

# **STANDART PELAYANAN PUBLIK**



**DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN TULUNGAGUNG  
UPT PUSKESMAS DONO**



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG  
DINAS KESEHATAN  
**UPT PUSKESMAS DONO**  
Jalan Raya Dono Sendang Kode Pos 66254  
TULUNGAGUNG

---

**KEPUTUSAN**

**KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS DONO**

**NOMOR : 188.4/ 11 /28.04/2024**

**TENTANG**

**STANDART PELAYANAN PUBLIK UPT PUSKESMAS DONO**

- Menimbang : a. Bahwa standart pelayanan publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, acuan penilaian kualitas dan kinerja pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat serta adanya standart kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan;
- b. Bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a, perlu menetapkan surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Dono tentang standart Pelayanan Publik UPT Puskesmas Dono.
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan;
2. 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
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman standart Pelayanan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang standart Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia

Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);

5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;
6. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 21 Tahun 2020 tentang standart Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat KabupatenTulungagung;
7. Peraturan Bupati Kabupaten Tulungagung Nomor 14 tahun 2021 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Standart Pelayanan Publik UPT Puskesmas Dono Kabupaten Tulungagung, sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Standart Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU Keputusan ini meliputi ruang lingkup :

1. Pelayanan Pendaftaran;
2. Pelayanan Pemeriksaan Umum;
3. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut;
4. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak;
5. Pelayanan Laboratorium;
6. Pelayanan Kefarmasian;

KETIGA : Standart Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA Keputusan ini, wajib dilaksanakan oleh unit- unit pelayanan di lingkungan UPT Puskesmas Dono Kabupaten Tulungagung sebagai acuan dalam pemberian pelayanan dan penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan;

Ditetapkan di Tulungagung  
Pada Tanggal, 02 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS DONO



HERI SUSANTO, S.Gz.M, Kes

NIP 198512062010011

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat undang-undang dasar Negara republic Indonesia tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Dalam pencapaian tujuan nasional seperti yang tercantum dalam pembukaan undang-undang dasar 1945 diselenggarakan upaya pembangunan yang berkesenambungan dalam rangkaian program pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat yang secara optimal, termasuk peningkatan kesehatan.

Untuk melaksanakan pembanguan, bidang kesehatan akan memegang peran utama, sebab masalah kesehatan adalah yang mendasar dan yang saling berakitan erat dengan manusia sebagai pelaku utamanya. Seperti yang dijelaskan dalam UU No 36 tahun 2009 tentang kesehatan yang mana tertuang dalam UU No. 36 tahun 2009 dalam pasal 3 ini berbunyi “bahwa pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Artinya bagi pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia Indonesia dan sebagai modal pembangunan nasional yang pada hakikatnya adalah pembangunan manusia seutuhnya dan pembangunan seluruh masyarakat Indonesia.

Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan, pemerintah mendirikan suatu lembaga yang menangani masalah kesehatan tingkat pertama yaitu pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS). Puskesmas merupakan unit pelaksana pelayanan kesehatan diwilayah kecamatan yang melaksanakan tugas-tugas operasional pembangunan kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republic Indonesia No 75 tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan dipuskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang :

- a) Memiliki perilaku yang sehat meliputi, kesadaran, keamuan kemampuan hidup sehat
- b) Mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu
- c) Hidup dalam lingkungan sehat
- d) Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat

Secara umum pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan).

Berdasarkan peraturan menteri kesehatan nomor 43 tahun 2016 tentang standart pelayanan minimal bidang kesehatan. Standart pelayanan minimal bidang kesehatan yang disingkat dengan SPM bidang kesehatan merupakan acuan bagi pemerintah daerah kabupaten/kota dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Standart pelayanan minimal (SPM) pemerintah wajib memberikan pelayanan kepada publik. pelayanan dasar merupakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga Negara. Standart pelayanan minimal kesehatan yaitu SPM kesehatan daerah provinsi dan SPM kesehatan daerah kabupaten/kota. Adapun SPM kesehatan Provinsi yaitu pelayanan kesehatan bagi penduduk terdampak krisis kesehatan akibat bencana dan berpotensi bencana provinsi, pelayanan kesehatan bagi penduduk pada kondisi kejadian luar biasa diprovinsi. Sedangkan SPM kesehatan di Kabupaten/ kota adalah pelayanan kesehatan ibu hamil, pelayanan kesehatan ibu bersalin, pelayanan kesehatan bayi baru lahir, pelayanan kesehatan pada usia produktif, pelayanan kesehatan pada usia lanjut, penderita hipertensi, diabetes milliatius, orang gangguan jiwa berat.

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang terstandart dan memberikan mekanisme control didalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui.

