



PEMERINTAH KOTA SURABAYA

DINAS KESEHATAN

Jln. Medokan Asri Utara IV No 31
Telepon (031) 8720080 Faksimile pkmmmedokanayu@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN
Nomor : 000.8.3.2/6124/436.7.2/2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS MEDOKAN AYU
KEPALA DINAS KESEHATAN,

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan Puskesmas Medokan Ayu dengan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan.

Mengingat :

1. 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);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
6. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU :

Standar Pelayanan pada ,Puskesmas Medokan Ayu sebagaimana tercantum dalam Keputusan ini;

KEDUA :

Standar pelayanan pada Puskesmas Medokan Ayu meliputi :

- 1. PELAYANAN KESEHATAN PSIKOLOGI**
- 2. PELAYANAN KESEHATAN GIZI**
- 3. PELAYANAN KESEHATAN VAKSIN COVID-19**
- 4. PELAYANAN KESEHATAN FARMASI**
- 5. PELAYANAN KESEHATAN UMUM**
- 6. PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT**
- 7. PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK**
- 8. PELAYANAN KESEHATAN LABORATORIUM**
- 9. PELAYANAN KESEHATAN LANSIA**
- 10. PELAYANAN ANAK/MTBS**
- 11. PELAYANAN KESEHATAN TB**
- 12. PELAYANAN KESEHATAN KESTRAD**

KETIGA :

Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KEEMPAT :

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya apabila kemudian terdapat kesalahan dalam Keputusan ini.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 06 Maret 2023

KEPALA,



NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.

**Pembina Utama Muda
NIP 197001171994032008**

Lampiran 1

Nomor : 000.8.3.2/6124/436.7.2/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN KESEHATAN PSIKOLOGI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien Baru dapat mengambil Nomor Antrian Pada Poli Umum yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).2. Pasien lama dapat mengambil Nomor Antrian Pada Poli Psikologi yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).3. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Medokan Ayu) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.4. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan.5. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas).6. Bagi pengguna Kartu BPJS yang membutuhkan rujukan awal atau pindah poli diharapkan tidak diwakilkan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Umum/Poli Psikologi/Poli KIA/Poli Gigi (berupa print dari e-kios / capture dari HP).2. Pasien kunjungan baru, menunggu di ruang tunggu Pelayanan Umum/Poli KIA/Poli Gigi3. Pasien menuju ke meja triase di pelayanan Umum/Poli KIA/Poli Gigi untuk di cek tanda - tanda vital dan konfirmasi identitas oleh Perawat Pelayanan Umum/Gigi/KIA4. Pasien Menuju ke dokter untuk diperiksa fisik dan keluhan yang dirasakan.5. Setelah mendapat diagnosa yang membutuhkan konsultasi Psikologi, pasien menuju ke ruang tunggu pelayanan Psikologi untuk mendapatkan pelayanan6. Pasien kunjungan lama, menunggu di ruang tunggu Pelayanan Psikologi7. Pasien menuju ke petugas Psikologi untuk mendapatkan evaluasi8. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien.9. Setelah selesai konsultasi pasien BPJS dapat langsung pulang10. Untuk pasien non BPJS mendapatkan kitir/nota pembayaran11. Pasien menuju ke kasir untuk melakukan pembayaran retribusi

NO	KOMPONEN	URAIAN												
		Pasien dapat pulang setelah melakukan pembayaran di kasir												
3	Jangka Waktu Pelayanan	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content;"> <p>45 menit</p> </div>												
4	Biaya	<table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left; width: 5%;">NO</th> <th style="text-align: left; width: 60%;">JENIS PELAYANAN</th> <th style="text-align: left; width: 20%;">TARIF (Rp)</th> <th style="text-align: left; width: 15%;">SATUAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Konsultasi</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td> a. Psikologi</td> <td>2,500</td> <td>Pasien</td> </tr> </tbody> </table> <p>Perda: -</p>	NO	JENIS PELAYANAN	TARIF (Rp)	SATUAN	1	Konsultasi				a. Psikologi	2,500	Pasien
NO	JENIS PELAYANAN	TARIF (Rp)	SATUAN											
1	Konsultasi													
	a. Psikologi	2,500	Pasien											
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan												
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Petugas :1. 081249847254 (Didin Harianto)</p> <p>2. 2. 085859392546 (drg. Umi Muzayanah)</p> <p>3. Sms centre :</p> <p>4. Hotline : 031-8720080/081336270602</p> <p>5. Website :</p> <p>6. Email :</p> <p>7. pkmmedokanayu@gmail.com</p> <p>Instagram: pkm_medokanayu</p> <p>Hotline : +6231 545-6290</p> <p>Toll Free : +62-800-1404122</p> <p>Email : mediacenter.surabaya.go.id</p> <p>Instagram : @sapawarga</p> <p>Twitter : @sapawarga</p> <p>facebook fanpage : sapawargasby</p>												
7	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p>												

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>5. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer; 2. Printer; 3. Wifi. <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan/ruang tunggu; 2. Parkir.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengoperasikan computer; 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 3. Berorientasi pada pelayanan; 4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin; 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	1 orang Psikolog
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 06 Maret 2023

KEPALA PUSKESMAS,

KEPALA,



DR. DINI OCTAVIA SITARESMI
Pembina Tk I / IV b
NIP 197510202007012020



NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.
Pembina Utama Muda
NIP 197001171994032008

Lampiran 2

Nomor : 000.8.3.2/6124/436.7.2/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN KESEHATAN GIZI

NO	KOMPONEN	URAIAN								
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Nomor Antrian Pada Poli Umum/ Poli KIA yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Medokan Ayu) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.3. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan.4. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas)5. Bagi pengguna Kartu BPJS yang membutuhkan rujukan awal atau pindah poli diharapkan tidak diwakilkan.								
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Umum/ Poli KIA(berupa print dari e-kios / capture dari HP).2. Pasien menunggu di ruang tunggu Pelayanan Umum/ KIA.3. Pasien menuju ke meja Triase untuk di cek tanda - tanda vital dan konfirmasi identitas oleh Perawat Pelayanan Umum / Bidan KIA.4. Pasien Menuju ke dokter untuk diperiksa fisik dan keluhan yang dirasakan.5. Setelah mendapat diagnosa yang membutuhkan Konseling terpadu, pasien akan dirujuk internal ke Pelayanan Gizi6. Petugas Gizi melakukan anamnesa nutrisi, edukasi dan konseling7. Apabila petugas menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka pasien akan mendapatkan print rujukan dari dokter.8. Pasien dapat pulang setelah mendapatkan terapi gizi/surat rujukan.								
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 Menit								
4	Biaya	<table border="1"><thead><tr><th>NO</th><th>JENIS PELAYANAN</th><th>TARIF (Rp)</th><th>SATUAN</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>Konseling gizi</td><td>2,500</td><td>Pasien</td></tr></tbody></table>	NO	JENIS PELAYANAN	TARIF (Rp)	SATUAN	1	Konseling gizi	2,500	Pasien
NO	JENIS PELAYANAN	TARIF (Rp)	SATUAN							
1	Konseling gizi	2,500	Pasien							

