menit
Biaya / Tarif	: 1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Non BPJS : - Pasien dalam kota Pasuruan : Tarif Rawat Jalan : Gratis Tindakan Medis : Tarif sesuai Peraturan Walikota Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan - Pasien Luar kota Pasuruan : Tarif Rawat Jalan dan Tindakan Medis: Tarif sesuai Peraturan Walikota Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.
Produk Pelayanan	: 1. Pelayanan Laboratorium 2. Hasil Pemeriksaan Laboratorium
Penanganan Pengaduan	: 1. Pengguna/Pasien dapat menyampaikan pengaduan melalui media: a. Telepon : (0343) 411284 b. SMS/WA : 083853255007 c. Media Sosial : Fb : UPT Puskesmas Kebonagung Ig : pkmkebonagungkotapasuruan Website : pkmkebonagung.pasuruankota.go.id d. Kotak Saran

<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Temu Muka</li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu</li> <li>4. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Papan Informasi Puskesmas</li> <li>b. Menghubungi yang bersangkutan secara langsung</li> <li>c. Penyampaian secara langsung kepada yang bersangkutan</li> </ul> </li> <li>5. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu tidak lebih dari 3x24 jam</li> </ul>
---

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) :

Dasar Hukum :	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2006 tentang Jabatan Fungsional Pranata Laboratorium Kesehatan dan angka kreditnya.</li> <li>2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2012 tentang Penyelenggara Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.</li> </ol>
Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas :	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan Kursi</li> <li>2. Perangkat sampling</li> <li>3. Centrifuge</li> <li>4. Fotometer</li> <li>5. Mikroskop Binokuler</li> <li>6. Komputer</li> <li>7. Alat tulis Kantor</li> <li>8. Almari reagen</li> <li>9. Almari Es</li> </ol>
Kompetensi Pelaksana :	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Laboratorium yang bertugas berpendidikan Minimal D-3 Ahli Madya Laboratorium Medik;</li> <li>2. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif</li> <li>3. Disiplin dan taat waktu pelayanan</li> <li>4. Berpenampilan rapi dan menarik</li> </ol>
Pengawasan Internal :	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan secara berjenjang</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>
Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak 2 petugas
Jaminan Pelayanan :	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur</li> <li>2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien</li> <li>3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan santun</li> </ol>

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	: 1. Jaminan kerahasiaan data privasi pasien 2. Adanya Tim Mutu, terdiri dari : - PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi) - Keselamatan Pasien - Manajemen Resiko - K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja)
Evaluasi Kinerja Pelaksana	: 1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui, Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap Semester dalam satu tahun dan pada Minilokakarya Lintas Sektor tiap triwulan; 2. Rapat Koordinasi Lintas Program rutin setiap bulan pada kegiatan Minilokakarya; 3. Evaluasi Kinerja kegiatan mutu melalui Rapat Tinjauan Management tiap semester dalam satu tahun.

## 1. STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) :

Persyaratan	: Pasien atau keluarga pasien membawa resep obat internal UPT Puskesmas Kebonagung
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: 1. Pasien atau keluarga pasien menyerahkan resep obat 2. Petugas menerima resep 3. Pasien atau keluarga pasien menunggu di ruang tunggu 4. Petugas melakukan penyiapan obat 5. Petugas memanggil sesuai identitas nama pasien 6. Petugas memberikan informasi obat 7. Pasien atau keluarga pasien menerima obat
Jangka Waktu Penyelesaian	: Obat non racikan : 3 – 6 menit Obat racikan : 15 – 20 menit
Biaya / Tarif	: Gratis
Produk Pelayanan	: 1. Pelayanan Kefarmasian 2. Obat
Penanganan Pengaduan	: 1. Pengguna/Pasien dapat menyampaikan pengaduan melalui media: a. Telepon : (0343) 411284 b. SMS/WA : 083853255007 c. Media Sosial : Fb : UPT Puskesmas Kebonagung Ig : pkmkebonagungkotapasuruan Website : pkmkebonagung.pasuruankota.go.id d. Kotak Saran e. Temu Muka 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu 4. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui: a. Papan Informasi Puskesmas

- b. Menghubungi yang bersangkutan secara langsung
  - c. Penyampaian secara langsung kepada yang bersangkutan
5. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu tidak lebih dari 3x24 jam

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) :

Dasar Hukum	: 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2008 tentang Jabatan Fungsional Asisten Apoteker dan angka kreditnya; 2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2021 tentang Jabatan Fungsional Apoteker.
Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	: 1. Meja dan Kursi Petugas 2. Meja Peracikan obat 3. Ruang Tunggu 4. Alat Penghalus Obat racikan 5. Alat kelengkapan farmasi lainnya (Plastik, e-ticket, kertas obat racikan) 6. Almari Penyimpanan Obat 7. Komputer dan Printer 8. Alat tulis Kantor
Kompetensi Pelaksana	: 1. Petugas Farmasi yang bertugas berpendidikan Apoteker dan/atau Tenaga Teknis Kefarmasian; 2. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan 4. Berpenampilan rapi dan menarik
Pengawasan Internal	: 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak 2 petugas
Jaminan Pelayanan	: 1. Adanya Standar Operasional Prosedur 2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien 3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan santun
Jaminan	: 1. Jaminan kerahasiaan data privasi pasien

Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	2. Adanya Tim Mutu, terdiri dari : - PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi) - Keselamatan Pasien - Manajemen Resiko - K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja)
Evaluasi Kinerja Pelaksana	: 1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui, Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap Semester dalam satu tahun dan pada Minilokakarya Lintas Sektor tiap triwulan; 2. Rapat Koordinasi Lintas Program rutin setiap bulan pada kegiatan Minilokakarya; 3. Evaluasi Kinerja kegiatan mutu melalui Rapat Tinjauan Management tiap semester dalam satu tahun.