Dengan menerapkan standart pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

Besar harapan UPT Puskesmas Dono Kabupaten Tulungagung dapat melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang sudah ditetapkan, sehingga pelayanan terhadap masyarakat dapat berjalan dengan optimal.

## **BAB II**

### **VISI MISI PELAYANAN**

#### **Visi Puskesmas Dono:**

Visi Puskesmas Dono seperti yang tertuang dalam Rencana Strategis tahun 2021 adalah “Terwujudnya Masyarakat Tulungagung Yang Sejahtera, Mandiri, Berdaya Saing dan Berakhlak Mulia”.

#### **Misi Puskesmas Dono:**

Untuk mencapai visi tersebut, Puskesmas melaksanakan misi sebagai berikut :

1. Mewujudkan keterjangkauan akses pembangunan sumberdaya manusia yang berkualitas, inklusif danberdaya saing;
2. Mendorong penguatan ekonomi kerakyatan yang berbasis kearifan local dan potensi daerah;
3. Pengentasan kemiskinan dan perlindungan social dalam mewujudkan ketentraman, rasa aman, serta ketertiban masyarakat;
4. Membangun infrastruktur wilayah pinggiran yang berkualitas dalam mewujudkan pemerataan pembangunan; dan
5. Mewujudkan pemerintahan yang akuntabel, professional dan transparan yang berorientasi pada kepuasan Masyarakat

### **BAB III**

### **MAKLUMAT**

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standart Pelayanan. Maklumat Pelayanan berisi pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standart Pelayanan;

Maklumat pelayanan di UPT Puskesmas Dono Kabupaten Tulungagung adalah sebagai berikut:

1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan;
2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan siap melaksanakan proses perbaikan pelayanan publik;
3. Kami siap menerima sanksi dan bertanggungjawab apabila tidak sesuai dengan janji pelayanan.

Ditetapkan di Tulungagung  
Pada Tanggal, 02 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS DONO



HERI SUSANTO, S.Gz.M.Kes

NIP 198512062010011

# **STANDART PELAYANAN**

Nomor : 400.7/ 27/24.08/2024

## **STANDART PELAYANAN UPT PUSKESMAS DONO KABUPATEN TULUNGAGUNG STANDART PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN**

<b>A. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menunjukkan Nomor Antrean</li><li>• Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li><li>• Menunjukkan KTPP (Kartu Tanda Pengenal Pasien)</li><li>• Menunjukkan Kartu JKN KIS / BPJS bagi Peserta</li><li>• Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 14 tahun 2021 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat</li></ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien / pengunjung mengambil nomer antrean di mesin digital</li><li>2. Nomer Antrean dibagi sesuai dengan kategori umum dan prioritas</li><li>3. Pasien / pengunjung menunggu nomer antrean nya dipanggil oleh petugas loket pendaftaran</li><li>4. Petugas pendaftaran memeriksa persyaratan pendaftaran dan memproses data serta keluhan pasien</li><li>5. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien / pengunjung ke poli / ruangan selanjutnya.</li></ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pendaftaran adalah selama 3-5 menit
4	Biaya / tarif	Sesuai dengan Peraturan Bupati Kabupaten Tulungagung Nomor 14 tahun 2021 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran ke poli / ruangan berikutnya

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1.No HP : 081 234 21530/ 081 217 897 525</p> <p>2.SMS/WA : 081 234 21530/ 081 217 897 525</p> <p>3.Email : <a href="mailto:pkmdono@gmail.com">pkmdono@gmail.com</a></p> <p>4.Kotak Saran</p> <p>5. Kotak Kepuasan</p>
<b>B. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( Manufacturing )</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan;</p> <p>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>c. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>1. Mesin Antrean Digital</p> <p>2. Sistem Antrean dan aplikasi SIMPUSTA terintegrasi ke poli-poli / layanan</p> <p>3. Komputer</p> <p>4. Ruang rekam medis dan buku rekam medis pribadi</p> <p>5. Ruang pemeriksaan ber AC</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SMA/ sederajat</li> <li>• Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer dan dan sistem aplikasi SIMPUSTAS dengan baik</li> <li>• Administrasi Keuangan</li> <li>• Mampu mengelola rekam medis</li> <li>• Mampu memperbaiki kerusakan ringan - sedang pada sistem antrean</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• Memiliki budaya kerja mutu</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu

11	Jumlah Pelaksana	Petugas Loker Pendaftaran : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"><li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li><li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li><li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li></ul>

# **STANDART PELAYANAN**

Nomor : 400.7/ 28/24.08/2024

## **STANDART PELAYANAN UPT PUSKESMAS DONO KABUPATEN TULUNGAGUNG STANDART PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM**

