



PEMERINTAH KOTA KEDIRI
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS PERAWATAN NGLETIH

Jl. Raya Ngletih Bawang No. 34, Kec. Pesantren ☎ (0354)695643 Kode Pos 64137
Email: pusk.ngletih.kota.kediri@gmail.com



TERKENDALI

**KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PERAWATAN NGLETIH
KOTA KEDIRI**

NOMOR 031/SK/419.108.8/II/2023

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI UPT PUSKESMAS PERAWATAN NGLETIH KOTA KEDIRI**

KEPALA UPT PUSKESMAS PERAWATAN NGLETIH KOTA KEDIRI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan asas penyelenggaraan Pemerintah yang baik dan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan tim penyusun Standar Operasional Prosedur di UPT Puskesmas Perawatan Ngletih Kota Kediri;
- c. bahwa untuk memenuhi sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b di atas, pada pelaksanaannya perlu ditetapkan dalam Keputusan Kepala UPT Puskesmas Perawatan Ngletih Kota Kediri.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan dalam Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1207);
10. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.01/MENKES/165/2023 tentang Standar Akreditasi Puskesmas;
11. Peraturan Walikota Kediri Nomor 6 Tahun 2016 tentang Standar Minimal Pada Pusat Kesehatan Masyarakat di Kota Kediri;
12. Peraturan Walikota Kediri Nomor 30 Tahun 2020 tentang Tarif Layanan di Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PERAWATAN NGLETIH TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPT PUSKESMAS PERAWATAN NGLETIH KOTA KEDIRI.

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Perawatan Ngletih sebagaimana terdapat dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Pada saat surat keputusan ini mulai berlaku. Keputusan Kepala UPT Puskesmas Perawatan Ngletih Nomor 003/SK/419.108.8/I/2022 tentang Standar Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Perawatan Ngletih Kota Kediri dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KETIGA : a. Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan;
b. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kediri

Pada tanggal 05 Januari 2023

KEPALA UPT PUSKESMAS
PERAWATAN NGLETIH KEDIRI,



ENDIANI ROOSIWARDHANI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
NOMOR 031/SK/419.108.8/1/2023 TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI UPT PUSKESMAS PERAWATAN NGLETIH

A. Standar Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa : a. Kartu identitas : KTP, SIM, KK atau kartu pelajar (pasien baru); b. Kartu identitas berobat (pasien lama); c. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki) / tidak membawa bisa menunjukkan KTP saja / kartu digital di aplikasi mobile JKN
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pasien Baru 1) Pasien datang; 2) Pasien mengambil nomor dari mesin antrian; 3) Pasien dipanggil dengan mesin pemanggil sesuai nomor antrian; 4) Pasien melakukan pendaftaran melalui petugas di bagian pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas dan kartu jaminan kesehatan (jika ada) untuk mendapat nomor CM dan Kartu Identitas Berobat (KIB). Jika pasien sudah melakukan pendaftaran lewat Sistem Pendaftaran On Line Puskesmas Ngletih ("SI PONI PUTIH"), maka pasien bisa terlebih dahulu mendapatkan panggilan dan memilih unit layanan yang dituju. Pasien

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>menunggu panggilan unit layanan yang dituju.</p> <p>b. Pasien Lama</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien datang; 2) Pasien mengambil nomor dari mesin antrian atau lewat "SI PONI PUTIH". 3) Pasien dipanggil dengan mesin pemanggil sesuai nomor antrian; 4) Pasien melakukan pendaftaran ke petugas dan menunjukkan KIB; 5) Pasien memilih unit layanan yang dituju; 6) Pasien menunggu panggilan unit layanan yang dituju.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> a. Pasien Baru : 8 menit b. Pasien Lama : 5 menit
4	Biaya / Tarif	<p>Pasien Umum :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Retribusi pelayanan rekam medis dan kartu pasien Rp 5.000,- b. Bagi pasien pemegang jaminan kesehatan, biaya ditanggung penjamin
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pendaftaran pasien bisa secara online melalui "SI PONI PUTIH" dengan menghubungi nomor hotline 082131950274 b. Pelayanan Rekam Medis pasien.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Setiap unit layanan disediakan kotak kritik dan saran, setiap hari akan direkap oleh petugas dan ditindaklanjuti oleh tim Survey Kepuasan Puskesmas Ngletih; b. Melalui sosial media, WA dan SMS ke 085648963363
7	Jam Pelayanan Pendaftaran	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 07.30 – 11.30 WIB b. Jumat : 07.00 – 09.30 WIB c. Sabtu : 07.30 – 10.00 WIB

B. Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian; b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis; c. Petugas melakukan anamnesa; d. Petugas melakukan pengukuran <i>vital sign</i>; e. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur; f. Petugas menentukan diagnosis; g. Petugas memberikan terapi / tindak lanjut yang sesuai.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien Umum : Sesuai dengan Perwali Nomor 30 Tahun 2020 b. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif JKN (tidak ada iuran biaya) c. Pasien Subsidi : Sesuai dengan Perwali Nomor 30 Tahun 2020
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Konsultasi Dokter b. Pemeriksaan Medis c. Tindakan Medis d. Surat Rujukan e. Surat Keterangan Sehat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan Langsung b. SMS dan WA ke Nomor 085648963363 c. Social Media (Instagram, Facebook, Youtube dan sebagainya) d. Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> 1) Kotak saran 2) Umpan balik kegiatan masyarakat
7	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 – 14.30 WIB b. Jumat : 07.30 – 11.00 WIB c. Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB

C. Standar Pelayanan KIA-KB

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedianya Rekam Medis Pasien; b. Buku KIA / KMS.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian; b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis; c. Petugas melakukan anamnesa; d. Petugas melakukan pengukuran vital sign; e. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur; f. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter, laboratorium, gizi, dan kesehatan gigi dan mulut untuk kasus yang perlu tindak lanjut.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien Umum : Sesuai dengan Perwali Nomor 30 Tahun 2020 b. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes Nomor 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN (tidak ada iuran biaya) c. Pasien Subsidi : Sesuai dengan Perwali Nomor 30 Tahun 2020
5	Produk Pelayanan	Pelayanan KIA, KB, Imunisasi dan Kesehatan Reproduksi, Pelayanan Catin.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Setiap unit layanan disediakan kotak kritik dan saran, setiap hari akan direkap oleh petugas dan ditindaklanjuti oleh tim Survey Kepuasan Puskesmas Ngletih. b. Melalui sosial media, WA dan SMS ke 085648963363.
7	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 – 14.30 WIB b. Jumat : 07.30 – 11.00 WIB c. Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB

D. Standar Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedia Rekam Medis Pasien; b. Pasien datang sendiri ke Unit Pelayanan Gigi.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut; b. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medik; c. Petugas melakukan anamnesa; d. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien; e. Pemeriksaan odontogram, riwayat penyakit dan kroscek identitas untuk pasien baru, sedangkan pasien lama dilanjutkan pemeriksaan sesuai keluhan; f. Petugas menentukan diagnosa penyakit; g. Petugas menentukan terapi / tindakan yang sesuai dengan diagnosa; h. Petugas melakukan tindakan jika memang diperlukan atau pemberian resep untuk pasien premedikasi.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
4	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien Umum : Sesuai dengan Perwali Nomor 30 Tahun 2020 b. Pasien Subsidi : dicatat untuk klaim c. Pasien JKN : dicatat d. Pasien JKD : dicatat untuk klaim
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Konsultasi Kesehatan Gigi b. Pemeriksaan Kesehatan Gigi c. Tindakan Tambal Gigi d. Tindakan Cabut Gigi e. Scaling / Pembersihan Karang Gigi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Setiap unit layanan disediakan kotak kritik dan saran, setiap hari akan direkap oleh petugas dan ditindaklanjuti oleh tim Survey Kepuasan Puskesmas Ngletih. b. Melalui sosial media, WA dan SMS ke 085648963363.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Jam Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 – 14.30 WIB b. Jumat : 07.30 – 11.00 WIB c. Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB

