

PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS KESEHATAN

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS MEDONO
KOTA PEKALONGAN

NOMOR 056 TAHUN 2023
TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS MEDONO
KOTA PEKALONGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA UPT PUSKESMAS MEDONO,

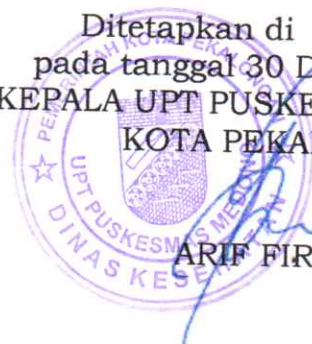
- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Medono Kota Pekalongan tentang Standar Pelayanan pada UPT Puskesmas Medono Kota Pekalongan
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
 2. Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekalongan, Kabupaten Daerah Tingkat II Pekalongan dan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3381);
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan pelayanan Publik
 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

6. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Pekalongan Nomor 188.4/622.1 Tahun 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS MEDONO TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS MEDONO KOTA PEKALONGAN
- Kesatu : Menetapkan Standar Pelayanan pada UPT Puskesmas Medono Kota Pekalongan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU keputusan ini meliputi :
1. Standar Pelayanan Publik Unit Pendaftaran
 2. Standar Pelayanan Publik Farmasi
 3. Standar Pelayanan Publik Tindakan
 4. Standar Pelayanan Publik Klinik Berhenti Merokok
 5. Standar Pelayanan Publik Laboratorium
 6. Standar Pelayanan Publik Gizi
 7. Standar Pelayanan Publik TB DOTS
 8. Standar Pelayanan Publik Gigi dan Mulut
 9. Standar Pelayanan Publik MTBS
 10. Standar Pelayanan Publik PPU
 11. Standar Pelayanan Publik Imunisasi
 12. Standar Pelayanan Publik KIA-KB
 13. Standar Pelayanan Publik Sanitasi
 14. Standar Pelayanan Pengaduan
 15. Standar Pelayanan Publik Skrining Covid-19 Kepada Pengunjung
- Ketiga : Standar Pelayanan UPT Puskesmas Medono Kota Pekalongan wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, maka akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pekalongan
pada tanggal 30 Desember 2023
KEPALA UPT PUSKESMAS MEDONO
KOTA PEKALONGAN



ARIF FIRDAUS

LAMPIRAN :KEPUTUSAN KEPALA
PUSKESMAS MEDONO
NOMOR : 056 TAHUN 2023
TANGGAL : 30 Desember 2023
TENTANG : PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS
MEDONO KOTA PEKALONGAN

**STANDAR PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS MEDONO KOTA
PEKALONGAN**

1. Standar Pelayanan Publik Unit Pendaftaran

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan pendaftaran pasien/pengguna layanan kesehatan
2	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas Diri (KTP, KK, dll) 2. Kartu Jaminan Kesehatan (JKN) 3. Kartu Berobat
3	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; 3. Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien datang ke Puskesmas 2. Pasien menuju mesin antrian untuk melakukan registrasi dengan menscan barcode kartu JKN atau kartu berobat dibantu oleh Petugas 3. Pasien menuju ke poli yang dituju dan menunggu giliran untuk diperiksa 4. Petugas pendaftaran memanggil pasien baru atau pasien bayar untuk melakukan konfirmasi di pendaftaran 5. Petugas mencari rekam medis pasien dan mengantarkan sesuai poli tujuan periksa
5	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pasien baru : kurang dari 10 menit 2. Pasien lama : kurang dari 5 menit
6	Biaya/ Tarif	Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
7	Penanganan Pengaduan dan Saran masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0285) 4420399 c. E-mail : puskesmasmedono@doctor.com d. Whatsapp : 085742215002 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim