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Perda: -
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Petugas :1. 081249847254 (Didin Harianto) 2. 085859392546 (drg. Umi Muzaynah)</p> <p>2. Sms centre : 3. Hotline : 4. 031-8720080/081336270602 5. Website : 6. Email :</p> <p>7. pkmmedokanayu@gmail.com</p> <p>Instagram: pkm_medokanayu 8. Hotline : +6231 545-6290</p> <p>Toll Free : +62-800-1404122 Email : mediacenter.surabaya.go.id Instagram : @sapawarga Twitter : @sapawarga facebook fanpage : sapawargasby</p>
7	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik 5. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <p>1. Komputer; 2. Printer; 3. Wifi.</p> <p>Prasarana :</p> <p>1. Ruang pelayanan/ruang tunggu; 2. Parkir.</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Mampu mengoperasikan computer; 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 3. Berorientasi pada pelayanan;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin; 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	1 orang petugas Gizi 1 orang pendamping Gizi
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 06 Maret 2023

KEPALA PUSKESMAS,

DR. DINI OCTAVIA SITARESMI
Pembina Tk I / IV b
NIP 197510202007012020

KEPALA,

NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.
Pembina Utama Muda
NIP 197001171994032008

Lampiran 3

Nomor : 000.8.3.2/6124/436.7.2/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN KESEHATAN VAKSIN COVID-19

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Nomor Antrian Vaksin Covid-19 yang diambil dari antrian meja pendaftaran vaksin.2. Membawa KK / KTP dan Kartu vaksin untuk pasien yang mendaftar vaksin covid-19 guna memvalidasi data di Pcare Vaksin.3. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien untuk penderita penyakit berat/kronis (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien mendaftar untuk mendapatkan Vaksin covid-19 di meja pendaftaran vaksin.2. Pasien mengisi lembar pernyataan dan skrining vaksin covid-193. Pasien menunggu di kursi tunggu di luar gedung pelayanan4. Petugas memanggil pasien yang telah terdaftar sesuai urutan pendaftaran menuju ke ruang tunggu vaksin Covid-19.5. Petugas memeriksa validitas data vaksin pasien yang terdaftar.6. Pasien menuju ke meja pelayanan vaksin untuk dilakukan skrining kesehatan dan vaksin Covid-19 oleh petugas vaksinator7. Pasien menunggu panggilan penyerahan kartu vaksin8. Pasien dapat pulang setelah mendapatkan pelayanan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 Menit
4	Biaya	Gratis Perda: -
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan dan Vaksinasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Petugas :1. 081249847254 (Didin Harianto) 2. 085859392546 (drg. Umi Muzayanah)</p> <p>Sms centre :</p> <p>2. Hotline :031-8720080/081336270602.....</p> <p>3. Website :</p> <p>4. Email :pmedokanayu@gmail.com</p> <p>5. Instagram: pkm_medokanayu</p> <p>Hotline : +6231 545-6290 Toll Free : +62-800-1404122 Email : mediacenter.surabaya.go.id Instagram : @sapawarga Twitter : @sapawarga facebook fanpage : sapawargasby</p>
7	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>5. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <p>1. Komputer; 2. Printer; 3. Wifi.</p> <p>Prasarana :</p> <p>1. Ruang pelayanan/ruang tunggu; 2. Parkir. 3. Toilet</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Mampu mengoperasikan computer; 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 3. Berorientasi pada pelayanan; 4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin; 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
10	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	1 orang petugas admin 1 orang vaksinator 1 orang tenaga medis
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

Ditetapkan di Surabaya
 Pada tanggal 06 Maret 2023

KEPALA PUSKESMAS,

DR. DINI OCTAVIA SITARESMI
 Pembina Tk I / IV b
 NIP 197510202007012020

KEPALA,

NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.
 Pembina Utama Muda
 NIP 197001171994032008

Lampiran 4

Nomor : 000.8.3.2/6124/436.7.2/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN KESEHATAN FARMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien sudah dilakukan pemeriksaan oleh dokter Pelayanan Umum, KIA, atau Gigi.2. Untuk Pasien PRB (Pasien Rujuk Balik) membawa fotokopi surat rujuk balik, kartu BPJS, dan resep dari Poli masing-masing 2 lembar.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien yang telah mendapatkan resep obat hasil pemeriksaan menuju ke Pelayanan Farmasi2. Pasien menunggu di ruang tunggu Pelayanan Farmasi3. Pasien mendapatkan obat dan diberikan penjelasan oleh petugas Farmasi4. Pasien dapat pulang setelah mendapatkan obat.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Non racikan: 15 menit Racikan : 20 menit
4	Biaya	Gratis Perda: -
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas :1. 081249847254 (Didin Harianto) 2. 085859392546 (drg. Umi Muzaynah) <p>Sms centre :</p> <ol style="list-style-type: none">2. Hotline : 031-8720080/0813362706023. Website :4. Email :5. pkmmedokanayu@gmail.com <p>Instagram: pkm_medokanayu</p> <ol style="list-style-type: none">6. Hotline : +6231 545-6290

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Toll Free : +62-800-1404122 Email : mediacenter.surabaya.go.id Instagram : @sapawarga Twitter : @sapawarga facebook fanpage : sapawargasby
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik 5. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana : <ol style="list-style-type: none"> 1. 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Blender 5. Mortir 6. Stamfer 7. Sealing Machine 8. Lemari Es 9. Lemari khusus Narkotika Prasarana : <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan/ruang tunggu; 2. Parkir. 3. Toilet
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengoperasikan computer; 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 3. Berorientasi pada pelayanan; 4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin; 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	1 orang Apoteker

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1 orang Asisten Apoteker
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat, tepat dan solutif apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi kepada petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dari hasil pengisian kuesioner kepuasan pelayanan oleh pengguna layanan