<b>A. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( Service Delivery )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li><li>• Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li><li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li><li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li></ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li><li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li><li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li></ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan umum adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Sesuai dengan Peraturan Bupati Kabupaten Tulungagung Nomor 14 tahun 2021 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. No HP : 081 234 21530/ 081 217 897 525</li><li>2. SMS/WA : 081 234 21530/ 081 217 897 525</li><li>3. Email : <a href="mailto:pkmdono@gmail.com">pkmdono@gmail.com</a></li><li>4. Kotak Saran</li><li>5. Kotak Kepuasan</li></ol>
<b>B. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan</b>		

<b>Pelayanan ( Manufacturing )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman standart Pelayanan; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; d. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	1. Komputer, Printer dan sistem aplikasi Simpusta 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. Bed pasien 4. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya 5. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<b>Dokter :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Medik Umum</li> <li>• Konsultasi</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Melakukan visum</li> <li>• Pemulihan Kesehatan akibat penyakit</li> <li>• Menguji kesehatan pasien</li> <li>• Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi</li> <li>• Membuat catatan medik pasien rawat jalan</li> <li>• Pengobatan rasional</li> <li>• MTBS</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <b>Perawat :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keperawatan minimal DIII</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu memberikan asuhan keperawatan individu / keluarga / kelompok / masyarakat</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• MTBS</li> <li>• Evaluasi Keperawatan</li> <li>• Penyuluhan</li> <li>• Melakukan Anmnesa</li> <li>• Vital Sign</li> <li>• Membuat surat rujukan</li> <li>• Mampu mengoperasikan Simpusta</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 2 Orang Perawat Ners : 2 Orang Perawat : 5 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>

## **STANDART PELAYANAN**

Nomor : 400.7/ 29/24.08/2024

### **STANDART PELAYANAN**

**UPT PUSKESMAS DONO KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**STANDART PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT**

<b>A. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( Service Delivery )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li><li>• Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li><li>• Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li><li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li></ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li><li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li><li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li></ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan gigi adalah 20 - 30 menit
4	Biaya / tarif	Peraturan Bupati Kabupaten Tulungagung Nomor 14 tahun 2021 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemeriksaan gigi dan mulut</li><li>2. Penambalan gigi</li><li>3. Pencabut gigi</li><li>4. Scalling/pembersihan karang gigi</li><li>5. Konsultasi kesehatan gigi</li><li>6. Pengobatan sakit gigi</li><li>7. Dental <i>check-up</i></li></ol>
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. No HP : 081 234 21530/ 081 217 897 525</li><li>2. SMS/WA : 081 234 21530/ 081 217 897 525</li><li>3. Email : <a href="mailto:pkmdono@gmail.com">pkmdono@gmail.com</a></li><li>4. Kotak Saran</li><li>5. Kotak Kepuasan</li></ol>

<b>B. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( Manufacturing )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ul>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan sistem aplikasi</li> <li>2. Alat tensimeter dan alat medis lainnya</li> <li>3. Alat Peraga dan Kursi Periksa</li> <li>4. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya</li> <li>5. Ruangan ber AC</li> </ul>

9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter Gigi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan gigi mulut</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Pencabutan gigi</li> <li>• Melakukan Tindakan medis dan terapi</li> <li>• Pencabutan dan penumpatan gigi</li> <li>• Kuretase</li> <li>• Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis</li> <li>• Mampu melakukan anastesi lokal</li> <li>• Mengadakan /menerima rujukan medik</li> <li>• mengoperasikan SIMPUSTA</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Perawat Gigi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu mempersiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan gigi</li> <li>• Mampu membantu dokter gigi dalam pelayanan dan pengobatan pasien</li> <li>• Mampu melakukan pencabutan gigi sulung</li> <li>• Mampu melakukan penumpatan sementara</li> <li>• Mampu melakukan Tindakan scaling</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> <li>• mengoperasikan SIMPUSTA</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Gigi : 1 orang Perawat Gigi : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>



## **STANDART PELAYANAN**

Nomor : 400.7/ 30/24.08/2024

### **STANDART PELAYANAN UPT PUSKESMAS DONO KABUPATEN TULUNGAGUNG STANDART PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK**

<b>A. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li><li>• Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li><li>• Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li><li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li></ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li><li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li><li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li></ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang KIA adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Peraturan Bupati Kabupaten Tulungagung Nomor 14 tahun 2021 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat
5	Produk Pelayanan	Pelayanan KIA, KB, Imunisasi, dan Kesehatan Reproduksi, Pelayanan caten
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. No HP : 081 234 21530/ 081 217 897 525</li><li>2. SMS/WA : 081 234 21530/ 081 217 897 525</li><li>3. Email : <a href="mailto:pkmdono@gmail.com">pkmdono@gmail.com</a></li><li>4. Kotak Saran</li><li>5. Kotak Kepuasan</li></ol>