E. Standar Pelayanan Laboratorium

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 657 Tahun 2009 tentang Pengiriman Penggunaan Spesimen Klinis, Materi Biologi Dan Muatan Informasinya; b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat; c. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 364/MENKES/SK/III/2003 tentang Laboratorium Kesehatan.
2	Persyaratan	a. Pasien BPJS / KIS persyaratannya adalah menunjukkan kartu BPJS / KIS atau bisa Identitas diri (KTP); b. Pasien SUBSIDI persyaratannya adalah fotokopi SUBSIDI 1 lembar; c. Pasien dengan subsidi (KK dan KTP Kota Kediri) persyaratannya adalah fotokopi KK dan KTP 1 lembar; d. Pasien yang tidak memiliki BPJS ataupun SUBSIDI (pasien umum) persyaratannya adalah membayar sesuai rincian biaya.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	System, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pasien datang ke Puskesmas]) --> B[Permintaan pemeriksaan Laboratorium dari P2, Poli umum, dan KIA] B --> C[Petugas meminta persyaratan ke pasien BPJS, JKD, Subsidi, umum (Bayar)] C --> D[Pengambilan spesimen] D --> E[Pemeriksaan laboratorium] E --> F[Hasil diberikan kepada pasien] F --> G([Kembali ke dr. Poli umum, UGD, KIA, Kaber, Gigi, Klinik TB, Klinik HIV dan Rawat inap]) </pre>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Mengacu pada SK Kepala UPT Puskesmas Perawatan Ngletih Kota Kediri Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pelayanan Laboratorium.</p> <p>a. Darah lengkap : waktu tunggu 60-65 menit</p> <p>b. Widal : waktu tunggu 60 menit</p> <p>c. Gula darah : waktu tunggu 15-30 menit</p> <p>d. Kolesterol : waktu tunggu 15-30 menit</p> <p>e. Uric Acid : waktu tunggu 15-30 menit</p> <p>f. Urin lengkap : waktu tunggu 30 menit</p> <p>g. Golongan darah : waktu tunggu 15 menit</p> <p>h. Tes kehamilan : waktu tunggu 15 menit</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
5	Biaya/ tarif	Sesuai Perwali Nomor 30 Tahun 2020 a. Darah lengkap : Tarif retribusi Rp 50.000 b. Widal : Tarif retribusi Rp 57.000 c. Gula darah : Tarif retribusi Rp 20.000 d. Kolesterol : Tarif retribusi RP 15.000 e. Uric Acid : Tarif retribusi RP 25.000 f. Urin lengkap : Tarif retribusi RP 20.000 g. Golongan darah : Tarif retribusi Rp 10.000 h. Tes kehamilan : Tarif retribusi Rp 10.000
6	Produk Pelayanan	Hematologi, Kimia Klinik, Urinalisis, dan Imonologi - Serologi
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. <i>Contact Person</i> : 085648963363. b. Email : pusk.ngletih.kota.kediri@gmail.com c. Kotak kritik dan saran d. Kotak Kepuasan Laboratorium
8	Jam Pelayanan	a. Senin – Kamis : 08.00 – 14.30 WIB b. Jumat : 07.30 – 11.00 WIB c. Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB
9	Sarana, Prasarana serta Fasilitas	a. Tempat pengambilan sampel b. Ruang pemeriksaan laboratorium c. Peralatan laboratorium pendukung d. Komputer dan jaringannya e. Ruang tunggu pasien
10	Kompetensi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
11	Perilaku Pelaksana	1. Berorientasi Pelayanan Setiap karyawan Puskesmas berkomitmen untuk mengimplementasikan nilai berorientasi pelayanan sebagai berikut : a. Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat; b. Ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan; c. Melakukan perbaikan tiada henti

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Akuntabel</p> <p>Setiap karyawan Puskesmas berkomitmen untuk menerapkan nilai akuntabel sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi; b. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien; c. Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan <p>3. Kompeten</p> <p>Setiap karyawan Puskesmas berpegang teguh untuk melaksanakan tugas pekerjaan dengan kompeten antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah; b. Membantu orang lain belajar; c. Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik <p>4. Harmonis</p> <p>Setiap pegawai Puskesmas berkomitmen untuk menerapkan nilai harmonis dalam pelaksanaan tugas pekerjaan antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya; b. Suka menolong orang lain; c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif <p>5. Loyal</p> <p>Setiap pegawai Puskesmas memiliki sikap loyal yang ditunjukkan dengan perilaku sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Memegang teguh ideologi Pancasila dan Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; b. Setia kepada NKRI dan Pemerintahan yang sah;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>c. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, instansi dan negara serta menjaga rahasia jabatan dan negara</p> <p>6. Adaptif</p> <p>Setiap pegawai Puskesmas bepegang teguh untuk mengimplementasikan nilai adaptif yang ditunjukkan dengan perilaku sebagai berikut :</p> <p>a. Cepat menyesuaikan diri dengan perubahan;</p> <p>b. Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas;</p> <p>c. Bertindak proaktif</p> <p>7. Kolaboratif</p> <p>Setiap pegawai Puskesmas mampu bekerja secara kolaboratif dengan menerapkan perilaku sebagai berikut :</p> <p>a. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi;</p> <p>b. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah;</p> <p>c. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama</p>
12	Evaluasi kinerja pelayanan	<p>a. Evaluasi kinerja di lakukan melalui mini lokakarya bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</p> <p>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</p> <p>c. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali.</p>