## 7. STANDAR PELAYANAN TINDAKAN MEDIS

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) :

Persyaratan	: 1. Pasien sudah terdaftar di pelayanan pendaftaran 2. Pasien menyerahkan KTP/KK/KIS/kartu berobat untuk diidentifikasi oleh petugas
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: 1. Pasien menunggu di ruang tunggu Tindakan 2. Petugas memanggil pasien untuk masuk ke ruang Tindakan 3. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan tanda vital meliputi tekanan darah, nadi, suhu, frekuensi napas dan berat badan 4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik pada pasien dan pemeriksaan penunjang (jika diperlukan) 5. Petugas melakukan penegakan diagnosa, rencana tindakan, pengobatan atau rujukan ke Rumah Sakit (jika diperlukan) 6. Petugas menyerahkan lembar persetujuan tindakan ( <i>informed consent</i> ) untuk diisi dan ditandatangani oleh pasien atau keluarga pasien 7. Petugas melakukan tindakan atau stabilisasi kondisi pasien 8. Petugas menulis, memberikan resep, dan mengarahkan pasien atau keluarga ke pelayanan kefarmasian 9. Petugas menghubungi RS terdekat bila kondisi pasien memerlukan rujukan 10. Petugas menyiapkan persyaratan rujukan dan ambulance untuk merujuk pasien ke RS 11. Petugas pemeriksa mencatat semua hasil pemeriksaan di Rekam Medis 12. Petugas menulis buku register dan mengentry data pemeriksaan pasien di aplikasi DIGIS – PCare BPJS
Jangka Waktu Penyelesaian	: 1. Tindakan Medis Kecil : 10 – 15 menit (cross insisi, cabut kuku, rawat luka kecil, jahit luka <5 cm, injeksi IM ex: ATS) 2. Tindakan Medis Sedang : 30 menit (jahit luka >5cm, Nebulizer dengan Oksigenasi, Rawat Luka Ulkus DM)

Biaya / Tarif	<p>1. Pasien BPJS : Gratis</p> <p>2. Pasien Non BPJS :</p> <p>- Pasien dalam kota Pasuruan : Tarif Rawat Jalan : Gratis Tindakan Medis : Tarif sesuai Peraturan Walikota Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan</p> <p>- Pasien Luar kota Pasuruan : Tarif Rawat Jalan dan Tindakan Medis: Tarif sesuai Peraturan Walikota Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.</p>
Produk Pelayanan	<p>1. Pelayanan Tindakan Medis</p> <p>2. Resep</p> <p>3. Surat Rujukan</p> <p>4. Lembar Observasi</p>
Penanganan Pengaduan	<p>1. Pengguna/Pasien dapat menyampaikan pengaduan melalui media:</p> <p>a. Telepon : (0343) 411284</p> <p>b. SMS/WA : 083853255007</p> <p>c. Media Sosial :</p> <p>Fb : UPT Puskesmas Kebonagung</p> <p>Ig : pkmkebonagungkotapasuruan</p> <p>Website : pkmkebonagung.pasuruankota.go.id</p> <p>d. Kotak Saran</p> <p>e. Temu Muka</p> <p>2. Petugas mencatat semua pengaduan</p> <p>3. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu</p> <p>4. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <p>a. Papan Informasi Puskesmas</p> <p>b. Menghubungi yang bersangkutan secara langsung</p> <p>c. Penyampaian secara langsung kepada yang bersangkutan</p> <p>5. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu tidak lebih dari 3x24 jam</p>

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) :

Dasar Hukum	<p>1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2014 Tentang Panduan Praktek Klinis bagi Dokter Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer;</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2016 Tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu.</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2019 tentang Jabatan Fungsional Perawat.</p>
-------------	---

	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>7. Peraturan Daerah Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.</li> </ol>
Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja anamnesa/ Meja Perawat</li> <li>2. Tempat Tidur (Bed)</li> <li>3. Infus Set</li> <li>4. Pulse Oxymetri</li> <li>5. Lampu Tindakan</li> <li>6. Kursi Petugas</li> <li>7. Tensimeter</li> <li>8. Thermometer</li> <li>9. Heacting set</li> <li>10. Obat Kegawatdaruratan</li> <li>11. Stetoskop</li> <li>12. Timbangan Badan</li> <li>13. Bahan Habis pakai</li> <li>14. Alat Tulis Kantor</li> <li>15. Informed Consent</li> <li>16. Mobil Ambulance</li> </ol>
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perawat yang bertugas berpendidikan Minimal D-3 Keperawatan</li> <li>2. Dokter yang bertugas adalah Dokter Umum</li> <li>3. Perawat yang bertugas membuat rujukan online terampil mengoperasikan komputer</li> <li>4. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif</li> <li>5. Disiplin dan taat waktu pelayanan</li> <li>6. Berpenampilan rapi dan menarik</li> </ol>
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan secara berjenjang</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>
Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak 2 petugas ( 1 Dokter dan 1 Perawat)
Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur</li> <li>2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien</li> <li>3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan santun</li> </ol>
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan kerahasiaan data privasi pasien</li> <li>2. Adanya Tim Mutu, terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> <li>- PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi)</li> <li>- Keselamatan Pasien</li> <li>- Manajemen Resiko</li> <li>- K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja)</li> </ul> </li> </ol>
Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui, Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap Semester dalam satu tahun dan pada Minilokakarya Lintas Sektor tiap triwulan;</li> <li>2. Rapat Koordinasi Lintas Program rutin setiap bulan pada kegiatan Minilokakarya;</li> <li>3. Evaluasi Kinerja kegiatan mutu melalui Rapat Tinjauan</li> </ol>