		<p>pengelola pengaduan.</p> <p>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/email pengadu yang bersangkutan.</p>
8	Sarana dan Prasarana (fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mesin antrian otomatis 2. Kursi tunggu pasien 3. Meja pendaftaran 4. Kursi pendaftaran 5. Komputer dan printer 6. Alat tulis kantor 7. KIUP (Kartu Indeks Utama Pasien) Elektronik
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pendaftaran berpendidikan minimal SLTA 2. Petugas Rekam Medis berpendidikan D-3 Rekam Medik dan Informasi Kesehatan
10	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran 2 orang 2. Petugas Rekam Medis 1 orang 3. Petugas filing 1 orang
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten
12	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Survey Kepuasan Masyarakat

2. Standar Pelayanan Publik Unit Farmasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian Obat 2. Pemberian Informasi Obat <ol style="list-style-type: none"> a. Dosis minum obat b. Waktu minum obat c. Cara minum obat d. Indikasi obat e. Efek samping obat
2	Persyaratan Pelayanan	Resep elektronik dari poli dan ruang tindakan
3	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No. 5 Tahun 1997 tentang Psikotropika 2. Undang-undang No 35 Tahun 2009 tentang Narkotika 3. Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
4	Sistem, Mekanisme, dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas farmasi menerima resep elektronik dari aplikasi e-puskesmas (simpus)

	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas melakukan pencetakan resep elektronik 3. Petugas melakukan pengkajian/skrinning resep 4. Petugas menyiapkan obat 5. Pasien dipanggil berdasarkan no antrian 6. Pasien menerima obat dan menerima informasi obat (Dosis, Waktu, Cara, Indikasi dan Efek Samping Obat) 7. Pasien melakukan tanda tangan penerimaan obat dan paham informasi obat 8. Pasien pulang
5	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resep Non Racikan : ≤ 15 menit tiap lembar resep 2. Resep Racikan : ≤ 30 menit tiap lembar resep
6	Biaya/ Tarif	Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pelayanan Puskesmas Kota Pekalongan (Farmasi : Tidak dipungut biaya)
7	Penanganan Pengaduan dan Saran masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Saran b. Telepon : (0285) 4420399 c. Email : puskesmasmedono@doctor.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 2. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 3. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/NoWhatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan
8	Sarana dan Prasarana (fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja penyerahan obat 2. Meja peracikan obat 3. Komputer dan Printer 4. Alat tulis kantor 5. Kursi petugas farmasi 6. Alat penghalus obat racikan (pulverizer dan mortir) 7. Kulkas penyimpanan obat 8. Lemari penyimpanan Obat (tablet, sirup, salep) dan Alkes 9. Alat kelengkapan farmasi lainnya (plastik, etiket, kertas pembungkus obat racikan, alat pengepres kertas puyer, dll)
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker (S-1 Profesi Apoteker) 2. Asisten Apoteker (D-3 Farmasi)
10	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satu orang Apoteker 2. Satu orang Asisten Apoteker
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.

3. Standar Pelayanan Publik Unit Tindakan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Gawat Darurat yang berisiko tinggi.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum 2. Pasien BPJS, KIS, ASKES (menunjukkan kartu asli).
3	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter gigi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. 5. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien 6. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian 2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 3. Petugas konsul Dokter dan Dokter melakukan 4. pemeriksaan pasien. 5. Petugas melakukan inform consent. 6. Petugas melakukan tindakan medis sesuai kebutuhan. 7. Petugas melakukan pengawasan dan pengamatan. 8. Petugas melakukan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.
5	Jangka Waktu Pelayanan	Selama jam pelayanan rawat jalan 07.30 s.d. 14.30 WIB
6	Biaya/ Tarif	Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
7	Penanganan Pengaduan dan Saran masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Saran b. Telepon : (0285) 4420399 c. Email : puskesmasmedono@doctor.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/NoWhatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan
8	Sarana dan Prasarana (fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bed 2. Standar infus set 3. Tensimeter 4. Thermometer 5. Pulse Oxymetri 6. Oksigen 7. Heacting-set