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 06 Maret 2023

KEPALA PUSKESMAS,



DR. DINI OCTAVIA SITARESMI
Pembina Tk I / IV b
NIP 197510202007012020

KEPALA,



NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.
Pembina Utama Muda
NIP 197001171994032008

Lampiran 5

Nomor : 000.8.3.2/6124/436.7.2/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN KESEHATAN UMUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Nomor Antrian Pada Poli Umum yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Medokan Ayu) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.3. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan.4. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas)5. Bagi pengguna Kartu BPJS yang membutuhkan rujukan awal atau pindah poli diharapkan tidak diwakilkan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Umum (berupa print dari e-kios / capture dari HP).2. Untuk pasien yang belum pernah berobat/kunjungan baru di harap konfirmasi ke informasi pendaftaran.3. Pasien menunggu di ruang tunggu Pelayanan Umum.4. Pasien menuju ke meja Triase untuk di cek tanda - tanda vital dan konfirmasi identitas oleh Perawat Pelayanan Umum.5. Pasien Menuju ke Dokter Umum untuk diperiksa fisik dan keluhan yang dirasakan.6. Dokter membuatkan resep obat setelah melakukan pemeriksaan dan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Farmasi untuk mengambil obat.7. Jika pasien memerlukan Pelayanan Laboratorium, dokter akan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Laboratorium.8. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien.9. Untuk pasien bpjs yang membutuhkan rujukan awal, diharapkan tidak diwakilkan saat pemeriksaan pertama, karena untuk penegakan diagnosticnya.10. Pasien dapat pulang setelah mendapatkan obat/surat rujukan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 MENIT
4	Biaya	<p>1 Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Dasar 5,000 Pasien</p> <p>2 Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Dasar Kunjungan Sore 10,000 Pasien</p> <p>3 Pelayanan Gawat Darurat di UGD 10,000 Pasien</p> <p>4 Perawatan Luka :</p> <p style="padding-left: 20px;">a. Rawat luka ringan 8,000 Pasien</p> <p style="padding-left: 20px;">b. Rawat luka berat 20,000 Pasien</p> <p style="padding-left: 20px;">c. Rawat luka Ganggren 20,000 Pasien</p> <p>5 Perawatan Luka Bakar :</p> <p style="padding-left: 20px;">a. Rawat luka bakar derajat I / regio (kecil) 20,000 Pasien</p> <p style="padding-left: 20px;">b. Rawat luka bakar derajat II / regio (sedang) 25,000 Pasien</p> <p>6 Nebulizer 20,000 Pasien</p> <p>7 Circumsisi 100,000 Pasien</p> <p>8 Incisi Abses 25,000 Pasien</p> <p>9 Ekstraksi Kuku 25,000 Pasien</p> <p>10 Stump plasty 30,000 Pasien</p> <p>11 Ekstirpasi Mata Ikan (Excisi clavus) 30,000 Pasien</p> <p>12 Heacting :</p> <p style="padding-left: 20px;">a. 1 - 3 per luka 20,000 Pasien</p> <p style="padding-left: 20px;">b. Lebih dari 4 per luka 30,000 Pasien</p> <p style="padding-left: 20px;">c. Angkat / lepas jahitan 7,000 Pasien</p> <p>13 Ekstirpasi Lipoma 50,000 Pasien</p> <p>14 Bulektomi 12,500 Pasien</p> <p>15 Pasang Naso Gastric Tube (NGT) 5,000 Pasien</p> <p>16 Jahit 1 Telinga dawir 25,000 Pasien</p> <p>17 Kateter :</p> <p style="padding-left: 20px;">a. Pasang kateter / Dower kateter 40,000 Pasien</p> <p style="padding-left: 20px;">b. Lepas kateter 10,000 Pasien</p> <p>18 Pemasangan Infus 25,000</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Ganti cairan infus 3,000 Botol
19		Injeksi Intra Vena 10,000 Pasien
20		Injeksi Intramuscular (IM) / Subcutaneous (SC) /Intra Cutaneus (IC) 7,500 Pasien
21		Pemakaian Oksigen (per jam) dewasa / anak 5,000 Pasien
22		Surat Keterangan : a. Sehat 5,000 Orang b. Kelahiran 5,000 Orang c. Visum hidup 5,000 Orang
23		Observasi (per jam) 4,000 Pasien
24		Pelayanan Kesehatan Mata a. Pemeriksaan visus mata 5,000 Pasien b. Tindakan Irigasi mata (Trauma Kimia) 7,500 Pasien c. Pengambilan Corpus alienum (benda asing) 10,000 Pasien
25		Pelayanan Kesehatan THT a. Ekstraksi serumen 5,000 Pasien b. Ekstraksi benda asing THT 5,000 Pasien
26		ECG 25,000 Pasien
27		Home Care 25,000 Pasien
28		Pemeriksaan Jenazah 27,500 Jenazah
29		Pemeriksaan Jenazah di Luar Jam Kerja 50,000 Jenazah
		Sesuai dengan PERDA no. 5 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya
		Perda: -

NO	KOMPONEN	URAIAN
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Petugas : Didin Harianto 2. Sms centre : 081249847254 3. Hotline : 031-8720080 4. Website : - 5. Email : pkmmedokanayu@gmail.com</p> <p>Hotline : +6231 545-6290 Toll Free : +62-800-1404122 Email : mediacenter.surabaya.go.id Instagram : @sapawarga Twitter : @sapawarga facebook fanpage : sapawargasby</p>
7	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>5. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. ECG 5. Snellen Chart 6. Set Emergency <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan umum / Ruang tunggu 2. Parkir 3. Toilet Umum sudah difasilitasi dengan Handrail
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengoperasikan computer; 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 3. Berorientasi pada pelayanan; 4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin; 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan

NO	KOMPONEN	URAIAN
10	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	1. 3 orang dokter umum 2. 6 orang perawat umum
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 06 Maret 2023

KEPALA PUSKESMAS,

DR. DINI OCTAVIA SITARESMI
Pembina Tk I / IV b
NIP 197510202007012020

KEPALA,

NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.
Pembina Utama Muda
NIP 197001171994032008