F. Standar Pelayanan Farmasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Permenkes Nomor 74 Tahun 2016 tentang Kefarmasian

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Persyaratan	a. Untuk pasien dengan kartu jaminan kesehatan BPJS/KIS dan JKD pengambilan resep tidak dikenakan biaya. b. Untuk pasien umum dengan rincian biaya: 1) Resep non racikan : Rp. 2000 2) Resep racikan : Rp. 5000
3	System, Mekanisme, dan Prosedur	a. Dari pelayanan di poli pasien menuju ke apotik untuk mendapatkan nomor antrian; b. Memeriksa skrining kelengkapan administrasi meliputi: 1) Aspek farmasetik kesesuaian farmakologi obat; 2) Menyiapkan/ meracik obat sesuai terapi dokter; 3) Memeriksa kembali kesesuaian obat yang disiapkan dengan obat yang tertulis di resep; 4) Menyerahkan kepada pasien dengan disertai informasi pemberian obat.
4	Jangka Waktu Pelayanan	a. Persiapan obat non racikan kurang dari 30 menit; b. Persiapan obat racikan kurang dari 60 menit.
5	Biaya/ tarif	Perwali Nomor 30 Tahun 2020 Kota Kediri: a. Obat non racikan Rp. 2000 b. Obat racikan Rp. 5000
6	Produk Pelayanan	a. Pemenuhan perbekalan obat pada pasien b. Konseling dan pemberian pelayanan informasi obat
7	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Setiap unit disediakan kotak kritik dan saran, setiap hari akan direkap oleh petugas dan ditindaklanjuti oleh Tim Survey Kepuasan Puskesmas Ngletih.
8	Sarana, Prasarana serta Fasilitas	a. Ruang peracikan resep b. Kulkas penyimpanan obat c. Lemari penyimpanan obat d. Lemari stok apotik e. Gudang obat

NO	KOMPONEN	URAIAN
9	Kompetensi Pelaksana	Jumlah tenaga unit farmasi terdiri dari 1 tenaga apoteker dengan pendidikan S1 Farmasi serta 2 tenaga asisten apoteker dengan pendidikan D3 Tenaga Teknis Kefarmasian.
10	Perilaku Pelaksana	<p>Setiap karyawan Puskesmas Ngletih memiliki tata nilai yang dan atran yang selalu dilaksanakan setiap melakukan pelayanan diantaranya:</p> <p>a. Komitmen Sebagai insan yang beriman insan UPT Puskesmas Ngletih selalu menjaga kejujuran dalam bertindak, kerja keras, disiplin, berkomitmen, dan mendahulukan kepentingan organisasi.</p> <p>b. Profesionalisme Keyakinan terhadap tatanan dalam memberikan pelayanan yang berlandaskan pada kaidah ilmiah dan kaidah profesiserta tidak bertentangan dengan norma–norma yang berlaku di masyarakat, dengan ciri-ciri : bertanggung jawab, inovatif, kreatif, dan optimis.</p> <p>c. Keterbukaan Terbuka dalam memberikan informasi pelayanan, serta siap menerima kritik dan saran pelanggan agar pelayanan kesehatan yang diberikan selalu tercipta perbaikan demi kepuasan pasien.</p> <p>d. Disiplin Dalam memberikan pelayanan insan UPT Puskesmas Ngletih selalu mematuhi peraturan yang berlaku.</p> <p>e. Ramah dan Santun Dalam memberikan pelayanan insan UPT Puskesmas Ngletih selalu penuh empati, berpikir positif, dan ikhlas serta berprinsip pada Senyum, Sapa dan Salam.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
11	Evaluasi Kinerja Pelayanan	a. Waktu tunggu; b. Tidak terjadi kesalahan pemberian obat; c. Penyerahan obat disertai dengan informasi pemberian obat; d. Monitoring pelaksanaan kegiatan apotik yang dilaksanakan setiap sebulan sekali; e. Evaluasi dilakukan pada saat dan setelah pelaksanaan dan akan dilakukan perbaikan secara terus menerus; f. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen tiap 6 bulan sekali;