		8. Nebulizer 9. Obat-obat emergency yang diperlukan
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10	Jumlah Pelaksana	1. Dokter 2. Perawat
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Umpan Balik Keluhan Pelanggan

4. Standar Pelayanan Publik Unit Klinik Berhenti Merokok

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	1. Konseling berhenti merokok 2. Penyuluhan Bahaya Merokok
2	Persyaratan Pelayanan	Pasien dirujuk internal oleh pelayanan pengirim
3	Dasar Hukum	1. Undang Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Buku Pintar Posbindu PTM, Upaya Pengendalian Faktor Risiko PTM, seri tahun 2016 3. Buku Pedoman Manajemen PTM Direktoral Jendral P2P PTM 2019
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas menerima rujukan internal dari pelayanan pengirim 2. Petugas menanyakan dan mencatat identitas pasien 3. Petugas menanyakan persetujuan pasien untuk mengikuti konseling, jika pasien setuju maka menandatangani lembar persetujuan, jika pasien tidak setuju/ tidak bersedia hanya diberikan penyuluhan tentang bahaya merokok 4. Petugas melakukan konseling kepada pasien 5. Petugas mencatat hasil konseling dan kesepakatan
5	Jangka Waktu Pelayanan	≥ 15 menit
6	Biaya/ Tarif	Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
7	Penanganan Pengaduan dan Saran masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran

		b. Telepon : (0285) 4420399 c. Email : puskesmasmedono@doctor.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/NoWhatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan
8	Sarana dan Prasarana (fasilitas)	1. Meja pelayanan konseling 2. Kursi petugas 3. Kursi pasien 4. Media KIE (poster, leaflet, flyer, lembarbalik) 5. Blangko KBM 6. Alat tulis kantor
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas Promosi Kesehatan (S1 Kesehatan Masyarakat, S1 Kesehatan)
10	Jumlah Pelaksana	Dua orang Petugas Promosi Kesehatan
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas

5. Standar Pelayanan Publik Unit Klinik Laboratorium

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pemeriksaan Laboratorium Klinik
2	Persyaratan Pelayanan	Pasien membawa permintaan laboratorium dari sub unit yang merujuk
3	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. 2. Undang-Undang No.29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. 3. Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2013 tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang Baik. 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.411/MENKES/PER/III/2010.tentang Laboratorium Klinik. 6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.364/MENKES/SK/III/2003.tentang Laboratorium Kesehatan. 7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1284/MENKES/SK/III/2004.tentang Kebijakan Dasar Puskesmas.

		8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat. 9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 10. Peraturan walikota No. 51 Tahun 2019 tentang Tarif Pelayanan Puskesmas Kota Pekalongan
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas menerima blanko permintaan pemeriksaan laboratorium 2. Petugas mengkonfirmasi data pasien 3. Petugas menghitung biaya pemeriksaan laboratorium untuk pasien umum 4. Petugas mengkonfirmasi biaya pemeriksaan dan pasien melakukan pembayaran ke laboratorium 5. Petugas melayani pasien sesuai jenis permintaan pemeriksaan laborat 6. Petugas mempersilahkan pasien untuk menunggu hasil laboratorium di ruang tunggu pasien 7. Petugas mencatat hasil pemeriksaan dikomputer dan di blanko hasil pemeriksaan laboratorium 8. Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan kepada pasien 9. Petugas mempersilahkan pasien untuk menandatangani buku bukti pengambilan hasil labortaorium 10. Petugas mempersilahkan pasien untuk kembali ke sub unit yang merujuk
5	Jangka Waktu Pelayanan	Darah Rutin Analyzer 10 menit Hb Analyzer 10 menit Urine rutin 30 menit Golongan darah 10 menit Widal 30 menit Tes Kehamilan 10 menit Gula darah 30 menit Kolesterol 30 menit Asam Urat 30 menit Trigliserida 30 menit Tripel eliminasi 30 menit
6	Biaya/ Tarif	Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
7	Penanganan Pengaduan dan Saran masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui: a. Kotak Saran b. Telepon : (0285) 4420399 c. Email : puskesmasmedono@doctor.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/NoWhatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan
8	Sarana dan Prasarana (fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Laboratorium 2. Pengaman dan stabilizer alat listrik 3. APD 4. Perangkat sampling 5. Centrifuge 6. Fotometer 7. Hematologi Analyzer 8. Urine Analyzer 9. Mikroskop Binokuler 10. Refrigerator 11. Termometer suhu ruangan 12. Meja Pelayanan 13. Komputer 14. Printer 15. Alat Tulis Kantor
9	Kompetensi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) dengan pendidikan minimal D-3 Analis Laboratorium Klinik
10	Jumlah Pelaksana	Satu orang petugas laboratorium
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur(SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten
12	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