Lampiran 6

Nomor : 000.8.3.2/6124/436.7.2/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Nomor Antrian Pada Poli Gigi yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Medokan Ayu) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.3. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan.4. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas)5. Bagi pengguna Kartu BPJS yang membutuhkan rujukan awal atau pindah poli diharapkan tidak diwakilkan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Gigi (berupa print dari e-kios / capture dari HP).2. Untuk pasien yang belum pernah berobat/kunjungan baru diharap konfirmasi ke informasi pendaftaran.3. Pasien menunggu di ruang tunggu Pelayanan Gigi.4. Pasien masuk ke dalam ruang pelayanan gigi sesuai panggilan menuju ke meja Triase untuk di konfirmasi identitas dan di skrining oleh Perawat Pelayanan Gigi.5. Pasien Menuju ke dental unit untuk diperiksa ronggga mulut dan keluhan yang dirasakan.6. Dokter membuatkan resep obat setelah melakukan pemeriksaan dan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Farmasi untuk mengambil obat.7. Jika pasien memerlukan Pelayanan Laboratorium, dokter akan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Laboratorium.8. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien.9. Untuk pasien bpjs yang membutuhkan rujukan awal, diharapkan tidak diwakilkan saat pemeriksaan pertama, karena untuk penegakan diagnostiknya.10. Pasien dapat pulang setelah mendapatkan obat/surat rujukan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 MENIT
4	Biaya	<p>Pemeriksaan Dasar Gigi 5,000 Pasien</p> <p>Pembersihan karang gigi /Scalling Per Regio 11,000 Pasien</p> <p>Penanganan Dry Socket 10,000 Pasien</p> <p>Penanganan Trismus 10,000 Pasien</p> <p>Pencabutan Gigi Sulung Dengan Chlorethyl 7,500 Pasien</p> <p>Pencabutan Gigi Sulung Dengan Injeksi Lokal anestesi 15,000 Pasien</p> <p>Pencabutan Gigi Permanent 22,000 Pasien</p> <p>Pencabutan Gigi Permanent M3 32,500 Pasien</p> <p>Pencabutan Gigi Permanent M3 Miring 50,000 Pasien</p> <p>Devitalisasi Pulpa Gigi Permanen (T.Sementara 1) 15,000 Pasien</p> <p>Insisi Abses 20,000 Pasien</p> <p>Open Boor 12,500 Pasien</p> <p>Pulp Capping (T. Sementara 2) 15,000 Pasien</p> <p>Pulpotomi dengan Trimix (Tumpatan Sementara 3) 15,000 Pasien</p> <p>Sterilisasi Ruang Pulpa 1 (Tumpatan Sementara 4) 15,000 Pasien</p> <p>Sterilisasi Ruang Pulpa 2 (Tumpatan Sementara 5) 15,000 Pasien</p> <p>Pulpotomi (T. Sementara 6) 15,000 Pasien</p> <p>Tumpatan Basis (T. Sementara 7) 15,000 Pasien</p> <p>Tumpatan Tetap Glass Ionomer Cement 15,000 Pasien</p> <p>Tumpatan Tetap Composit 25,000 Pasien</p> <p>Eugenol Cavit (Tumpatan Sementara 8) 15,000 Pasien</p> <p>Devitalisasi Pulpa Gigi Sulung (Tumpatan Sementara 9) 15,000 Pasien</p> <p>Tumpatan tetap amalgam 15,000 Pasien</p> <p>Tumpatan tetap Fissure sealent 25,000 Pasien</p> <p>Curettage Pocket Gingiva 25,000 Pasien</p> <p>Operculectomy / Gingivectomy / Frenulectomi (per regio) 50,000 Pasien</p> <p>Flap periodontal 150,000 Pasien</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Alveolectomy 50,000 Pasien</p> <p>Topical Aplikasi / per regio 7,500 Pasien</p> <p>Sesuai dengan PERDA no. 5 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya</p> <p>Perda: -</p>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : Didin Harianto 2. Sms centre : 081249847254 3. Hotline : 031-8720080 4. Website : - 5. Email : pkmmedokanayu@gmail.com <p>Hotline : +6231 545-6290 Toll Free : +62-800-1404122 Email : mediacenter.surabaya.go.id Instagram : @sapawarga Twitter : @sapawarga facebook fanpage : sapawargasby</p>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik 5. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Printer 2. Jaringan Internet 3. Set Emergency 4. Dental Unit 5. Sterilisator autoclave 6. Komputer <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan umum / Ruang tunggu 2. Parkir 3. Toilet

NO	KOMPONEN	URAIAN
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengoperasikan computer; 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 3. Berorientasi pada pelayanan; 4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin; 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2 orang dokter gigi 2. 1 orang perawat gigi
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 06 Maret 2023

KEPALA PUSKESMAS,

DR. DINI OCTAVIA SITARESMI
Pembina Tk I / IV b
NIP 197510202007012020

KEPALA,

NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.
Pembina Utama Muda
NIP 197001171994032008

Lampiran 7

Nomor : 000.8.3.2/6124/436.7.2/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Nomor Antrian Pada Poli KIA yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Medokan Ayu) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.3. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan.4. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas)5. Bagi pengguna Kartu BPJS yang membutuhkan rujukan awal atau pindah poli diharapkan tidak diwakilkan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli KIA (berupa print dari e-kios / capture dari HP).2. Untuk pasien yang belum pernah berobat/kunjungan baru diharap konfirmasi ke informasi penfataran.3. Pasien menunggu di ruang tunggu Pelayanan KIA.4. Pasien menuju ke meja Triase Poli KIA untuk di cek tanda - tanda vital dan konfirmasi identitas oleh Bidan.5. Pasien Menuju ke Dokter Umum / Bidan untuk diperiksa fisik dan keluhan yang dirasakan.6. Dokter membuatkan resep obat setelah melakukan pemeriksaan dan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Farmasi untuk mengambil obat.7. Jika pasien memerlukan Pelayanan Laboratorium, dokter/bidan akan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Laboratorium.8. Untuk pasien bpjs yang membutuhkan rujukan awal, diharapkan tidak diwakilkan saat pemeriksaan pertama, karena untuk penegakan diagnostiknya.9. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		10. Pasien dapat pulang setelah mendapatkan obat/surat rujukan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 MENIT
4	Biaya	<p>1 Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Dasar 5,000 Pasien</p> <p>2 Pelayanan Kesehatan Ibu :</p> <p>a. Pap Smear 50,000 Pasien</p> <p>b. Inspeksi Visual Asam asetat (IVA) spesimen</p> <p>- See 5,000 Pasien</p> <p>- Treat Ringan 5,000 Pasien</p> <p>- Treat Cryo 100,000 Pasien</p> <p>c. Inspekulo / Pemeriksaan Dalam (VT) 1,500 Pasien</p> <p>3 Pelayanan Kesehatan Anak :</p> <p>a. Tindik 5,000 Pasien</p> <p>b. Deteksi Dini Tumbuh Kembang Anak 3,000 Pasien</p> <p>c. Fototerapi 30,000 Pasien</p> <p>4 Pelayanan KB</p> <p>a. KB Suntik 3 bulan 7,500 Pasien</p> <p>b. KB Suntik 1 bulan 7,500 Pasien</p> <p>c. KB PIL 3,000 Pasien</p> <p>d. Implant : Pasien</p> <p>- Pasang 280,000 Pasien</p> <p>- Cabut / Lepas 20,000 Pasien</p> <p>e. IUD :</p> <p>- Pasang 25,000 Pasien</p> <p>- Cabut / Lepas 5,000 Pasien</p> <p>f. Steril :</p> <p>- MOP 300,000 Pasien</p> <p>5 USG</p> <p>a. USG Kandungan 35,000 Pasien</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Perda: -
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : Didin Harianto 2. Sms centre : 081249847254 3. Hotline : 031-8720080 4. Website : - 5. Email : pkmmedokanayu@gmail.com Hotline : +6231 545-6290 Toll Free : +62-800-1404122 Email : mediacenter.surabaya.go.id Instagram : @sapawarga Twitter : @sapawarga facebook fanpage : sapawargasby
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik 5. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana : <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Set Emergency 5. Meja ginekologi 6. USG portabel 7. Bed periksa 8. LED 9. Usg khusus ibu hamil (sesuai indikasi) 10. Laboratorium hepatitis khusus catin Prasarana : <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan umum / Ruang tunggu 2. Parkir 3. Toilet
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengoperasikan computer; 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 3. Berorientasi pada pelayanan; 4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	1. 1 orang Bidan Koordinator 2. 7 orang bidan
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 06 Maret 2023