Management tiap semester dalam satu tahun.

## 8. STANDAR PELAYANAN MTBS (MANAJEMEN TERPADU BALITA SAKIT)

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) :

Persyaratan	: 1. Pasien sudah terdaftar di pelayanan pendaftaran 2. Pasien menyerahkan KTP/KK/KIS/kartu berobat untuk diidentifikasi oleh petugas
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: 1. Pasien menunggu sesuai antrian di ruang tunggu pelayanan MTBS 2. Petugas menerima rekam medis sesuai nomor urut pendaftaran Petugas memanggil pasien 3. Petugas memanggil pasien sesuai urutan rekam medis yang diterima dan melakukan identifikasi pasien 4. Petugas melakukan anamnesa sesuai dengan penatalaksanaan MTBS pada pasien 5. Petugas melakukan pemeriksaan tanda vital dan pemeriksaan fisik pada pasien 6. Petugas memberikan konseling pada orangtua bayi/balita. 7. Petugas melakukan konsultasi dan rujukan (jika diperlukan). 8. Petugas menulis, memberikan resep, dan mengarahkan pasien/keluarga pasien ke pelayanan kefarmasian. 9. Petugas menulis buku register dan mengentry data pemeriksaan pasien di aplikasi DIGIS – PCare
Jangka Waktu Penyelesaian	: Pemeriksaan Umum dan Pengobatan : 10 – 15 menit Rujukan : 10 – 20 menit Konsultasi Dokter : 5 – 10 menit
Biaya / Tarif	: 1. Pasien BPJS : Gratis 2. Pasien Non BPJS : - Pasien dalam kota Pasuruan : Tarif Rawat Jalan : Gratis Tindakan Medis : Tarif sesuai Peraturan Walikota Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan - Pasien Luar kota Pasuruan : Tarif Rawat Jalan dan Tindakan Medis: Tarif sesuai Peraturan Walikota Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.
Produk Pelayanan	: 1. Pelayanan Balita Sakit 2. Resep 3. Surat Rujukan
Penanganan Pengaduan	: 1. Pengguna/Pasien dapat menyampaikan pengaduan melalui media: a. Telepon : (0343) 411284 b. SMS/WA : 083853255007 c. Media Sosial : Fb : UPT Puskesmas Kebonagung Ig : pkmkebonagungkotapasuruan

Website : [pkmkebonagung.pasuruankota.go.id](http://pkmkebonagung.pasuruankota.go.id)

- d. Kotak Saran
- e. Temu Muka
5. Petugas mencatat semua pengaduan
6. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu
7. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui:
  - a. Papan Informasi Puskesmas
  - b. Menghubungi yang bersangkutan secara langsung
  - c. Penyampaian secara langsung kepada yang bersangkutan
8. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu tidak lebih dari 3x24 jam

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) :

Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li><li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 70 tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Manajemen Terpadu Balita Sakit Berbasis Masyarakat;</li><li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2014 Tentang Upaya Kesehatan Anak;</li><li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2019 tentang Jabatan Fungsional Bidan.</li><li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas</li></ol>
Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Meja anamnesa/ Meja Perawat</li><li>2. Tempat Tidur (Bed)</li><li>3. Kursi Petugas</li><li>4. Thermometer</li><li>5. Metlin</li><li>6. Stetoskop</li><li>7. Senter</li><li>8. Timbangan Badan</li><li>9. Alat Pengukur Tinggi Badan</li><li>10. Formulir Pemeriksaan MTBS</li><li>11. Alat Tulis Kantor</li><li>12. Komputer dan Printer</li></ol>
Kompetensi Pelaksana	: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas yang bertugas berpendidikan Minimal D-3 Kebidanan atau Keperawatan;</li><li>2. Dokter yang bertugas adalah Dokter Umum</li><li>3. Petugas yang bertugas membuat rujukan online terampil mengoperasikan komputer</li><li>4. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif</li><li>5. Disiplin dan taat waktu pelayanan</li><li>6. Berpenampilan rapi dan menarik</li></ol>

Pengawasan Internal	: 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak 2 petugas ( 1 Dokter dan 1 Bidan/Perawat)
Jaminan Pelayanan	: 1. Adanya Standar Operasional Prosedur 2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien 3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan santun
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	: 1. Jaminan kerahasiaan data privasi pasien 2. Adanya Tim Mutu, terdiri dari : - PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi) - Keselamatan Pasien - Manajemen Resiko - K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja)
Evaluasi Kinerja Pelaksana	: 1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui, Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap Semester dalam satu tahun dan pada Minilokakarya Lintas Sektor tiap triwulan; 2. Rapat Koordinasi Lintas Program rutin setiap bulan pada kegiatan Minilokakarya; 3. Evaluasi Kinerja kegiatan mutu melalui Rapat Tinjauan Management tiap semester dalam satu tahun.

