



KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMASTONDANO

NOMOR : 000.8.3.2 / 470.14

T E N T A N G

**PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS TONDANO NOMOR
800/032.2/I/2022 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA UPT
PUSKESMAS TONDANO KOTA PEKALONGAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPT PUSKESMAS TONDANO

KOTA PEKALONGAN,

- 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 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 Tondano Kota Pekalongan tentang Standar Pelayanan pada UPT Puskesmas Tondano Kota Pekalongan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 18 ayat (6);
2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah- daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan daerah Istimewa Jogjakarta, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 16 dan 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Kota-kota Besar dan Kota-kota Ketjil di Djawa (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
3. Undang – undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Undang – undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;
5. 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);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS TONDANO TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS TONDANO NOMOR 800/032.2/I/2022 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS TONDANO KOTA PEKALONGAN.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada UPT Puskesmas Tondano 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
- KETIGA : Standar Pelayanan UPT Puskesmas Tondano 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 dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pekalongan
Pada Tanggal 30 Desember 2023

Kepala UPT Puskesmas
Tondano Kota Pekalongan



Lampiran : SK Kepala UPT Puskesmas Tondano
 Nomor : 000.8.3.2 / 470.14
 Tanggal : 30 Desember 2023
 Tentang : Perubahan Atas Keputusan Kepala UPT
 Puskesmas Tondano Nomor
 800/032.2/1/2022 Tentang Penetapan
 Standar Pelayanan Pada UPT
 Puskesmas Tondano Kota
 Pekalongan

STANDAR PELAYANAN UPT PUSKESMAS TONDANO

1. Standar Pelayanan Publik Unit Pendaftaran

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan pendaftaran pasien/ pengguna layanan kesehatan.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas Diri (KTP, KK, dll) 2. Kartu Jaminan Kesehatan (JKN) 3. Kartu Berobat
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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	<p>Pelayanan secara offline:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke Puskesmas. 2. Pasien mengambil nomor antrian pada tempat yang telah disediakan sesuai tujuan periksa 3. Pasien duduk menunggu panggilan dari petugas sesuai dengan nomor urut antrian. 4. Pasien menuju mesin antrian untuk melakukan registrasi dengan menscan barcode kartu JKN atau kartu berobat 5. Pasien menuju ke poli yang dituju dan menunggu giliran untuk diperiksa. 6. Petugas pendaftaran memanggil pasien baru atau pasien bayar untuk melakukan konfirmasi di pendaftaran 7. Petugas mencarikan rekam medis pasien dan mengantarkan sesuai poli tujuan periksa <p>Pelayanan secara online:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien bisa mendaftar melalui Aplikasi Mobile JKN bagi pasien yang mempunyai kartu JKN dan sudah mendaftar Aplikasi Mobile JKN
5.	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien baru: kurang dari 10 menit

	Pelayanan	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 Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran

2. Standar Pelayanan Publik Farmasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	1. Pemberian Obat 2. Pemberian Informasi Obat a. Dosis minum obat b. Waktu minum obat c. Cara minum obat d. Indikasi obat e. Efek samping obat
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien membawa nomor antrian
3.	Dasar Hukum	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 Prosedur	1. Pasien datang 2. Menunggu panggilan dari petugas farmasi 3. Petugas menyiapkan obat 4. Pasien dipanggil berdasarkan no antrian dan nama 5. Pasien menerima obat dan menerima informasi obat (Dosis, Waktu, Cara, Indikasi dan Efek Samping Obat) 6. Pasien melakukan tanda tangan penerimaan obat 7. Pasien pulang
5.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Resep Non Racikan : ≤ 7 menit 2. Resep Racikan : ≤ 10 menit
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. (Farmasi : Tidak dipungut biaya)
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Whatshapp : 0817 5768 088 c. E-mail : pusk.tondano@gmail.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola

		<p>pengaduan.</p> <ul style="list-style-type: none"> Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/<i>e-mail</i> pengadu yang bersangkutan.
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> Meja penyerahan obat Meja peracikan obat Komputer dan Printer Alat tulis kantor Kursi petugas farmasi Alat penghalus obat racikan (pulverizer dan mortir) Kulkas penyimpanan obat Dispenser Lemari penyimpanan Obat (tablet, sirup, salep) dan Alkes Alat kelengkapan farmasi lainnya (plastik, etiket, kertas pembungkus obat racikan, alat pengepres kertas puyer, dll)
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Apoteker (S-1 Profesi Apoteker) Asisten Apoteker (D-3 Farmasi) Tenaga Kesehatan lain (Tenaga non-kefarmasian) yang didelegasikan kepala puskesmas untuk membantu pelayanan kefarmasian
10.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Satu orang Apoteker Satu orang Asisten Apoteker Satu orang Tenaga non-kefarmasian
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"> Kepala Puskesmas Tim Mutu Puskesmas Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Lokakarya Mini Bulanan Survei Kepuasan Masyarakat

3. Standar Pelayanan Publik Tindakan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Gawat Darurat yang berisiko tinggi.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pasien Umum Pasien BPJS, KIS, ASKES (menunjukkan kartu asli).