KEPALA PUSKESMAS,

DR. DINI OCTAVIA SITARESMI
Pembina Tk I / IV b
NIP 197510202007012020

KEPALA,

NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.
Pembina Utama Muda
NIP 197001171994032008

Lampiran 8

Nomor : 000.8.3.2/6124/436.7.2/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN KESEHATAN LABORATORIUM

NO	KOMPONEN	URAIAN																																				
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien sudah dilakukan pemeriksaan oleh dokter Pelayanan Umum, KIA, atau Gigi.2. Telah melakukan konfirmasi pembayaran di kasir																																				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien dari Unit Pelayanan diarahkan ke kasir untuk melengkapi administrasi.2. Pasien menuju ke Pelayanan Laboratorium.3. Pasien menunggu di ruang tunggu Pelayanan Laboratorium.4. Pasien mendapatkan pelayanan oleh Petugas Laboratorium.5. Petugas memproses hasil Pelayanan Laboratorium.6. Petugas menginformasikan kepada pasien untuk kembali ke Poli awal untuk di jelaskan terkait hasil pemeriksaan Laboratorium.																																				
3	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit																																				
4	Biaya	<table border="1"><thead><tr><th>NO</th><th>JENIS PELAYANAN</th><th>TARIF (Rp)</th><th>SATUAN</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>Hematologi</td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>a. Darah Rutin (Analyzer)</td><td>25,000</td><td>Pasien</td></tr><tr><td></td><td>b. Darah Rutin (manual)</td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>- Hemoglobin</td><td>4,000</td><td>Pasien</td></tr><tr><td></td><td>- Lekosit</td><td>6,500</td><td>Pasien</td></tr><tr><td></td><td>- Trombosit</td><td>7,500</td><td>Pasien</td></tr><tr><td></td><td>c. Laju Endap Darah (LED)</td><td>8,000</td><td>Pasien</td></tr><tr><td></td><td>d. Pemeriksaan Hematokrit</td><td></td><td></td></tr></tbody></table>	NO	JENIS PELAYANAN	TARIF (Rp)	SATUAN	1	Hematologi				a. Darah Rutin (Analyzer)	25,000	Pasien		b. Darah Rutin (manual)				- Hemoglobin	4,000	Pasien		- Lekosit	6,500	Pasien		- Trombosit	7,500	Pasien		c. Laju Endap Darah (LED)	8,000	Pasien		d. Pemeriksaan Hematokrit		
NO	JENIS PELAYANAN	TARIF (Rp)	SATUAN																																			
1	Hematologi																																					
	a. Darah Rutin (Analyzer)	25,000	Pasien																																			
	b. Darah Rutin (manual)																																					
	- Hemoglobin	4,000	Pasien																																			
	- Lekosit	6,500	Pasien																																			
	- Trombosit	7,500	Pasien																																			
	c. Laju Endap Darah (LED)	8,000	Pasien																																			
	d. Pemeriksaan Hematokrit																																					

NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. Pemeriksaan Hematokrit :
		- Hematokrit / PCV (Mikro) 7,500 Pasien
		e. Pemeriksaan Eritrosit :
		- Hitung Eritrosit (Manual) 7,500 Pasien
		f. Pemeriksaan Hitung Jenis Lekosit
		- Hitung Jenis Lekosit (Manual) 5,000 Pasien
		g. Pemeriksaan Golongan Darah 7,000 Pasien
		2 Pemeriksaan Urine :
		a. Urine Lengkap 12,500 Pasien
		b. Albumin 7,500 Pasien
		c. pH 3,000 Pasien
		d. Pemeriksaan Reduksi Urine
		- Reduksi Urine (Strips) 5,000 Pasien
		- Reduksi Urine (Benedict) 10,000 Pasien
		e. Pemeriksaan Bilirubin Urine (Foucet) 7,500 Pasien
		f. Pemeriksaan Urobilin Urine (Schlessinger) 5,000 Pasien
		g. Pemeriksaan Sedimen Urine 4,000 Pasien
		h. Trichomonas 10,000 Pasien
		3 Pemeriksaan Glukosa Darah :
		a. Pemeriksaan gula darah stick 10,000 Pasien
		b. Pemeriksaan gula darah fotometer 11,000 Pasien
		4 Pemeriksaan Faal Hati :
		a. Bilirubin Direct 15,000 Pasien