6. Standar Pelayanan Publik Unit Klinik Gizi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konseling Gizi 2. Pemberian Leaflet gizi 3. Pemberian/ Penyerahan PMT (Pemberian Makanan Tambahan)
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang membawa rujukan konseling gizi 2. Pasien dipanggil ke ruang konseling sesuai urutan
3	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No.33 Tahun 2019

		tentang Panduan Perilaku Layanan Publik
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian. 2. Pasien dipersilakan duduk di kursi konsultasi. 3. Pasien dilakukan anamnesa gizi. 4. Pasien dilakukan penimbangan berat badan dan pengukuran tinggi badan 5. Pasien diberikan informasi dan penjelasan mengenai diet yang harus dilakukan 6. Pasien diberikan waktu untuk bertanya apabila ada informasi yang belum jelas 7. Pasien menerima leaflet diet sesuai dengan penyakitnya. 8. Pasien dipersilakan meninggalkan ruangan apabila sudah jelas.
5	Jangka Waktu Pelayanan	± 20 menit
6	Biaya/ Tarif	Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pelayanan Puskesmas Kota Pekalongan (Gizi : tidak dipungut biaya)
7	Penanganan Pengaduan dan Saran masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Saran b. Telepon : (0285) 4420399 c. Email : puskesmasmedono@doctor.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/NoWhatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan
8	Sarana dan Prasarana (fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja petugas/ meja anamnesa 2. Alat pengukur berat badan 3. Alat pengukur tinggi badan 4. Leaflet Diet 5. Alat tulis kantor 6. Kursi petugas 7. PMT Biskuit dan susu bagi ibu hamil dan balita
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas Gizi (pendidikan minimal D III Gizi)
10	Jumlah Pelaksana	Satu orang Petugas gizi
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran keselamatan pasien 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari

		pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

7. Standar Pelayanan Publik Unit Klinik TB DOTS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit TB 2. Mendapatkan penjelasan mengenai pemeriksaan TB 3. Mendapatkan pengobatan yang tepat 4. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran. 2. Pasien rujukan dari poli umum maupun Kader kesehatan
3	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 67 Tahun 2016 tentang Penanggulangan Tuberkulosis.
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pasien datang langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien atau keluarga membawa berkas persyaratan pendaftaran. 2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran. 3. Pasien dipanggil di poli umum 4. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 5. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 6. Petugas melakukan rujukan ke ruang P2M / DOTS 7. Petugas melakukan verifikasi data melalui anamnesa dan pemeriksaan 8. Petugas melakukan informed consent pemeriksaan penunjang 9. Petugas menerima sampel dahak pasien 10. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek/ Loker Obat. 11. Petugas mengirimkan sampel dahak untuk pemeriksaan ke Fasyankeslanjutan 12. Petugas menyampaikan hasil pemeriksaan dan menetapkan rencanatindak lanjut 13. Petugas melakukan pengobatan jika hasil pemeriksaan pada pasien yang dinyatakan BTA positif <p>Pasien tidak datang langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kader kesehatan datang ke Puskesmas membawa sampel dahak pasien dan