## 9. STANDAR PELAYANAN GIZI

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) :

Persyaratan	: Pasien atau keluarga pasien membawa surat pengantar dari ruang pelayanan lainnya untuk dilakukan pemeriksaan dan konsultasi gizi
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: 1. Pasien menyerahkan surat pengantar kepada petugas gizi 2. Pasien menunggu di ruang tunggu 3. Petugas memanggil pasien untuk masuk ke ruangan 4. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien atau keluarga pasien 5. Petugas melakukan pemeriksaan status gizi pasien 6. Petugas menentukan status gizi pasien 7. Petugas memberikan KIE gizi kepada pasien atau keluarga pasien 8. Petugas memberikan PMT (Pemberian Makanan Tambahan) pada bayi balita gizi kurang dan ibu hamil KEK 9. Petugas melakukan konsultasi dengan Dokter mengenai pasien yang memerlukan rujukan 10. Pasien pulang 11. Petugas melakukan pencatatan dan pelaporan
Jangka Waktu Penyelesaian	: 1. Anamnesis : 5 menit 2. KIE Gizi : 10 menit
Biaya / Tarif	: Gratis
Produk	: 1. Pelayanan Gizi

Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Leaflet</li> <li>3. PMT (Pemberian Makanan Tambahan) bayi balita gizi kurang dan ibu hamil KEK</li> </ol>
Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/Pasien dapat menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : (0343) 411284</li> <li>b. SMS/WA : 083853255007</li> <li>c. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> <li>Fb : UPT Puskesmas Kebonagung</li> <li>Ig : pkmkebonagungkotapasuruan</li> <li>Website : pkmkebonagung.pasuruankota.go.id</li> </ul> </li> <li>d. Kotak Saran</li> <li>e. Temu Muka</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu</li> <li>4. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Papan Informasi Puskesmas</li> <li>b. Menghubungi yang bersangkutan secara langsung</li> <li>c. Penyampaian secara langsung kepada yang bersangkutan</li> </ol> </li> <li>5. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu tidak lebih dari 3x24 jam</li> </ol>

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) :

Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2001 tentang Jabatan Fungsional Nutrisionis dan angka kreditnya;</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 78 tahun 2013 Tentang Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit;</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 41 tahun 2014 Tentang Pedoman Gizi Seimbang;</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas.</li> </ol>
Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan Kursi Petugas</li> <li>2. Meja Anamnesa</li> <li>3. Leaflet Gizi</li> <li>4. Thermometer</li> <li>5. Metlin</li> <li>6. Mikrotoa</li> <li>7. Timbangan Badan</li> <li>8. Alat Pengukur Tinggi Badan</li> <li>9. Alat Tulis Kantor</li> <li>10. Komputer dan Printer</li> </ol>
Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Gizi (Nutrisionis) yang bertugas berpendidikan Minimal D-3 Ahli Madya Gizi;</li> </ol>

Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Petugas yang bertugas membuat rujukan online terampil mengoperasikan komputer</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif</li> <li>4. Disiplin dan taat waktu pelayanan</li> <li>5. Berpenampilan rapi dan menarik</li> </ol>
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan secara berjenjang</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>
Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak 2 petugas ( 2 Petugas Gizi)
Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur</li> <li>2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien</li> <li>3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan santun</li> </ol>
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan kerahasiaan data privasi pasien</li> <li>2. Adanya Tim Mutu, terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> <li>- PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi)</li> <li>- Keselamatan Pasien</li> <li>- Manajemen Resiko</li> <li>- K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja)</li> </ul> </li> </ol>
Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui, Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap Semester dalam satu tahun dan pada Minilokakarya Lintas Sektor tiap triwulan;</li> <li>2. Rapat Koordinasi Lintas Program rutin setiap bulan pada kegiatan Minilokakarya;</li> <li>3. Evaluasi Kinerja kegiatan mutu melalui Rapat Tinjauan Management tiap semester dalam satu tahun.</li> </ol>

## 10. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN LANSIA

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) :

Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar di pelayanan pendaftaran</li> <li>2. Pasien menyerahkan KTP/KK/KIS/kartu berobat untuk diidentifikasi oleh petugas</li> </ol>
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menunggu di ruang tunggu Pelayanan Lansia</li> <li>2. Petugas menerima rekam medis sesuai nomor urut pendaftaran</li> <li>3. Petugas memanggil pasien sesuai urutan rekam medis yang diterima dan melakukan identifikasi pasien</li> <li>4. Petugas melakukan anamnesis dan pemeriksaan tanda vital meliputi tekanan darah, nadi, suhu, frekuensi napas dan berat badan</li> <li>5. Petugas melakukan anamnesis lanjutan, pemeriksaan fisik, dan pemeriksaan penunjang (pemeriksaan laboratorium) jika diperlukan</li> <li>6. Petugas melakukan rujukan internal ke ruang pelayanan lainnya sesuai indikasi</li> <li>7. Petugas melakukan penegakan diagnosa, rencana pengobatan, tindakan, atau rujukan (jika diperlukan)</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Petugas memberikan KIE kepada pasien dan atau keluarga yang mendampingi (bila ada)</li> <li>9. Petugas menulis, memberikan resep, dan mengarahkan pasien ke pelayanan kefarmasian</li> <li>10. Petugas membuat dan mencetak rujukan melalui sistem DIGIS dan Pcare BPJS secara online sesuai advis Petugas bila ada pasien yang memerlukan rujukan</li> <li>11. Petugas mencatat semua hasil pemeriksaan di Rekam Medis</li> <li>12. Petugas menulis buku register dan mengentry data pemeriksaan pasien di aplikasi DIGIS – PCare BPJS</li> </ol>
Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan Umum dan Pengobatan : 10 – 15 menit</li> <li>2. Rujukan : 10 – 20 menit</li> <li>3. Konsultasi Dokter : 5 – 10 menit</li> </ol>
Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien BPJS : Gratis</li> <li>2. Pasien Non BPJS : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien dalam kota Pasuruan : Tarif Rawat Jalan : Gratis Tindakan Medis : Tarif sesuai Peraturan Walikota Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan</li> <li>- Pasien Luar kota Pasuruan : Tarif Rawat Jalan dan Tindakan Medis: Tarif sesuai Peraturan Walikota Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.</li> </ul> </li> </ol>
Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Lansia</li> <li>2. Resep</li> <li>3. Surat Rujukan</li> </ol>
Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/Pasien dapat menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : (0343) 411284</li> <li>b. SMS/WA : 083853255007</li> <li>c. Media Sosial : <ul style="list-style-type: none"> <li>Fb : UPT Puskesmas Kebonagung</li> <li>Ig : pkmkebonagungkotapasuruan</li> <li>Website : pkmkebonagung.pasuruankota.go.id</li> </ul> </li> <li>d. Kotak Saran</li> <li>e. Temu Muka</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu</li> <li>4. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Papan Informasi Puskesmas</li> <li>b. Menghubungi yang bersangkutan secara langsung</li> <li>c. Penyampaian secara langsung kepada yang bersangkutan</li> </ol> </li> <li>5. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu tidak lebih dari 3x24 jam</li> </ol>

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) :

Dasar Hukum	: 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Panduan Praktek Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2019 tentang Jabatan Fungsional Perawat. 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas; 6. Peraturan Daerah Kota Pasuruan No.4 Tahun 2023 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.
Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	: 1. Meja anamnesa/ Meja Perawat 2. Meja pemeriksaan / Meja Dokter 3. Tempat tidur pemeriksaan 4. Bahan habis pakai 5. Tensimeter 6. Thermometer 7. Stetoskop 8. Senter 9. Timbangan 10. Microtoise 11. Alat Tulis Kantor 12. Komputer 13. Printer
Kompetensi Pelaksana	: 1. Perawat yang bertugas berpendidikan Minimal D-3 Keperawatan 2. Dokter yang bertugas adalah dokter umum 3. Perawat yang bertugas membuat rujukan online terampil mengoperasikan computer 4. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif 5. Disiplin dan taat waktu pelayanan 6. Berpenampilan rapi dan menarik
Pengawasan Internal	: 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak 2 petugas (1 Dokter dan 1 Perawat)
Jaminan Pelayanan	: 1. Adanya Standar Operasional Prosedur 2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien 3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan santun
Jaminan Keamanan	: 1. Jaminan kerahasiaan data privasi pasien 2. Adanya Tim Mutu, terdiri dari : - PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi)

dan Keselamatan Pelayanan	- Keselamatan Pasien - Manajemen Resiko - K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja)
Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui, Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap Semester dalam satu tahun dan pada Minilokakarya Lintas Sektor tiap triwulan; 2. Rapat Koordinasi Lintas Program rutin setiap bulan pada kegiatan Minilokakarya; 3. Evaluasi Kinerja kegiatan mutu melalui Rapat Tinjauan Management tiap semester dalam satu tahun.

## 11. STANDAR PELAYANAN TBC

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) :

Persyaratan	: 1. Pasien sudah terdaftar di pelayanan pendaftaran 2. Pasien menyerahkan KTP/KK/KIS/kartu berobat untuk diidentifikasi oleh petugas
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: 1. Pasien menunggu di ruang tunggu 2. Petugas menerima rekam medis sesuai nomor urut pendaftaran 3. Petugas memanggil pasien sesuai urutan rekam medis yang diterima dan melakukan identifikasi pasien 4. Petugas melakukan anamnesis dan pemeriksaan tanda vital meliputi tekanan darah, nadi, suhu, frekuensi napas dan berat badan 5. Pasien dikonsulkan ke Dokter yang bertugas di ruang pelayanan umum bila terdapat komplikasi atau efek samping pengobatan sebelumnya 6. Petugas melakukan pemeriksaan dan konsultasi lanjutan pada pasien dengan pengobatan awal TB ke ruang : a. Pelayanan Gizi b. Pelayanan Laboratorium c. Pelayanan Kesehatan Lingkungan d. Pelayanan PDP e. Pelayanan Pemeriksaan Umum (Dokter) untuk dilakukan pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang sesuai indikasi 7. Petugas melakukan pengobatan atau memberikan rujukan untuk pelayanan lanjutan di Rumah Sakit (jika diperlukan) 8. Petugas membuat dan mencetak rujukan melalui sistem DIGIS-Pcare BPJS secara online bila ada pasien yang memerlukan rujukan 9. Petugas menulis, memberikan resep, dan mengarahkan pasien ke pelayanan kefarmasian 10. Petugas mencatat semua hasil pemeriksaan di Rekam Medis 11. Petugas menulis buku register dan mengentry data pemeriksaan pasien di aplikasi DIGIS – PCare BPJS
Jangka Waktu	: 1. Pemeriksaan Umum dan Pengobatan : 5 – 10 menit 2. Rujukan : 10 – 15 menit