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Bilirubin Total 15,000 Pasien</p> <p>c. SGOT / ASAT 12,500 Pasien</p> <p>d. SGPT / ALAT 12,500 Pasien</p> <p>e. Total Protein 12,500 Pasien</p> <p>f. Albumin 10,000 Pasien</p>
		<p>5 Mikrobiologi :</p> <p>a. Malaria 17,500 Pasien</p> <p>b. BTA / TBC 11,500 Pasien</p> <p>c. BTA / Kusta 11,500 Pasien</p> <p>d. GO 10,500 Pasien</p> <p>e. VDRL 20,000 Pasien</p> <p>f. TPHA 12,500 Pasien</p> <p>g. <i>Rectal Swab</i> 30,000 Pasien</p> <p>h. Widal 15,000 Pasien</p> <p>i. Pemeriksaan Jamur 5,000 Pasien</p>
		<p>6 Tes Kehamilan :</p> <p><i>Plano Test</i> (Tes Kehamilan Urine) 15,000 Pasien</p>
		<p>7 Pemeriksan Faal Ginjal :</p> <p>a. <i>Creatinin</i> 11,000 Pasien</p> <p>b. <i>Ureum (BUN)</i> 15,000 Pasien</p> <p>c. Pemeriksaan Asam Urat :</p> <p>- Asam Urat Stick 11,000 Pasien</p>

NO	KOMPONEN	- Asam Urat Fotometer URAIAN	12,000	Pasien
		<p>8 Pemeriksaan Lemak :</p> <p>a. Kolesterol Total 15,000 Pasien</p> <p>b. Trigliserida 18,000 Pasien</p> <p>c. HDL-Kolesterol 18,000 Pasien</p> <p>d. LDL-Kolesterol 18,000 Pasien</p> <p>9 Pemeriksaan <i>Faeces</i> :</p> <p>a. <i>Faeces</i> Rutin 15,000 Pasien</p> <p>b. Pemeriksaan <i>Faeces</i> (Makroskopis) 7,500 Pasien</p> <p>c. Pemeriksaan <i>Faeces</i> (Mikroskopis) 7,500 Pasien</p> <p>d. Telur Cacing 8,500 Pasien</p> <p>e. Amoeba 8,500 Pasien</p> <p>10 Pemeriksaan Lain-Lain</p> <p>a. H I V 45,000 Pasien</p> <p>b. H I V konfirmasi 60,000 Pasien</p> <p>c. HBs Ab 40,000 Pasien</p> <p>d. HBs Ag 35,000 Pasien</p> <p>e. Narkoba 40,000 Pasien</p> <p>f. Cholinesterase 25,000 Pasien</p> <p>Perda: -</p>		
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan		
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan	1. Petugas :		

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Masukan	<p>2. 1. 081249847254 (Didin Harianto)</p> <p>2. 085859392546 (drg. Umi Muzayanah)</p> <p>3. Sms centre :</p> <p>4. Hotline :031-8720080/081336270602</p> <p>5. Website :</p> <p>6. Email :</p> <p>pkmmmedokanayu@gmail.com</p> <p>Instagram: pkm_medokanayu</p> <p>Hotline : +6231 545-6290</p> <p>Toll Free : +62-800-1404122</p> <p>Email : mediacenter.surabaya.go.id</p> <p>Instagram : @sapawarga</p> <p>Twitter : @sapawarga</p> <p>facebook fanpage : sapawargasby</p>
7	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>5. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Fotometer 5. DL otomatis 6. Mikroskop 7. Centrifuge 8. Wifi <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan/ruang tunggu; 2. Parkir. 3. Toilet
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengoperasikan computer; 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Berorientasi pada pelayanan; 4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin; 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	2 orang analis medis
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat, tepat dan solutif apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

Ditetapkan di Surabaya
 Pada tanggal 06 Maret 2023

KEPALA PUSKESMAS,

DR. DINI OCTAVIA SITARESMI
Pembina Tk I / IV b
NIP 197510202007012020

KEPALA,

NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.
Pembina Utama Muda
NIP 197001171994032008

Lampiran 9

Nomor : 000.8.3.2/6124/436.7.2/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN KESEHATAN LANSIA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Nomor Antrian Pada Poli Lansia yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Medokan Ayu) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.3. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan.4. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas)5. Bagi pengguna Kartu BPJS yang membutuhkan rujukan awal atau pindah poli diharapkan tidak diwakilkan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Lansia (berupa print dari e-kios / capture dari HP).2. Pasien menunggu di ruang tunggu Pelayanan Umum/Lansia.3. Pasien menuju ke meja Triase Poli umum/Lansia untuk di cek tanda - tanda vital dan konfirmasi identitas oleh Perawat Pelayanan umum/lansia.4. Pasien Menuju ke Dokter Umum untuk diperiksa fisik dan keluhan yang dirasakan.5. Dokter membuatkan resep obat setelah melakukan pemeriksaan dan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Farmasi untuk mengambil obat.6. Jika pasien memerlukan Pelayanan Laboratorium, dokter akan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Laboratorium.7. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien.8. Pasien dapat pulang setelah mendapatkan obat/surat rujukan
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 MENIT