		<p>persyaratan pendaftaran</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas P2M mendaftarkan pasien di loket pendaftaran 3. Petugas P2M menerima sampel dahak yang dibawa kader 4. Petugas P2M mendaftarkan pasien di sistem online 5. Petugas mengirimkan sampel dahak untuk pemeriksaan ke Fasyankeslanjutan 6. Petugas menyampaikan hasil pemeriksaan dan menetapkan rencana tindak lanjut 7. Petugas melakukan pengobatan jika hasil pemeriksaan pada pasien yang dinyatakan BTA positif
5	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maksimal 30 menit di Puskesmas 2. Maksimal 7 hari pemeriksaan TCM (Tes Cepat Molekular) di Fasyankeslanjutan
6	Biaya/ Tarif	Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Tarif Pelayanan Puskesmas Kota Pekalongan (TB DOTS : Tidak dipungut biaya)
7	Penanganan Pengaduan dan Saran masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Saran b. Telepon : (0285) 4420399 c. E-mail : puskesmasmedono@doctor.com d. Whatsapp : 085742215002 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/email pengadu yang bersangkutan.
8	Sarana dan Prasarana (fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja periksa 2. Kursi 3. Tensimeter 4. Thermometer 5. Senter 6. Stetoskop 7. Timbangan
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 2. Perawat
10	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 2. Perawat/ Penanggung jawab TB
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas Tim Audit Internal Puskesmas
13	Jaminan Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan

	dan Keselamatan Pelayanan	Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

8. Standar Pelayanan Publik Unit Klinik Gigi dan Mulut

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pelayanan medis dan penyuluhan (KIE) 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan sesuai dengan diagnosa kesehatan gigi dan mulut 3. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosa kesehatan gigi dan mulut 4. Mendapatkan surat keterangan sakit/ keterangan berobat karena sakit 5. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang sendiri dan atau bersama pendamping (jika diperlukan) 2. Pasien membawa persyaratan : kartu identitas diri (KTP/ KK), kartu berobat (jika ada), kartu jaminan kesehatan (jika ada) 3. Pasien mengambil nomor antrian poli gigi dan menunggu di loket pendaftaran 4. Pasien melakukan registrasi di loket pendaftaran lalu menunggudi ruang tunggu poli gigi 5. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian, nama dan alamat
3	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter gigi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. 3. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien 4. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian. 2. Pasien dipersilakan duduk di kursi perawatan. 3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien sesuai keluhan 4. Petugas memberikan informasi sesuai dengan tindakan yang akan dilakukan. 5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. 7. Pasien mendapat tindakan sesuai diagnosa kesehatan gigi dan mulut. 8. Petugas memberi resep obat. 9. Pengambilan resep ke apotik
5	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk kasus ringan : maksimal 15 menit 2. Untuk kasus berat > 15 menit
6	Biaya/ Tarif	Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pelayanan Puskesmas Kota Pekalongan
7	Penanganan Pengaduan dan Saran masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/ pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Saran b. Telepon : (0285) 4420399 c. E-mail : puskesmasmedono@doctor.com d. Whatshapp : 085742215002 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon / e-mail pengadu yang bersangkutan.
8	Sarana dan Prasarana (fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja anamnesa / meja terapis gigi mulut 2. Meja dokter gigi 3. Dental Unit 4. Kompresor 5. Tensimeter 6. Stetoskop 7. Timbangan badan 8. Thermometer 9. Sterilisator 10. Alat tindakan/ Hands Instrumen 11. Komputer set dan Printer 12. Lemari Alkes 13. Suction aerosol 14. Ultrasonic scaler 15. Light Curing 16. Sterilisator
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi (S-1 Profesi Kedokteran Gigi) 2. Terapis Gigi dan Mulut (Minimal D-3 Keperawatan Gigi)
10	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 Orang Dokter 2. 1 Orang Terapis Gigi dan Mulut
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur(SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Lokakarya Mini Bulanan Survey kepuasan pelanggan