Penyelesaian	3. Konsultasi Dokter	: 10 – 15 menit
Biaya / Tarif	: Gratis	
Produk Pelayanan	1. Pelayanan TB 2. Resep 3. Surat Rujukan	
Penanganan Pengaduan	1. Pengguna/Pasien dapat menyampaikan pengaduan melalui media: a. Telepon : (0343) 411284 b. SMS/WA : 083853255007 c. Media Sosial : Fb : UPT Puskesmas Kebonagung Ig : pkmkebonagungkotapasuruan Website : pkmkebonagung.pasuruankota.go.id d. Kotak Saran e. Temu Muka 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu 4. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui: a. Papan Informasi Puskesmas b. Menghubungi yang bersangkutan secara langsung c. Penyampaian secara langsung kepada yang bersangkutan 5. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu tidak lebih dari 3x24 jam	

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) :

Dasar Hukum	: 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 67 Tahun 2016 Tentang Penanggulangan Tuberkulosis; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas;	
Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	: 1. Ruang Tunggu 2. Meja dan Kursi Petugas 3. Kasue Bed Pemeriksaan 4. Alat Tulis Kantor 5. Komputer dan Printer	
Kompetensi Pelaksana	: 1. Petugas yang bertugas berpendidikan Minimal D-3 Keperawatan; 2. Perawat yang bertugas membuat rujukan online terampil mengoperasikan computer 3. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif 4. Disiplin dan taat waktu pelayanan 5. Berpenampilan rapi dan menarik	
Pengawasan Internal	: 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi	

Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak 2 petugas ( 2 Perawat)
Jaminan Pelayanan	: 1. Adanya Standar Operasional Prosedur 2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien 3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan santun
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	: 1. Jaminan kerahasiaan data privasi pasien 2. Adanya Tim Mutu, terdiri dari : - PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi) - Keselamatan Pasien - Manajemen Resiko - K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja)
Evaluasi Kinerja Pelaksana	: 1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui, Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap Semester dalam satu tahun dan pada Minilokakarya Lintas Sektor tiap triwulan; 2. Rapat Koordinasi Lintas Program rutin setiap bulan pada kegiatan Minilokakarya; 3. Evaluasi Kinerja kegiatan mutu melalui Rapat Tinjauan Management tiap semester dalam satu tahun.

## 12. STANDAR PELAYANAN PDP

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) :

Persyaratan	: 1. Pasien sudah terdaftar di pelayanan pendaftaran 2. Pasien menyerahkan KTP/KK/KIS/kartu berobat untuk diidentifikasi oleh petugas
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: 1. Pasien menghubungi petugas (Kordinator HIV AIDS). 2. Petugas menjadwalkan pasien datang. 3. Pasien datang sesuai jadwal tanpa antri di loket. 4. Pasien masuk ke ruang layanan. 5. Petugas melakukan Pemeriksaan, Konseling, Pemberian Obat (Pelayanan Terpadu). 6. Petugas menulis buku register, mengentry data pemeriksaan pasien di aplikasi DIGIS – PCare BPJS, dan aplikasi SIHA online.
Jangka Waktu Penyelesaian	: 1. Pemeriksaan Umum dan Pengobatan : 10 – 15 menit 2. Konsultasi Dokter : 20 – 30 menit 3. Rujukan : 5 – 10 menit
Biaya / Tarif	: Gratis
Produk Pelayanan	: 1. Pelayanan PDP 2. Resep 3. Surat Rujukan
Penanganan Pengaduan	: 1. Pengguna/Pasien dapat menyampaikan pengaduan melalui media: a. Telepon : (0343) 421616 b. SMS/WA : 08113201616 c. Media Sosial : Fb : pkm_Kebonagung_official Ig : pkm_Kebonagung_official Website : pkmKebonagung.pasuruankota.go.id

- d. Kotak Saran
- e. Temu Muka
- 2. Petugas mencatat semua pengaduan
- 3. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu
- 4. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui:
  - a. Papan Informasi Puskesmas
  - b. Menghubungi yang bersangkutan secara langsung
  - c. Penyampaian secara langsung kepada yang bersangkutan
- 5. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu tidak lebih dari 3x24 jam

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) :