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Biaya	<p>1 Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Dasar 5,000 Pasien</p> <p>2 Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Dasar Kunjungan Sore 10,000 Pasien</p> <p>3 Pelayanan Gawat Darurat di UGD 10,000 Pasien</p> <p>4 Perawatan Luka :</p> <p>a. Rawat luka ringan 8,000 Pasien</p> <p>b. Rawat luka berat 20,000 Pasien</p> <p>c. Rawat luka Ganggren 20,000 Pasien</p> <p>5 Perawatan Luka Bakar :</p> <p>a. Rawat luka bakar derajat I / regio (kecil) 20,000 Pasien</p> <p>b. Rawat luka bakar derajat II / regio (sedang) 25,000 Pasien</p> <p>6 Nebulizer 20,000 Pasien</p> <p>7 Circumsisi 100,000 Pasien</p> <p>8 Incisi Abses 25,000 Pasien</p> <p>9 Ekstraksi Kuku 25,000 Pasien</p> <p>10 Stump plasty 30,000 Pasien</p> <p>11 Ekstirpasi Mata Ikan (Excisi clavus) 30,000 Pasien</p> <p>12 Heacting :</p> <p>a. 1 - 3 per luka 20,000 Pasien</p> <p>b. Lebih dari 4 per luka 30,000 Pasien</p> <p>c. Angkat / lepas jahitan 7,000 Pasien</p> <p>13 Ekstirpasi Lipoma 50,000 Pasien</p> <p>14 Bulektomi 12,500 Pasien</p> <p>15 Pasang Naso Gastric Tube (NGT) 5,000 Pasien</p> <p>16 Jahit 1 Telinga dawir 25,000 Pasien</p> <p>17 Kateter :</p> <p>a. Pasang kateter / Dower kateter 40,000 Pasien</p> <p>b. Lepas kateter 10,000 Pasien</p> <p>18 Pemasangan Infus 25,000</p> <p>Ganti cairan infus 3,000 Botol</p> <p>19 Injeksi Intra Vena 10,000 Pasien</p> <p>20 Injeksi Intramuscular (IM) / Subcutaneous (SC)</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>/Intra Cutaneus (IC) 7,500 Pasien</p> <p>21 Pemakaian Oksigen (per jam) dewasa / anak 5,000 Pasien</p> <p>22 Surat Keterangan :</p> <p>a. Sehat 5,000 Orang</p> <p>b. Kelahiran 5,000 Orang</p> <p>23 c. Visum hidup 5,000 Orang</p> <p>24 Pelayanan Kesehatan Mata</p> <p>a. Pemeriksaan visus mata 5,000 Pasien</p> <p>b. Tindakan Irigasi mata (Trauma Kimia) 7,500 Pasien</p> <p>c. Pengambilan Corpus alienum (benda asing) 10,000 Pasien</p> <p>25 Pelayanan Kesehatan THT</p> <p>a. Ekstraksi serumen 5,000 Pasien</p> <p>b. Ekstraksi benda asing THT 5,000 Pasien</p> <p>26 ECG 25,000 Pasien</p> <p>27 Home Care 25,000 Pasien</p> <p>28 Pemeriksaan Jenazah 27,500 Jenazah</p> <p>29 Pemeriksaan Jenazah di Luar Jam Kerja 50,000 Jenazah</p> <p>Sesuai dengan PERDA no. 5 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya</p> <p>Perda: -</p>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Petugas : Didin Harianto</p> <p>2. Sms centre : 081249847254</p> <p>3. Hotline : 031-8720080</p> <p>4. Website : -</p> <p>5. Email : pkmmedokanayu@gmail.com</p> <p>Hotline : +6231 545-6290</p> <p>Toll Free : +62-800-1404122</p> <p>Email : mediacenter.surabaya.go.id</p> <p>Instagram : @sapawarga</p> <p>Twitter : @sapawarga</p> <p>facebook fanpage : sapawargasby</p>
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>5. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Set Emergency 5. ECG 6. Bed periksa <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan umum / Ruang tunggu 2. Parkir 3. Toilet sudah dilengkapi dengan Handrail
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengoperasikan computer; 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 3. Berorientasi pada pelayanan; 4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin; 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 orang dokter umum 2. 1 orang perawat
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

KEPALA PUSKESMAS,



DR. DINI OCTAVIA SITARESMI

**Pembina Tk I / IV b
NIP 197510202007012020**

KEPALA,



NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.

**Pembina Utama Muda
NIP 197001171994032008**

Lampiran 10

Nomor : 000.8.3.2/6124/436.7.2/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN ANAK/MTBS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Nomor Antrian Pada Poli Anak yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Medokan Ayu) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.3. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan.4. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas)5. Bagi pengguna Kartu BPJS yang membutuhkan rujukan awal atau pindah poli diharapkan tidak diwakilkan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Anak (berupa print dari e-kios / capture dari HP).2. Pasien menunggu di ruang tunggu Pelayanan Anak.3. Pasien menuju ke meja Triase Poli Anak untuk di cek tanda - tanda vital dan konfirmasi identitas oleh Bidan Pelayanan anak.4. Pasien Menuju ke Dokter Umum untuk diperiksa fisik dan keluhan yang dirasakan.5. Dokter membuatkan resep obat setelah melakukan pemeriksaan dan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Farmasi untuk mengambil obat.6. Jika pasien memerlukan Pelayanan Laboratorium, dokter akan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Laboratorium.7. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien.8. Pasien dapat pulang setelah mendapatkan obat/surat rujukan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 MENIT

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Biaya	<p>1 Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Dasar 5,000 Pasien</p> <p>2 Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Dasar Kunjungan Sore 10,000 Pasien</p> <p>3 Pelayanan Gawat Darurat di UGD 10,000 Pasien</p> <p>4 Perawatan Luka :</p> <p>a. Rawat luka ringan 8,000 Pasien</p> <p>b. Rawat luka berat 20,000 Pasien</p> <p>c. Rawat luka Ganggren 20,000 Pasien</p> <p>5 Perawatan Luka Bakar :</p> <p>a. Rawat luka bakar derajat I / regio (kecil) 20,000 Pasien</p> <p>b. Rawat luka bakar derajat II / regio (sedang) 25,000 Pasien</p> <p>6 Nebulizer 20,000 Pasien</p> <p>7 Circumsisi 100,000 Pasien</p> <p>8 Incisi Abses 25,000 Pasien</p> <p>9 Ekstraksi Kuku 25,000 Pasien</p> <p>10 Stump plasty 30,000 Pasien</p> <p>11 Ekstirpasi Mata Ikan (Excisi clavus) 30,000 Pasien</p> <p>12 Heacting :</p> <p>a. 1 - 3 per luka 20,000 Pasien</p> <p>b. Lebih dari 4 per luka 30,000 Pasien</p> <p>c. Angkat / lepas jahitan 7,000 Pasien</p> <p>13 Ekstirpasi Lipoma 50,000 Pasien</p> <p>14 Bulektomi 12,500 Pasien</p> <p>15 Pasang Naso Gastric Tube (NGT) 5,000 Pasien</p> <p>16 Jahit 1 Telinga dawir 25,000 Pasien</p> <p>17 Kateter :</p> <p>a. Pasang kateter / Dower kateter 40,000 Pasien</p> <p>b. Lepas kateter 10,000 Pasien</p> <p>18 Pemasangan Infus 25,000</p> <p>Ganti cairan infus 3,000 Botol</p> <p>19 Injeksi Intra Vena 10,000 Pasien</p> <p>20 Injeksi Intramuscular (IM) / Subcutaneous (SC)</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>/Intra Cutaneus (IC) 7,500 Pasien</p> <p>21 Pemakaian Oksigen (per jam) dewasa / anak 5,000 Pasien</p> <p>22 Surat Keterangan :</p> <p>a. Sehat 5,000 Orang</p> <p>b. Kelahiran 5,000 Orang</p> <p>23 c. Visum hidup 5,000 Orang</p> <p>24 Pelayanan Kesehatan Mata</p> <p>a. Pemeriksaan visus mata 5,000 Pasien</p> <p>b. Tindakan Irigasi mata (Trauma Kimia) 7,500 Pasien</p> <p>c. Pengambilan Corpus alienum (benda asing) 10,000 Pasien</p> <p>25 Pelayanan Kesehatan THT</p> <p>a. Ekstraksi serumen 5,000 Pasien</p> <p>b. Ekstraksi benda asing THT 5,000 Pasien</p> <p>26 ECG 25,000 Pasien</p> <p>27 Home Care 25,000 Pasien</p> <p>28 Pemeriksaan Jenazah 27,500 Jenazah</p> <p>29 Pemeriksaan Jenazah di Luar Jam Kerja 50,000 Jenazah</p> <p>Sesuai dengan PERDA no. 5 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya</p> <p>Perda: -</p>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Petugas : Didin Harianto</p> <p>2. Sms centre : 081249847254</p> <p>3. Hotline : 031-8720080</p> <p>4. Website : -</p> <p>5. Email : pkmmedokanayu@gmail.com</p> <p>Hotline : +6231 545-6290</p> <p>Toll Free : +62-800-1404122</p> <p>Email : mediacenter.surabaya.go.id</p> <p>Instagram : @sapawarga</p> <p>Twitter : @sapawarga</p> <p>facebook fanpage : sapawargasby</p>
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>5. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p>
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Set Emergency 5. ECG 6. Bed pasien <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan umum / Ruang tunggu 2. Parkir 3. Toilet 4. Ruang menyusui
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengoperasikan computer; 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 3. Berorientasi pada pelayanan; 4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin; 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 orang dokter umum 2. 1 orang bidan
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