9. Standar Pelayanan Publik Unit Klinik MTBS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien, penyakit, serta penyuluhan/ KIE. Mendapatkan tindakan yang diperlukan. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.
2	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran
3	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Petugas memanggil pasien sesuai antrian Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. Petugas memberi resep obat. Petugas memberitahu pasien kapan harus kembali Petugas mempersilakan pasien untuk mengantre obat di Apotek
5	Jangka Waktu Pelayanan	± 5 Menit
6	Biaya/ Tarif	Peraturan Walikota Pekalongan No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
7	Penanganan Pengaduan dan	<ol style="list-style-type: none"> Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :

	Saran masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Saran b. Telepon : (0285) 4420399 c. E-mail : puskesmasmedono@doctor.com d. Whatshapp : 085742215002 <ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon / e-mail pengadu yang bersangkutan.
8	Sarana dan Prasarana (fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja periksa 2. Tempat tidur periksa 3. Kursi periksa 4. Meja tindakan 5. Alat tindakan 6. Bahan habis pakai 7. Thermometer 8. Senter 9. Stetoskop 10. Metlin 11. Timbangan 12. Komputer-set
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10	Jumlah Pelaksana	10 Pelaksana (Dokter dan Perawat)
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Kancing kepuasan pasien

10. Standar Pelayanan Publik Unit PPU

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisipasien serta mendapatkan penyuluhan/KIE. 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan. 3. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis. 4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan. 5. Mendapatkan surat keterangan sehat apabila meminta suratketerangan sehat. 6. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.
2	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
3	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. 3. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien 4. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai antrean 2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 3. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 4. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan. 5. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan(Rumah Sakit) apabila diperlukan. 6. Petugas memberi resep obat. 7. Petugas mempersilakan pasien untuk mengantre obat di Apotek.
5	Jangka Waktu Pelayanan	± 5 Menit
6	Biaya/ Tarif	Peraturan Walikota Pekalongan No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
7	Penanganan Pengaduan dan Saran masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Saran b. Telepon : (0285) 4420399 c. Email : puskesmasmedono@doctor.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan.

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/NoWhatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan
8	Sarana dan Prasarana (fasilitas)	Peraturan Walikota Pekalongan No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter 2. Perawat
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Kancing kepuasan pasien

11. Standar Pelayanan Publik Unit Imunisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan medis dan penyuluhan (KIE). 2. Resep 3. Surat keterangan imunisasi.
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang sendiri dan/atau bersama pendamping bila perlu, apabila bayi/ balita didampingi oleh orang tua. 2. Pasien membawa persyaratan : membawa KTP, kartu berobat (jika ada), kartu jaminan kesehatan : ASKES, KIS, BPJS (jika ada), KIA (jika ada). 3. Pasien mengambil nomor antrean dan mendaftar di loket pendaftaran lalu menunggu di ruang tunggu. 4. Pasien dipanggil sesuai nomor antrean, nama dan alamat.
3	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Walikota No. 05 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan

		Minimal di KotaPekalongan.
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dipanggil sesuai nomor antrean. 2. Pasien dipersilakan duduk di kursi perawatan. 3. Pasien dilakukan anamnesa dan pemeriksaan sesuai keluhan. 4. Pasien bayi/ balita di timbang BB, diukur TB dan dicek suhu badan. 5. Pasien diberikan informasi tentang tindakan yang akan dilakukan. 6. Pasien mendapatkan imunisasi sesuai jadwal 7. Pemberian resep obat. 8. Pasien dirujuk ke Poli jika diperlukan. 9. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek/Loket Obat.
5	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
6	Biaya/ Tarif	Peraturan Walikota Pekalongan No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
7	Penanganan Pengaduan dan Saran masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Saran b. Telepon : (0285) 4420399 c. E-mail : puskesmasmedono@doctor.com d. Whatshapp ; 085742215002 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melauai telepon / e-mailpengadu yang bersangkutan.
8	Sarana dan Prasarana (fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja anamnesa 2. Kursi 3. Tensimeter 4. Thermogun 5. Stetoskop 6. Timbangan badan 7. Sput 8. Vaksin 9. Laptop dan printer 10. Alat tulis kantor
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Bidan (Minimal D-3 Kebidanan) 3. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10	Jumlah Pelaksana	Dua orang tenaga medis maupun paramedis
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang

		berkompeten.
12	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas daripungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