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 antrian 2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 3. Petugas konsul Dokter dan Dokter melakukan pemeriksaan pasien. 4. Petugas melakukan inform consent. 5. Petugas melakukan tindakan medis sesuai kebutuhan. 6. Petugas melakukan pengawasan dan pengamatan. 7. 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 Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> • Kotak Saran • Whatshapp : 0817 5768 088 • E-mail : pusk.tondano@gmail.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelolapengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan
8.	Sarana dan Prasaranan (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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10.	Pelaksana	<ol 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	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	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. Kancing kepuasan pasien

4. Standar Pelayanan Publik Klinik Berhenti Merokok

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	1. Konseling 2. Pemberian informasi cara berhenti merokok a. Cara untuk berhenti merokok b. Manfaat berhenti merokok c. Bahaya asap rokok bagi kesehatan, baik perokok aktif maupun perokok pasif
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien mendaftar di loket pendaftaran, atau Dirujuk dari poli
3.	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Perda Kota Pekalongan No. 12 Tahun 2019 tentang Kawasan Tanpa Rokok
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien mengambil no antrian. 2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran. 3. Pasien menuju ke poli yang dituju 4. Apabila ada rujukan Pasien menuju ke ruang KBM 5. Pasien mendapatkan konseling KBM 6. Melakukan kesepakatan untuk pertemuan selanjutnya 7. 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 Saran dan 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) 424525 c. E-mail : pusk.tondano@gmail.com d. Whatsapp : 0817 5768 088 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 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	2 (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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<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

5. Standar Pelayanan Publik 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 Tahu 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 Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima blangko permintaan pemeriksaan laboratorium. 2. Petugas mengkonfirmasi data pasien 3. Petugas menghitung biaya pemeriksaan untuk pasien umum 4. Petugas mengkonfirmasi biaya pemeriksaan 5. Petugas mempersilahkan pasien melakukan pembayaran ke loket kemudian mengintruksikan pasien untuk kembali ke laboratorium 6. Petugas melayani pasien sesuai jenis permintaan pemeriksaan laborat 7. Petugas mempersilahkan pasien untuk menunggu hasil lab di luar ruangan. 8. Petugas mencatat hasil pemeriksaan dikomputer dan di blangko hasil pemeriksaaan laborat. 9. Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan kepada pasien 10. Petugas mempersilahkan pasien untuk menandatangani bukti pengambilan hasil

		11. Petugas mempersilahkan pasien untuk kembali ke sub unit yang merujuk																																		
5.	Jangka Waktu Pelayanan	<table border="1"> <tr> <td>Darah lengkap Analyzer</td> <td>15 menit</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Hb Analyzer</td> <td>15 menit</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Urine rutin</td> <td>30 menit</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Golongan darah</td> <td>10 menit</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Widal</td> <td>30 menit</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tes Kehamilan</td> <td>15 menit</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Gula darah</td> <td>1 jam</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cholesterolo</td> <td>1 jam</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Asam Urat</td> <td>1 jam</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Trigliseride</td> <td>1 jam</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tripel eliminasi</td> <td>30 menit</td> <td></td> </tr> </table>	Darah lengkap Analyzer	15 menit		Hb Analyzer	15 menit		Urine rutin	30 menit		Golongan darah	10 menit		Widal	30 menit		Tes Kehamilan	15 menit		Gula darah	1 jam		Cholesterolo	1 jam		Asam Urat	1 jam		Trigliseride	1 jam		Tripel eliminasi	30 menit		
Darah lengkap Analyzer	15 menit																																			
Hb Analyzer	15 menit																																			
Urine rutin	30 menit																																			
Golongan darah	10 menit																																			
Widal	30 menit																																			
Tes Kehamilan	15 menit																																			
Gula darah	1 jam																																			
Cholesterolo	1 jam																																			
Asam Urat	1 jam																																			
Trigliseride	1 jam																																			
Tripel eliminasi	30 menit																																			
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah																																		
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan 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) 424525 c. Whatshapp : 0817 5768 088 d. E-mail : pusk.tondano@gmail.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melauai telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan. 																																		
8.	Sarana dan Prasaranan (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. Safety Cabinet 11. Refrigerator 12. Meja Pelayanan 13. Komputer 14. Printer 																																		

		15. Alat Tulis Kantor
9.	Kompetensi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) dengan pendidikan minimal D-3 Analisis Laboratorium Klinik.
10.	Jumlah Pelaksana	Dua 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	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	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