KEPALA PUSKESMAS,



DR. DINI OCTAVIA SITARESMI

**Pembina Tk I / IV b
NIP 197510202007012020**

KEPALA,



NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.

**Pembina Utama Muda
NIP 197001171994032008**

Lampiran 11

Nomor : 000.8.3.2/6124/436.7.2/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN KESEHATAN TB

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Nomor Antrian Pada Poli Umum yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).2. Pelayanan TB hanya dibuka hari Rabu.3. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Medokan Ayu) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.4. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan.5. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas)6. Bagi pengguna Kartu BPJS yang membutuhkan rujukan awal atau pindah poli diharapkan tidak diwakilkan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Umum (berupa print dari e-kios / capture dari HP).2. Pasien menunggu di ruang tunggu Pelayanan TB.3. Pasien Menuju ke petugas TB untuk diperiksa fisik dan keluhan yang dirasakan.4. Jika pasien memerlukan Pelayanan Laboratorium, petugas akan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Laboratorium.5. Petugas memberikan obat TB dan menjelaskan tatacara minum6. Apabila petugas menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka pasien akan mendapatkan print rujukan dari dokter.7. Pasien dapat pulang setelah mendapatkan obat/surat rujukan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 MENIT
4	Biaya	GRATIS

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Perda: -
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : Didin Harianto 2. Sms centre : 081249847254 3. Hotline : 031-8720080 4. Website : - 5. Email : pkmmmedokanayu@gmail.com Hotline : +6231 545-6290 Toll Free : +62-800-1404122 Email : mediacenter.surabaya.go.id Instagram : @sapawarga Twitter : @sapawarga facebook fanpage : sapawargasby
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik 5. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana : <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Ruang Berdihak Prasarana : <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan umum / Ruang tunggu 2. Parkir 3. Toilet
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengoperasikan computer; 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 3. Berorientasi pada pelayanan; 4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin; 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan

NO	KOMPONEN	URAIAN
10	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 06 Maret 2023

KEPALA PUSKESMAS,

DR. DINI OCTAVIA SITARESMI
Pembina Tk I / IV b
NIP 197510202007012020

KEPALA,

NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.
Pembina Utama Muda
NIP 197001171994032008

Lampiran 12

Nomor : 000.8.3.2/6124/436.7.2/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN KESEHATAN KESTRAD

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Nomor Antrian Pada Poli Umum/ Poli KIA/ Poli Kestrad yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Medokan Ayu) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.3. Bagi pengguna Kartu BPJS yang membutuhkan rujukan awal atau pindah poli diharapkan tidak diwakilkan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Umum/ Poli KIA/ Poli Kestrad (berupa print dari e-kios / capture dari HP).2. Pasien kunjungan baru, menunggu di ruang tunggu Pelayanan Umum/ KIA.3. Pasien menuju ke meja triase di pelayanan Umum/ KIA untuk di cek tanda - tanda vital dan konfirmasi identitas oleh Perawat/ Bidan4. Pasien Menuju ke dokter untuk diperiksa fisik dan keluhan yang dirasakan.5. Setelah mendapat diagnosa yang membutuhkan tindakan Akupuntur, akupresure atau pijat bayi pasien menuju ke ruang tunggu pelayanan Kestrad untuk mendapatkan pelayanan6. Pasien kunjungan lama, menunggu di ruang tunggu Pelayanan Kestrad7. Pasien menuju ke petugas Kestrad untuk mendapatkan pelayanan8. Setelah selesai tindakan pasien mendapatkan kitir/nota pembayaran9. Pasien menuju ke kasir untuk melakukan pembayaran retribusi10. Pasien dapat pulang setelah melakukan pembayaran di kasir
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Akupuntur 25 menit</p> <p>Akupresure 20 menit</p> <p>Pijat bayi 25 menit</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Biaya	<p>Pelayanan Pengobatan Tradisional (Batra)</p> <p>a. Akupuntur 20,000 Pasien</p> <p>b. Akupresur 15,000 Pasien</p> <p>c. Medik Herbal 3,000 Pasien</p> <p>d. Pijat Bayi :</p> <p>- Umur 0 – 1 tahun 7,500 Pasien</p> <p>- Umur > 1 tahun 10,000 Pasien</p> <p>Perda: -</p>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas : Didin Harianto 2. Sms centre : 081249847254 3. Hotline : 031-8720080 4. Website : - 5. Email : pkmmedokanayu@gmail.com <p>Hotline : +6231 545-6290 Toll Free : +62-800-1404122 Email : mediacenter.surabaya.go.id Instagram : @sapawarga Twitter : @sapawarga facebook fanpage : sapawargasby</p>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik 5. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
8	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Bed periksa 5. Stimulator akupuntur 6. Minyak pijat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Jarum Akupuntur 8. Troli Electro Stimulator Prasarana : 1. Ruang pelayanan umum / Ruang tunggu 2. Parkir 3. Toilet
9	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu mengoperasikan computer; 2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 3. Berorientasi pada pelayanan; 4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin; 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan
10	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara kontinyu; 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
11	Jumlah Pelaksana	1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.

Ditetapkan di Surabaya
 Pada tanggal 06 Maret 2023

KEPALA PUSKESMAS,

DR. DINI OCTAVIA SITARESMI
 Pembina Tk I / IV b
 NIP 197510202007012020

KEPALA,

NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.
 Pembina Utama Muda
 NIP 197001171994032008