12. Standar Pelayanan Publik Unit KIA-KB

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	1. Mendapatkan pemeriksaan kebidanan dan penjelasan tentang kondisi pasien 2. Mendapatkan tindakan kebidanan yang diperlukan. 3. Mendapatkan resep oleh bidan sesuai dengan diagnosis dan kewenangan 4. Mendapatkan surat keterangan cuti hamil apabila di perlukan 5. Mendapatkan surat rujukan melalui dokter apabila diperlukan. 6. Mendapatkan edukasi tentang kesehatan reproduksi untuk calon pengantin
2	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
3	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran. 2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran. 3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila di perlukan 6. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (RS) apabila diperlukan 7. Petugas memberi resep obat. 8. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek/loket obat
5	Jangka Waktu Pelayanan	15 Menit
6	Biaya/ Tarif	Peraturan Walikota Pekalongan No. 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
7	Penanganan Pengaduan dan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :

	Saran masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Saran b. Telepon : (0285) 4420399 c. Email : puskesmasmedono@doctor.com <ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/NoWhatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan
8	Sarana dan Prasarana (fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja periksa 2. Kursi petugas 3. Kursi periksa 4. Meja tindakan 5. Alat tindakan 6. Tensimeter 7. Thermometer 8. Senter 9. Dopler 10. Metlin 11. Reflek patella 12. Tempat tidur (Gyn) 13. Bahan habis pakai 14. KB-set 15. Komputer 16. Printer
9	Kompetensi Pelaksana	Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)
10	Jumlah Pelaksana	4 Bidan
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
12	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

13. Standar Pelayanan Publik Unit Sanitasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konseling Sanitasi 2. Pemberian informasi tentang penyakit berbasis lingkungan

		<ul style="list-style-type: none"> a. Analisis Masalah b. Saran dan Pencegahan
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien/ Klien mendaftar di loket pendaftaran, atau 2. Dirujuk dari poli
3	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pedoman Pelaksanaan Klinik Sanitasi untuk Puskesmas Depkes RI Direktorat Jenderal Pemberantasan Penyakit Menular Dan Penyehatan Lingkungan Tahun 2003. 2. Permenkes RI Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lingkungan di Puskesmas
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien/ Klien mengambil nomor antrian 2. Pasien/ Klien mendaftar di loket pendaftaran 3. Pasien/ Klien menuju ke ruang Klinik Sanitasi 4. Apabila berdasarkan rujukan, pasien menuju ke poli yang dituju 5. Pasien dirujuk ke Klinik Sanitasi 6. Pasien/klien melakukan konseling di Klinik Sanitasi 7. Pasien melakukan kesepakatan untuk pertemuan selanjutnya 8. Pasien menuju ruang farmasi untuk mengambil obat yang sudah diresepkan dokter (bagi klien/ Masyarakat diperbolehkan pulang setelah melakukan konseling) 9. Pasien pulang
5	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 15 menit
6	Biaya/ Tarif	Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
7	Penanganan Pengaduan dan Saran masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien/ pengguna layanan menyampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan langsung b. Kotak saran c. Telepon : (0285) 4420399 d. E-mail : puskesmasmedono@doctor.com e. Nomor Whatsapp : +62 857-4221-5002 f. Website : https://pkm-medono.pekalongankota.go.id/ g. Instagram : puskesmas_medono h. Facebook : Puskesmas Medono 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui papan jawaban pengaduan, telepon, E-mail, whatsapp, website, Instagram, facebook, pengadu yang bersangkutan
8	Sarana dan Prasarana (fasilitas)	<ul style="list-style-type: none"> 1. Meja pelayanan konseling 2. Kursi petugas 3. Kursi pasien/ klien 4. Media KIE (poster, leaflet, flyer, lembar balik)