G. Standar Pelayanan Konsultasi Gizi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan (pasien) datang atas rujukan dokter atau unit lain.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Petugas dari unit lain mengantarkan dokumen rekam medis ke unit gizi; b. Petugas gizi memanggil pasien sesuai dengan urutan pasien; c. Petugas gizi mengecek identitas pasien sambil mengisi format asuhan nutrisi; d. Petugas gizi melakukan pengkajian sesuai dengan kondisi pasien; e. Petugas gizi menentukan diagnosis gizi; f. Petugas gizi memberikan intervensi gizi dengan konseling sesuai dengan kondisi pasien; g. Petugas gizi mempersilahkan pasien untuk bertanya apabila masih ada yang belum jelas; h. Petugas gizi melakukan evaluasi hasil konseling dengan memberikan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan materi konseling;

		i. Membuat janji temu apabila pasien masih memerlukan konseling ulang.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	≥ 30 menit
4	Biaya/tarif	-
5	Produk Pelayanan	Konseling Gizi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. WA atau SMS ke nomor : 085648963363. b. Secara tertulis melalui : Kotak Saran c. Umpan balik kegiatan masyarakat
7	Jam Pelayanan Gizi	Senin – Kamis : 08.00 – 14.30 WIB Jumat : 07.30 – 11.00 WIB Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB

H. Standar Pelayanan UGD

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Kepmenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas.
2	Persyaratan	a. Untuk pasien dengan kartu jaminan kesehatan BPJS/KIS persyaratannya: 1) Kartu identitas : KTP, SIM, KK atau kartu pelajar (pasien baru); 2) Kartu identitas berobat (pasien lama); 3) Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki) / tidak membawa bisa menunjukkan KTP saja / kartu digital di aplikasi mobile JKN b. Untuk pasien yang tidak memiliki BPJS/KIS (pasien umum) persyaratannya: 1) Fotokopi KTP masing-masing 1 lembar; 2) Fotokopi KK masing-masing 1 lembar; 3) Rincian biaya / retribusi.

3	System, mekanisme, dan prosedur	<p>Setiap pasien baru yang datang dengan indikasi kegawatdaruratan maka dilakukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Triase; b. Anamnesa kepada pasien tentang keluhan; c. Pemeriksaan TTV meliputi pemeriksaan tekanan darah, mengukur suhu, nadi, respirasi; d. Pemeriksaan antropometri yang meliputi : BB, TB, IMT; e. Pemeriksaan fisik : inspeksi, palpasi, auskultasi, perkusi; f. Menegakkan diagnose dan mengambil tindakan kedaruratan apakah pasien membutuhkan observasi atau dirujuk ataupun dipulangkan; g. Bila pasien membutuhkan rujukan maka melakukan persiapan pra rujukan dan melakukan tindakan pra rujukan sesuai SOP; h. Jika pasien membutuhkan rawat inap maka melakukan prosedur penerimaan pasien baru rawat inap sesuai SOP.
4	Jangka Waktu Pelayanan	Pasien dengan indikasi kegawatdaruratan dilayani 24 jam.
5	Biaya/ tarif	<ol style="list-style-type: none"> a. Pasien dengan KIS/BPJS serta SUBSIDI tidak dikenakan tarif administrasi namun harus melengkapi persyaratan guna klaim ke instansi lain; b. Pasien umum akan dikenakan tarif sesuai Peraturan Walikota Kediri Nomor 30 Tahun 2020 tentang Tarif Layanan di Unit Pelaksanaan Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat.
6	Produk Pelayanan	Pelayanan Pelayanan kegawatdaruratan
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Setiap unit disediakan kotak kritik dan saran, setiap hari akan direkap oleh petugas dan ditindaklanjuti oleh tim survey kepuasan Puskesmas Ngletih; b. Melalui media social WA dan SMS ke 085648963363.

8	Sarana, Prasarana serta Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang UGD; b. Meja Triase; c. Meja admistrasi; d. Meja Pelayanan; e. Telepon; f. Komputer dan jaringannya; g. Peralatan Medis Pendukung; h. Lemari obat dan alat; i. Ambulan.
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek; b. S1 dan DIII Keperawatan yang sudah memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya; c. DIII/ D IV kebidanan yang sudah memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya.
10	Perilaku Pelaksana	<p>Setiap karyawan UPT Puskesmas Ngletih memiliki tata nilai yang dan aturan yang selalu dilaksanakan setiap melakukan pelayanan diantaranya:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Komitmen <ul style="list-style-type: none"> Sebagai insan yang berimaninsan UPT Puskesmas Ngletih selalu menjaga kejujuran dalam bertindak, kerja keras, disiplin, berkomitmen, dan mendahulukan kepentingan organisasi. b. Profesionalisme <ul style="list-style-type: none"> Keyakinan terhadap tatanan dalam memberikan pelayanan yang berlandaskan pada kaidah ilmiah dan kaidah profesi serta tidak bertentangan dengan norma–norma yang berlaku di masyarakat, dengan ciri-ciri : bertanggungjawab, inovatif, kreatif, dan optimis. c. Keterbukaan <ul style="list-style-type: none"> Terbuka dalam memberikan informasi