Dasar Hukum	: 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2013 Tentang Penanggulangan HIV/AIDS; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Konseling dan Test HIV; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas.
Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	: 1. Ruang Tunggu 2. Meja dan Kursi Petugas 3. Lembar Balik Edukasi 4. Alat Tulis Kantor 5. Buku Register 6. Form Pemeriksaan 7. Komputer dan Printer
Kompetensi Pelaksana	: 1. Petugas / konselor yang bertugas berpendidikan Minimal D-3 Keperawatan; 2. Petugas mempunyai sertifikat pelatihan PDP; 3. Perawat yang bertugas membuat rujukan online terampil mengoperasikan computer; 4. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif; 5. Disiplin dan taat waktu pelayanan; 6. Berpenampilan rapi dan menarik
Pengawasan Internal	: 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak 5 petugas : a. 1 Konselor b. 1 Dokter Umum, 1 Petugas RR, 1 Apoteker, 1 ALTM, 1 Perawat
Jaminan Pelayanan	: 1. Adanya Standar Operasional Prosedur 2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien 3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan santun

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan kerahasiaan data privasi pasien</li> <li>2. Adanya Tim Mutu, terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> <li>- PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi)</li> <li>- Keselamatan Pasien</li> <li>- Manajemen Resiko</li> <li>- K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja)</li> </ul> </li> </ol>
Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui, Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap Semester dalam satu tahun dan pada Minilokakarya Lintas Sektor tiap triwulan;</li> <li>2. Rapat Koordinasi Lintas Program rutin setiap bulan pada kegiatan Minilokakarya;</li> <li>3. Evaluasi Kinerja kegiatan mutu melalui Rapat Tinjauan Management tiap semester dalam satu tahun.</li> </ol>

### 13. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN JIWA

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) :

Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar di pelayanan pendaftaran</li> <li>2. Pasien menyerahkan KTP/KK/KIS/kartu berobat untuk diidentifikasi oleh petugas</li> </ol>
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menunggu di ruang tunggu</li> <li>2. Petugas menerima rekam medis sesuai nomor urut pendaftaran</li> <li>3. Petugas memanggil pasien sesuai urutan rekam medis yang diterima dan melakukan identifikasi pasien</li> <li>4. Pasien ODGJ baru : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan tanda vital meliputi tekanan darah, nadi, suhu, frekuensi napas dan berat badan</li> <li>b. Petugas melakukan anamnesis lanjutan, pemeriksaan fisik, dan pemeriksaan penunjang (jika diperlukan)</li> <li>c. Petugas melakukan penegakan diagnosa, rencana pengobatan atau rujukan (jika diperlukan)</li> </ol> </li> <li>5. Pasien ODGJ kontrol rutin : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan tanda vital (bila pasien ikut)</li> <li>b. Petugas melanjutkan terapi sebelumnya</li> <li>c. Apabila ada keluhan terkait terapi sebelumnya, petugas melakukan konsultasi ke Dokter yang bertugas di Pelayanan Pemeriksaan Umum atau dianjurkan untuk kontrol ke Puskesmas Sekargadung saat jadwal pelayanan integrasi Jiwa</li> </ol> </li> <li>6. Petugas memberikan KIE kepada pasien dan atau keluarga pasien</li> <li>7. Petugas menulis, memberikan resep, dan mengarahkan pasien ke pelayanan kefarmasian</li> <li>8. Petugas membuat dan mencetak rujukan melalui sistem DIGIS-Pcare BPJS secara online sesuai advis Petugas bila ada pasien yang memerlukan rujukan</li> </ol>

	9. Petugas mencatat semua hasil pemeriksaan di Rekam Medis 10. Petugas menulis buku register dan mengentry data pemeriksaan pasien di aplikasi DIGIS – PCare BPJS
Jangka Waktu Penyelesaian	: Pemeriksaan Umum dan Pengobatan : 10 – 15 menit Rujukan : 10 – 20 menit Konsultasi Dokter : 20 – 30 menit
Biaya / Tarif	: Gratis
Produk Pelayanan	: 1. Pelayanan Jiwa 2. Resep 3. Surat Rujukan
Penanganan Pengaduan	: 1. Pengguna/Pasien dapat menyampaikan pengaduan melalui media: a. Telepon : (0343) 411284 b. SMS/WA : 083853255007 c. Media Sosial : Fb : UPT Puskesmas Kebonagung Ig : pkmkebonagungkotapasuruan Website : pkmkebonagung.pasuruankota.go.id d. Kotak Saran e. Temu Muka 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu 4. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui: a. Papan Informasi Puskesmas b. Menghubungi yang bersangkutan secara langsung c. Penyampaian secara langsung kepada yang bersangkutan 5. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu tidak lebih dari 3x24 jam

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) :

Dasar Hukum	: 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2019 Tentang Jabatan Fungsional Perawat; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas;
Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	: 1. Ruang Tunggu 2. Meja dan Kursi Petugas 3. Kasue Bed Pemeriksaan 4. Alat Tulis Kantor 5. Komputer dan Printer
Kompetensi	: 1. Petugas yang bertugas berpendidikan Minimal D-3 Keperawatan;

Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Perawat yang bertugas membuat rujukan online terampil mengoperasikan computer</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif</li> <li>4. Disiplin dan taat waktu pelayanan</li> <li>5. Berpenampilan rapi dan menarik</li> </ol>
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan secara berjenjang</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>
Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak 2 petugas ( 2 Perawat)
Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur</li> <li>2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien</li> <li>3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan santun</li> </ol>
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan kerahasiaan data privasi pasien</li> <li>2. Adanya Tim Mutu, terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> <li>- PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi)</li> <li>- Keselamatan Pasien</li> <li>- Manajemen Resiko</li> <li>- K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja)</li> </ul> </li> </ol>
Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui, Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap Semester dalam satu tahun dan pada Minilokakarya Lintas Sektor tiap triwulan;</li> <li>2. Rapat Koordinasi Lintas Program rutin setiap bulan pada kegiatan Minilokakarya;</li> <li>3. Evaluasi Kinerja kegiatan mutu melalui Rapat Tinjauan Management tiap semester dalam satu tahun.</li> </ol>

#### 14. STANDAR PELAYANAN INOVASI BERLIAN BERSIMPUPH

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) :

Persyaratan	: Pasien atau keluarga pasien membawa surat pengantar dari ruang pelayanan lainnya untuk dilakukan pemeriksaan dan konsultasi Cara Menyusui yang benar
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menyerahkan surat pengantar kepada petugas gizi</li> <li>2. Pasien menunggu di ruang tunggu</li> <li>3. Petugas memanggil pasien untuk masuk ke ruangan</li> <li>4. Petugas memperkenalkan diri dan menerangkan maksud dan tujuan pendampingan.</li> <li>5. Petugas mempersilahkan ibu mempraktekkan cara menyusui bayinya.</li> <li>6. Petugas mengamati dan menilai tata cara menyusui sesuai dengan manajemen laktasi.</li> <li>7. Petugas menyampaikan manajemen laktasi yang benar tentang tata cara pemerah, menyimpan dan menggunakan ASI yang tepat.</li> <li>8. Petugas mengevaluasi pemahaman ibu dengan mempraktekkan kembali bagaimana cara menyusui sesuai edukasi yang diberikan.</li> <li>9. Petugas memberi saran dan edukasi bila ada hambatan dalam menyusui.</li> </ol>

- : 10. Kader Motivator ASI akan mendampingi ibu menyusui selama 6 bulan dan melaporkan kepada tim inovator.
- 11. Petugas memberikan reward sertifikat lulus pelayanan Berlian Bersimpuh (bila lulus ASI Eksklusif selama 6 bulan penuh).

Jangka Waktu Penyelesaian	: 1. Anamnesis : 5 menit 2. KIE Ibu Menyusui : 60 menit
Biaya / Tarif	: Gratis
Produk Pelayanan	: 1. Pelayanan Inovasi Berlian Bersimpuh 2. Leaflet Cara Menyusui yang Benar
Penanganan Pengaduan	: 1. Pengguna/Pasien dapat menyampaikan pengaduan melalui media: a. Telepon : (0343) 411284 b. WA : 083853255007 c. Media Sosial : Fb : Uptpuskesmas Kebonagung Ig : pkmkebonagungkotapasuruan Website : pkmkebonagung.pasuruankota.go.id d. Kotak Saran e. Temu Muka 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu 4. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui: a. Papan Informasi Puskesmas b. Menghubungi yang bersangkutan secara langsung c. Penyampaian secara langsung kepada yang bersangkutan d. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu tidak lebih dari 3x24 jam

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) :

Dasar Hukum	: 1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2001 tentang Jabatan Fungsional Nutrisionis dan angka kreditnya; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 78 tahun 2013 Tentang Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 41 tahun 2014 Tentang Pedoman Gizi Seimbang; 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas.
-------------	---

Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan Kursi Petugas</li> <li>2. Meja Anamnesa</li> <li>3. Leaflet Gizi</li> <li>4. Thermometer</li> <li>5. Metlin</li> <li>6. Mikrotoa</li> <li>7. Timbangan Badan</li> <li>8. Alat Pengukur Tinggi Badan</li> <li>9. Alat Tulis Kantor</li> <li>10. Komputer dan Printer</li> </ol>
Kompetensi Pelaksana	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Gizi (Nutrisionis) yang bertugas berpendidikan Minimal D-3 Ahli Madya Gizi;</li> <li>2. Petugas yang sudah terlatih sebagai Konselor ASI</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif</li> <li>4. Disiplin dan taat waktu pelayanan</li> <li>5. Berpenampilan rapi dan menarik</li> </ol>
Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan secara berjenjang</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>
Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak 2 petugas ( 2 Petugas Gizi)
Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur</li> <li>2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien</li> <li>3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan santun</li> </ol>
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan kerahasiaan data privasi pasien</li> <li>2. Adanya Tim Mutu, terdiri dari :           <ul style="list-style-type: none"> <li>- PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi)</li> <li>- Keselamatan Pasien</li> <li>- Manajemen Resiko</li> <li>- K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja)</li> </ul> </li> </ol>
Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui, Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap Semester dalam satu tahun dan pada Minilokakarya Lintas Sektor tiap triwulan;</li> <li>2. Rapat Koordinasi Lintas Program rutin setiap bulan pada kegiatan Minilokakarya;</li> <li>3. Evaluasi Kinerja kegiatan mutu melalui Rapat Tinjauan Management tiap semester dalam satu tahun.</li> </ol>

Ditetapkan di : Pasuruan  
 Pada Tanggal : 14 Februari 2024


  
 KEPALA UPT PUSKESMAS KEBONAGUNG  
 KOTA PASURUAN,  
  
drg. DIAN PUSPITA MARYANI  
 Pembina  
 NIP. 19770120 201001 2 010