		5. Blangko/ Form Konseling 6. Alat tulis kantor
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas Tenaga Sanitasi Lingkungan (SI Teknik Lingkungan)
10	Jumlah Pelaksana	Satu orang Petugas Tenaga Sanitasi Lingkungan
11	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungli
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

14. Standar Pelayanan Publik Unit Pengaduan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat
2	Persyaratan Pelayanan	Pengaduan pelayanan melalui kontak saran, whatsapp, instagram dan facebook setiap hari.
3	Dasar Hukum	1. Undang – undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang – undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekalongan, Kabupaten Daerah Tingkat II Pekalongan dan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3381);
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas menerima pengaduan masyarakat melalui pengaduan langsung(lisan), kotak saran, whatsapp/sms, facebook dan instagram. 2. Petugas pengaduan merespon pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan di puskesmas baik dalam maupun luar gedung 3. Ketua tim pengaduan menangani pengaduan tersebut bersama tim mutu dan kepala puskesmas 4. Kepala puskesmas bila perlu koordinasi dengan lintas sektor tentang pengaduan pelayanan kesehatan masyarakat

		Petugas memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat melalui lisan, kotak saran, whatsapp/sms, facebook, instagram.
5	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 bulan tergantung berat/ringan pengaduan
6	Biaya/ Tarif	Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pelayanan Puskesmas Kota Pekalongan (Pengaduan : tidak dipungut biaya)
7	Penanganan Pengaduan dan Saran masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Saran b. Telepon : (0285) 4420399 c. Email : puskesmasmedono@doctor.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/NoWhatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan
8	Sarana dan Prasarana (fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku Keluhan 2. Bolpoin 3. Form Penerimaan Pengaduan 4. Handphone
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas Pengaduan
10	Jumlah Pelaksana	4 Petugas
11	Jaminan Pelayanan	Pelanggan mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
12	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

15. Standar Pelayanan Publik Skrining Covid-19

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Hasil Skrining
2	Persyaratan Pelayanan	Masker
3	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – undang No. 04 tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1984 No. 20, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia

		<p>No 3273)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 12 Tahun 2020 tentang Bencana Non Alam Penyebaran Corona Virus Disease (covid-19) sebagai Bencana Nasional 3. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang 4. Panduan Perilaku Pelayanan Publik.
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas melakukan pengecekan suhu 2. Petugas mempersilakan pengunjung yang telah lolos skrining untuk masuk ke Puskesmas. 3. Petugas mengarahkan pengunjung yang tidak lolos skrining untuk : <ol style="list-style-type: none"> a. Menggunakan masker. b. Suhu tubuh > 37,5° C maka pengunjung diarahkan ke pelayanan Fast-Track. c. Apabila belum mencuci tangan maka 4. pengunjung diarahkan untuk cuci tangan.
5	Jangka Waktu Pelayanan	3 Menit
6	Biaya/ Tarif	Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pelayanan Puskesmas Kota Pekalongan (Skrining Covid-19 : tidak dipungut biaya)
7	Penanganan Pengaduan dan Saran masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Saran b. Telepon : (0285) 4420399 c. E-mail : puskesmasmedono@doctor.com d. Whatshapp : 085742215002 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon / e-mail pengadu yang bersangkutan.
8	Sarana dan Prasarana (fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi petugas 3. Thermogun 4. Alat tulis kantor
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas skrining berpendidikan minimal SMA/ sederajat.
10	Jumlah Pelaksana	Pelaksana pelayanan skrining adalah berjumlah satu orang.
11	Jaminan Pelayanan	Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
12	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas

		3. Tim Audit Internal Puskesmas
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Mini Lokakarya Bulanan Survei Kepuasan Masyarakat

pada tanggal 30 Desember 2023
KEPALA UPT PUSKESMAS MEDONO
KOTA PEKALONGAN



ARIF FIRDAUS