6. Standar Pelayanan Publik Gizi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	1. Konseling Gizi 2. Pemberian leaflet gizi 3. Pemberian/ Penyerahan PMT (Pemberian Makanan Tambahan)
2.	Persyaratan Pelayanan	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 Pelayanan Publik 2. Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Gizi : Tidak dipungut biaya)
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	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 diit yang harus dilakukan 6. Pasien diberikan waktu untuk bertanya apabila ada informasi yang belum jelas. 7. Pasien menerima leaflet diit 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 (Gizi : Tidak dipungut biaya)
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan 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) 424525 c. No Whatshapp : 0817 5768 088 d. E-mail : pusk.tondano@gmail.com 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 Prasaranan (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja petugas/ meja anamnesa 2. Alat pengukur berat badan 3. Alat pengukur tinggi badan 4. Leaflet Diit 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 Pasien	<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

7. Standar Pelayanan Publik 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><u>Pasien datang langsung:</u></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 rencana tindak lanjut 13. Petugas melakukan pengobatan jika hasil pemeriksaan pada pasien yang dinyatakan BTA positif <p><u>Pasien tidak datang langsung:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kader kesehatan datang ke Puskesmas membawa sampel dahak pasien dan persyaratan pendaftaran 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	1. Maksimal 30 menit di Puskesmas 2. Maksimal 7 hari pemeriksaan TCM (Tes Cepat Molekular) di Fasyankes lanjutan
6	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. (Farmasi : Tidak dipungut biaya)
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran Puskesmas b. Telepon : (0285) 424525 c. Whatsapp : 0817 5768 088 d. E-mail : pusk.tondano@gmail.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengaduan yang bersangkutan
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	1. Meja periksa 2. Kursi 3. Tensimeter 4. Thermometer 5. Senter 6. Stetoskop 7. Timbangan
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum 2. Perawat
10.	Jumlah Pelaksana	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	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 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. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

8. Standar Pelayanan Publik Gigi dan Mulut

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan medis dan penyuluhan (KIE) 2. Mendapatkan resep sesuai dengan diagnosis. 3. Surat pengantar pemeriksaan laboratorium. 4. Sirat rujukan ke Rumah Sakit. 5. Surat keterangan istirahat/ keterangan berobat karena sakit. 6. Tindakan gigi.
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 panggilan di loket pendaftaran. 4. Pasien melakukan registrasi di loket pendaftaran lalu menunggu di 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. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian. 2. Pasien dipersilakan duduk di kursi perawatan. 3. Pasien dilakukan anamnesa dan pemeriksaan sesuai keluhan. 4. Pasien diberikan informasi mengenai tindakan yang akan dilakukan. 5. Pasien diberikan pemeriksaan penunjang jika diperlukan. 6. Pasien dirujuk ke Rumah Sakit jika diperlukan. 7. Pasien mendapatkan tindakan sesuai kasus. 8. Pemberian resep obat oleh dokter. 9. Pengambilan resep ke apotek/ loket obat.
5.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk kasus ringan : maksimal 15 menit 2. Untuk kasus berat : lebih > 15 menit
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan 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) 424525 c. Whatshapp : 0817 5768 088 d. E-mail : pusk.tondano@gmail.com 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 atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral apabila tidak dapat diselesaikan secara internal.
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja perawat/ meja anamnesa 2. Meja dokter 3. Dental unit 4. Kompresor 5. Tensimeter 6. Stetoskop 7. Timbangan badan 8. Thermometer 9. Sterilisator 10. Alat tindakan 11. Komputer-set dan printer
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi (S-1 Profesi Kedokteran Gigi) 2. Perawat Gigi (Minimal D-3 Keperawatan Gigi)
10.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi 2. Perawat Gigi
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. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

9. Standar Pelayanan Publik MTBS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien, penyakit, serta 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 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. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek
5.	Jangka Waktu Pelayanan	5 Menit
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> • Kotak Saran • Whatshapp : 0817 5768 088 • E-mail : pusk.tondano@gmail.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melauai telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan

8.	Sarana dan Prasaranan (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.	Pelaksana	<ol 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<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 PPU

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE. 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan. 3. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengandiagnosis. 4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabiladiperlukan. 5. Mendapatkan surat keterangan sehat apabila meminta surat keterangan 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. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek.
5.	Jangka Waktu Pelayanan	5 Menit
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
7.	Penanganan PengaduanSaran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> • Kotak Saran • Whatshapp : 0817 5768 088 • E-mail : pusk.tondano@gmail.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melauai telepon/No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan
8.	Sarana dan Prasaranan (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja anamnesa/ meja perawat 2. Meja periksa/ meja dokter 3. Tempat tidur periksa 4. Alat tindakan 5. Bahan habis pakai 6. Tensimeter 7. Thermometer 8. Stetoskop 9. Senter 10. Timbangan 11. Microtoise 12. Komputer