		<p>pelayanan, serta siap menerima kritik dan saran pelanggan agar pelayanan kesehatan yang diberikan selalu tercipta perbaikan demi kepuasan pasien.</p> <p>d. Disiplin</p> <p>Dalam memberikan pelayanan insan UPT Puskesmas Ngletih selalu mematuhi peraturan yang berlaku.</p> <p>e. Ramah dan Santun</p> <p>Dalam memberikan pelayanan insan UPT Puskesmas Ngletih selalu penuh empati, berpikir positif, dan ikhlas serta berprinsip pada Senyum, Sapa dan Salam.</p>
11	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>a. Respon time UGD;</p> <p>b. Ketepatan tindakan dengan SOP yang tersedia;</p> <p>c. Monitoring pelaksanaan kegiatan UGD yang dilaksanakan setiap sebulan sekali;</p> <p>d. Evaluasi dilakukan pada saat dan setelah pelaksanaan dan akan dilakukan perbaikan secara terus menerus;</p> <p>e. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen tiap 6 bulan sekali.</p>

I. Standar Pelayanan Rawat Inap

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Kepmenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas
2	Persyaratan	<p>a. Untuk pasien dengan kartu jaminan kesehatan BPJS/KIS persyaratannya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Fotokopi BPJS 3 lembar; 2) Fotokopi KTP pasien 3 lembar; 3) Fotokopi KK 3 lembar; 4) Fotokopi set BPJS (meliputi surat pernyataan pasien BPJS, bukti tindakan pelayanan, lembar RITP, lembar

		<p>pelayanan pasien, resume medis);</p> <p>5) Fotokopi status pasien, tindakankeperawatan.</p> <p>b. Untuk pasien dengan Subsidi Pemerintah Kota Kediri persyaratannya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Fotokopi KTP pasien 3 lembar; 2) Fotokopi KK 3 lembar; 3) Fotokopi status pasien, laporankeperawatan; 4) Rincian biaya (untuk klaim). <p>c. Untuk pasien yang tidak memiliki BPJS/KIS atau Subsidi (pasien umum)persyaratannya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Fotokopi KTP masing-masing 1 lembar; 2) Fotokopi KK masing-masing 1 lembar; 3) Rincian biaya.
3	System, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Setiap pasien baru yang datang dengan tanda-tanda atau indikasi rawat inap maka akan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Anamnesa kepada pasien tentang keluhan; 2) Pemeriksaan TTV meliputi pemeriksaan tekanan darah, mengukur suhu, nadi, respirasi; 3) Pemeriksaan antropometri yang meliputi : BB, TB, IMT; 4) Pemeriksaan fisik : inspeksi, palpasi, auskultasi, perkusi; 5) Menegakkan diagnose dan mengambil tindakan keperawatan apakah pasien membutuhkan observasi atau dirujuk; <p>b. Bila pasien membutuhkan rujukan maka melakukan persiapan pra rujukan dan melakukan tindakan pra rujukan sesuaiSOP;</p> <p>c. Jika pasienmembutuhkan rawat inap maka melakukan prosedur penerimaan pasien</p>