**B. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( Manufacturing )**

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	1. Komputer dan sistem aplikasi SIMPUSTA 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. Alat Peraga dan Bed pasien 4. Buku rekam medis dan ATK lainnya 5. Ruang ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<b>Bidan :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita</li> <li>• Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>• Mampu melakukan pelayanan KB</li> <li>• Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</li> <li>• Mampu melakukan tindak bayi perempuan</li> <li>• MTBS</li> <li>• Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI</li> <li>• Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> <li>• Mengajar Kelas Ibu dan Balita</li> <li>• Mampu mengoperasikan Simpusta</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 6 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>

# **STANDART PELAYANAN**

Nomor : 400.7/ 31/24.08/2024

## **STANDART PELAYANAN**

### **UPT PUSKESMAS DONO KABUPATEN TULUNGAGUNG**

#### **STANDART PELAYANAN LABORATORIUM**

<b>A. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li><li>• Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li><li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li><li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li></ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li><li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li><li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li></ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di laboratorium adalah 10 - 120 menit
4	Biaya / tarif	Peraturan Bupati Kabupaten Tulungagung Nomor 14 tahun 2021 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Hematologi meliputi : darah rutin, Hb, golongan darah, LED, hitung jenis leukosit, dan malaria</li><li>2. Urinalisa meliputi : urin ruitn dan tes kehamilan</li><li>3. Immunologi - Serologi meliputi HIV/AIDS, Syphilis, dan Hepatitis B</li><li>4. Mikrobiologi meliputi : BTA, IMS, dan TCM</li></ol>
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. No HP : 081 234 21530/ 081 217 897 525</li><li>2. SMS/WA : 081 234 21530/ 081 217 897 525</li><li>3. Email : <a href="mailto:pkmdono@gmail.com">pkmdono@gmail.com</a></li><li>4. Kotak Saran</li><li>5. Kotak Kepuasan</li></ol>

**B. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( *Manufacturing* )**

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	1. Alat hematology analyzer, reagen dan alat medis lainnya 2. Komputer dan printer 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya 4. Ruang ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<b>Analisis Kesehatan :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium</li> <li>• Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/menerima spesimen</li> <li>• Mampu membuat / mempersiapkan sediaan</li> <li>• Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium</li> <li>• Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan</li> <li>• Mampu mengoperasikan Simpusta</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Analisis Kesehatan : 1 orang

12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"><li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li><li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li><li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li></ul>

## **STANDART PELAYANAN**

Nomor : 400.7/ 32/24.08/2024

### **STANDART PELAYANAN**

#### **UPT PUSKESMAS DONO KABUPATEN TULUNGAGUNG**

#### **STANDART PELAYANAN KEFARMASIAN**

<b>A. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pasien membawa resep dari unit pelayanan sebelumnya</li></ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pasien / pengunjung menyerahkan resep di ruang apotek.</li><li>b. Pasien / pengunjung menunggu obat disiapkan oleh petugas apotek</li><li>c. Pasien / pengunjung akan diberikan obat dan dijelaskan tentang obat dan cara penggunaannya</li></ol>
3	Jangka waktu	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Penyiapan Resep non racikan &lt; 10 menit per 1 lembar resep</li><li>2. Penyiapan Resep racikan &lt; 20 menit Per 1 lembar resep</li></ol>
4	Biaya / tarif	Peraturan Bupati Kabupaten Tulungagung Nomor 14 tahun 2021 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan obat racikan</li><li>2. Pelayanan obat non racikan Pemberian informasi obat (PIO)</li></ol>
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. No HP : 081 234 21530/ 081 217 897 525</li><li>2. SMS/WA : 081 234 21530/ 081 217 897 525</li><li>3. Email : <a href="mailto:pkmdono@gmail.com">pkmdono@gmail.com</a></li><li>4. Kotak Saran</li><li>5. Kotak Kepuasan</li></ol>

**B. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( *Manufacturing* )**

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	1. Obat obatan 2. Komputer dan printer 3. ATK 4. Kulkas/frezer 5. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<b>Apoteker/Asisten Apoteker/ sederajat yang telah terlatih :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun rencana kebutuhan obat</li> <li>• Mampu melakukan pelayanan obat</li> <li>• Mampu membaca resep</li> <li>• Mampu memberi etiket pada obat</li> <li>• Mampu melakukan pengelolaan obat</li> <li>• Pelaporan</li> <li>• Mampu mengoperasikan Simpusta</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Asisten Apoteker : 1 Orang

12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>

Ditetapkan di Tulungagung  
Pada Tanggal, 02 januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS DONO



HERI SUSANTO, S.Gz.M, Kes

NIP 198512062010011