		13. Printer
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10.	Pelaksana	1. Dokter 2. Perawat

11. Standar Pelayanan Publik Imunisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	1. Pelayanan medis dan penyuluhan (KIE). 2. Resep 3. Buku KIA 4. Surat keterangan imunisasi.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien datang sendiri dan/atau bersama pendamping bila perlu. 2. Pasien membawa persyaratan : membawa KTP, kartu berobat (jika ada), kartu jaminan kesehatan : ASKES, KIS, BPJS (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	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 Kota Pekalongan.
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien dipanggil sesuai nomor antrean. 2. Pasien dipersilakan duduk di kursi perawatan. 3. Pasien dilakukan anamnesa dan pemeriksaan sesuai keluhan. 4. Pasien diberikan informasi tentang tindakan yang akan dilakukan. 5. Pasien diperiksa oleh petugas. 6. Pasien mendapatkan tindakan sesuai kasus. 7. Pemberian resep obat. 8. Pasien dirujuk ke RS jika diperlukan. 9. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek/Loket Obat.
5.	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

7.	Penanganan PengaduanSaran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> Kotak Saran Telepon : (0285) 424525 Whatshapp : 0817 5768 088 E-mail : pusk.tondano@gmail.com Petugas mencatat semua pengaduan. Semua pengaduan akan dibahasoleh tim pengelola pengaduan.
8.	Sarana dan Prasana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> Meja anamnesa Kursi Tensimeter Thermogun Stetoskop Timbangan badan Sput Vaksin Laptop dan printer Alat tulis kantor
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) Bidan (Minimal D-3 Kebidanan) Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10.	Jumlah Pelaksana	Satu 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	<ol style="list-style-type: none"> Kepala Puskesmas Tim Mutu Puskesmas 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

12. Standar Pelayanan Publik KIA-KB

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien 2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan. 3. Mendapatkan resep oleh bidan sesuai dengan diagnosis 4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila di perlukan 5. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan. 6. Mendapatkan surat calon pengantin apabila
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 Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 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	Jaga Waktu Pelayanan	20 Menit
6	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
7	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Survey b. Kancing dan Kotak Saran <ul style="list-style-type: none"> • Kotak Saran • Whatshapp : 0817 5768 088 c. Telepon : (0285) 424525 d. E-mail : pusk.tondano@gmail.com 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim kepuasan pelanggan 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan secara langsung, papan pengumuman, melauai telepon/email atau pada saat pertemuan lintas sektoral apabila tidak dapat di selesaikan secara internal.

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 Keamanandan 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 Sanitasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konseling 2. Pemberian informasi tentang penyakit berbasis lingkungan <ol style="list-style-type: none"> a. Analisa masalah b. Saran dan pencegahan
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendaftar di loket pendaftaran, atau 2. Dirujuk dari poli

3.	Dasar Hukum	<ol 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mengambil no antrian. 2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran. 3. Pasien menuju ke ruang Klinik Sanitasi 4. Apabila berdasarkan rujukan, pasien menuju ke poli yang dituju 5. Pasien dirujuk ke Klinik Sanitasi 6. Pasien mendapatkan konseling Klinik Sanitasi 7. Melakukan kesepakatan untuk pertemuan selanjutnya 8. 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 Saran dan 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) 424525 c. E-mail : pusk.tondano@gmail.com d. Whatshapp ; 0817 5768 088 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melauai telepon / e-mail pengadu yang bersangkutan.
8.	Sarana dan Prasaranan (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja pelayanan konseling 2. Kursi petugas 3. Kursi pasien 4. Media KIE (poster, leaflet, flyer, lembar balik) 5. Blangko 6. Alat tulis kantor
9.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Tenaga Sanitasi Lingkungan (D3 Kesling)
10.	Jumlah Pelaksana	Satu orang Petugas Tenaga Sanitasi Lingkungan

14. Standar Pelayanan 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 5. Petugas memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat melalui lisan, kotak saran, whatsapp/sms, facebook, instagram.
5	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 bulan tergantung berat/ringan pengaduan
6	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
7	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. WhatsApp : 0817 5768 088 b. Facebook : Puskesmas Tondano Kota Pekalongan c. Instagram : @puskesmastondano 2. Telepon : (0285) 424525 3. Kotak Saran 4. Langsung
8	Sarana dan Prasana (Fasilitas)	1. Buku Keluhan 2. Bolpoin 3. Form Penerimaan Pengaduan 4. Handphone
9	Kompetensi	Petugas Pengaduan

	Pelaksana	
10	Jumlah Pelaksana	4 Petugas
11	Jaminan Pelayanan	Pelanggan mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
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. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat



 Kepala UPT Puskesmas Tondano
 Kota Pekalongan
ATIKAH