		baru rawat inap sesuai SOP.
4	Jangka Waktu Pelayanan	Pasien dengan indikasi rawat inap dilakukan perawatan maksimal selama 5 hari perawatan dengan kriteria apabila keadaan membaik pasien akan dipulangkan , namun bila memburuk maka pasien akan dirujuk ke RS.
5	Biaya / tarif	<p>a. Pasien dengan KIS/BPJS serta Subsidi tidak dikenakan tariff administrasi namun harus melengkapi persyaratan guna klaim ke instansi lain;</p> <p>b. Pasien umum akan dikenakan tarif sesuai Peraturan Walikota Kediri Nomor 30 Tahun 2020 tentang Tarif Layanan di Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>
6	Produk Pelayanan	<p>a. Pelayanan penyakit menular</p> <p>b. Pelayanan</p> <p>c. Pelayanan ibu nifas</p>
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Setiap unit disediakan kotak kritik dan saran, setiap hari akan direkap oleh petugas dan ditindaklanjuti oleh Tim Survey Kepuasan Puskesmas Ngletih;</p> <p>b. Melalui media social WA dan SMS ke 085648963363..</p>
8	Sarana, Prasarana serta Fasilitas	<p>a. Gedung kamar bersalin yang meliputi ruang bersalin, ruang nifas dan ruang kebidanan;</p> <p>b. Bed ginekologi;</p> <p>c. 4 bed nifas;</p> <p>d. 2 inkubator;</p> <p>e. 1 alat sterilisator;</p> <p>f. 3 box bayi.</p>
9	Kompetensi Pelaksana	Jumlah bidan kamar bersalin terdiri dari 10 bidan dengan rincian 2 bidan dengan pendidikan D4 kebidanan, 8 bidan dengan pendidikan D3 kebidanan. 9 bidan telah mengikuti pelatihan APN dan 1 bidan belum mengikuti pelatihan.
10	Perilaku Pelaksana	Setiap karyawan Puskesmas Ngletih memiliki tata nilai yang dan aturan yang selalu

dilaksanakan setiap melakukan pelayanan diantaranya:

1. Berorientasi Pelayanan

Setiap karyawan Puskesmas berkomitmen untuk mengimplementasikan nilai berorientasi pelayanan sebagai berikut :

- a. Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat;
- b. Ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan;
- c. Melakukan perbaikan tiada henti

2. Akuntabel

Setiap karyawan Puskesmas berkomitmen untuk menerapkan nilai akuntabel sebagai berikut :

- a. Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi;
- b. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien;
- c. Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan

3. Kompeten

Setiap karyawan Puskesmas berpegang teguh untuk melaksanakan tugas pekerjaan dengan kompeten antara lain :

- a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah;
- b. Membantu orang lain belajar;
- c. Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik

4. Harmonis

Setiap pegawai Puskesmas berkomitmen untuk menerapkan nilai harmonis dalam pelaksanaan tugas pekerjaan antara lain :

- a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya;

		<ul style="list-style-type: none">b. Suka menolong orang lain;c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif <p>5. Loyal</p> <p>Setiap pegawai Puskesmas memiliki sikap loyal yang ditunjukkan dengan perilaku sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Memegang teguh ideologi Pancasila dan Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;b. Setia kepada NKRI dan Pemerintahan yang sah;c. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, instansi dan negara serta menjaga rahasia jabatan dan negara <p>6. Adaptif</p> <p>Setiap pegawai Puskesmas bepegang teguh untuk mengimplementasikan nilai adaptif yang ditunjukkan dengan perilaku sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Cepat menyesuaikan diri dengan perubahan;b. Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas;c. Bertindak proaktif <p>7. Kolaboratif</p> <p>Setiap pegawai Puskesmas mampu bekerja secara kolaboratif dengan menerapkan perilaku sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi;b. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah;c. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.
--	--	---

11	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>a. Ketepatan tindakan dengan SOP yang tersedia;</p> <p>b. Monitoring pelaksanaan kegiatan kamar bersalin yang dilaksanakan setiap sebulan sekali;</p> <p>c. Evaluasi dilakukan pada saat dan setelah pelaksanaan dan akan dilakukan perbaikan secara terus menerus;</p> <p>d. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan Rapat</p> <p>e. Tinjauan Manajemen tiap 6 bulan sekali</p>
----	----------------------------	---

J. Standar Pelayanan Kamar Bersalin

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Kepmenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas
2	Persyaratan	<p>a. Untuk pasien dengan kartu jaminan kesehatan BPJS/KIS persyaratannya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Fotokopi BPJS 3 lembar; 2) Fotokopi KTP ibu bersalin 3 lembar; 3) Fotokopi KTP suami 3 lembar; 4) Fotokopi KK 3 lembar; 5) Fotokopi set BPJS (meliputi surat pernyataan pasien BPJS, bukti tindakan pelayanan, lembar RITP, lembar pelayanan pasien, resumemedis); 6) Fotokopi status pasien, laporan kebidanan, set lembar partograf, surat keterangan lahir; <p>b. Untuk pasien dengan kartu jaminan kesehatan SUBSIDI persyaratannya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Fotokopi JKD 3 lembar; 2) Fotokopi KTP ibu bersalin 3 lembar; 3) Fotokopi KTP suami 3 lembar; 4) Fotokopi KK 3 lembar; 5) Fotokopi buku KIA bagian identitas pasien, lembar pemeriksaan ANC, lembar pertolongan persalinan, surat keterangan lahir masing-masing 3 lembar;

		<p>6) Fotokopi status pasien, laporan kebidanan, set lembar partograf, surat keterangan lahir</p> <p>Rincian biaya (untuk klaim);</p>
		<p>c. Untuk pasien yang tidak memiliki BPJS ataupun SUBSIDI (pasien umum) persyaratannya:</p> <p>1) Fotokopi KTP masing-masing 1 lembar;</p> <p>2) Fotokopi KK masing-masing 1 lembar;</p> <p>Rincian biaya.</p>
4	Jangka waktu pelayanan	Pasien dengan persalinan normal akan diobservasi selama 24 jam.
5	Biaya / tarif	a. Pasien dengan KIS/BPJS serta SUBSIDI tidak dikenakan tarif

		<p>administrasi namun harus melengkapi persyaratan guna klaim ke instansi lain;</p> <p>b. Pasien umum akan dikenakan tarif sesuai Perda Nomor 3 Tahun 2012 tentang Pelayanan Persalinan sebesar Rp. 600.000.</p>
6	Produk pelayanan	<p>a. Pelayanan persalinan;</p> <p>b. Pelayanan bayi baru lahir;</p> <p>c. Pelayanan ibu nifas.</p>
7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Setiap unit disediakan kotak kritik dan saran, setiap hari akan direkap oleh petugas dan ditindaklanjuti oleh tim survey kepuasan Puskesmas Ngletih;</p> <p>b. Melalui media social WA dan SMS ke 085648963363.</p>
8	Sarana, prasarana serta fasilitas	<p>a. Gedung kamar bersalin yang meliputi ruang bersalin, ruang nifas dan ruang kebidanan;</p> <p>b. 2 Bed ginekologi;</p> <p>c. 4 bed nifas;</p> <p>d. 2 inkubator;</p> <p>e. 1 alat sterilisator;</p> <p>f. 3 box bayi.</p>
9	Kompetensi pelaksana	<p>Jumlah bidan kamar bersalin terdiri dari 10 bidan dengan rincian 2 bidan dengan pendidikan D4 kebidanan, 8 bidan dengan pendidikan D3 kebidanan. 9 bidan telah mengikuti pelatihan APN dan 1 bidan belum mengikuti pelatihan.</p>
10	Perilaku pelaksana	<p>Setiap karyawan Puskesmas Ngletih memiliki tata nilai yang dan aturan yang selalu dilaksanakan setiap melakukan pelayanan diantaranya:</p> <p>a. Komitmen</p> <p>Sebagai insan yang beriman insan UPT Puskesmas Ngletih selalu menjaga</p>

		<p>kejujuran dalam bertindak, kerja keras, disiplin, berkomitmen, dan mendahulukan kepentingan organisasi.</p> <p>b. Profesionalisme Keyakinan terhadap tatanan dalam memberikan pelayanan yang berlandaskan pada kaidah ilmiah dan kaidah profesiserta tidak bertentangan dengan norma–norma yang berlaku di masyarakat, dengan ciri-ciri : bertanggung jawab, inovatif, kreatif, dan optimis.</p> <p>c. Keterbukaan Terbuka dalam memberikan informasi pelayanan, serta siap menerima kritik dan saran pelanggan agar pelayanan kesehatan yang diberikan selalu tercipta perbaikan demi kepuasan pasien.</p> <p>d. Disiplin Dalam memberikan pelayanan insanUPT Puskesmas Ngletih selalu mematuhi peraturan yang berlaku.</p> <p>e. Ramah dan Santun Dalam memberikan pelayanan insanUPT Puskesmas Ngletih selalu penuh empati, berpikir positif, dan ikhlas sertaberprinsip pada Senyum, Sapa dan Salam.</p>
11	Evaluasi kinerja pelayanan	<p>a. Ketepatan tindakan dengan SOP yang tersedia;</p> <p>b. Monitoring pelaksanaan kegiatan kamar bersalin yang dilaksanakan setiap sebulan sekali;</p> <p>c. Evaluasi dilakukan pada saat dan setelah pelaksanaan dan akan dilakukanperbaikan secara terus menerus;</p> <p>d. Evaluasi kinerja dilakukan melalui</p>

		lokakarya mini bulanan Puskesmas dan rapat tinjauan manajemen tiap 6 bulan sekali.
--	--	--

KEPALA UPT PUSKESMAS
PERAWATAN NGLETIH KEDIRI,



ENDIANI ROOSIWARDHANI