



PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN  
DINAS KESEHATAN

**UPT PUSKESMAS BANGUNSARI**

Jl. Panjang Punjung Kel. Bangunsari Kec. Dolopo Telp (0351) 368601  
Email : pkm.bangunsari@gmail.com  
**MADIUN 63174**

---

**KEPUTUSAN**

**KEPALA UPT PUSKESMAS BANGUNSARI**

**NOMOR : 445/08.1/KPTS/402.102.23/2024**

**TENTANG**

**STANDART PELAYANAN PUBLIK**

**UPT PUSKESMAS BANGUNSARI**

**KEPALA UPT PUSKESMAS BANGUNSARI,**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, diperlukan standart pelayanan publik;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Bangunsari tentang standart pelayanan publik Puskesmas Bangunsari;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;

3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2015 tentang Tenaga Kesehatan;

4. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;

5. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Tenaga Kebidanan;

6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat;

7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;

8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standart Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas;
10. Permenkes No. 21 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, Dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, Dan Pelayanan Kesehatan Seksual;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 06 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Madiun;
12. Peraturan Bupati Madiun Nomor 65 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Madiun Nomor 38 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Madiun;
13. Keputusan Bupati Madiun Nomor 188.45/412A/KPTS/402.031/2016 tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Madiun Nomor 188.45/249/KPTS/402.031/2013 tentang Standar Puskesmas sebagai Puskesmas Rawat Jalan dan Puskesmas Rawat Inap;
14. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Madiun Nomor 445/3410A/402.102/2015 tentang Pelimpahan Wewenang dan Tanggung Jawab Kepada Kepala Puskesmas di Kabupaten Madiun;
15. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Madiun Nomor: 188.4/5/402.102/2022 tentang Struktur Organisasi Puskesmas di Kabupaten Madiun.

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan :**

**KESATUA** : Menetapkan komponen Standart Pelayanan Publik daqri setiap jenis pelayanan di Puskesmas Bangunsari sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada publik;

**KEDUA** : Standar Pelayanan Publik di Puskesmas Bangunsari Kabupaten Madiun meliputi:

1. Pelayanan Pendaftaran
2. Pelayanan Pemeriksaan Umum
3. Pelayanan Tindakan dan kegawatdaruratan
4. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
5. Pelayanan Kesehatan Keluarga ( KIA/KB/MTBS ) dan Imunisasi
6. Pelayanan Pemeriksaan Khusus
7. Pelayanan Laboratorium
8. Pelayanan Kefarmasian
9. Pelayanan Konseling

**KETIGA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Madiun

Pada Tanggal : 02 Januari 2024

Kepala UPT Puskesmas Bangunsari



**ARDDHA MAHA PAWITRA D.P.D**

## 1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

### A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas : KTP, KK, KIA</li> <li>2. Kartu Pendaftaran Pasien (pasien lama)</li> <li>3. Kartu BPJS</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Menyiapkan nomor antrian warna hijau ( pasien yang dapat menunggu ) dan warna merah ( pasien Prioritas )</li> <li>2. Petugas memanggil pasien berdasarkan warna nomer antrian</li> <li>3. Petugas mengidentifikasi pasien termasuk pasien baru dan lama</li> <li>4. Petugas menanyakan keluhan dan poli mana yang dituju</li> <li>5. Petugas mendaftarkan pasien di aplikasi Elink</li> <li>6. Petugas membuatkan rekam medis bagi pasien baru</li> <li>7. Petugas mencari rekam medis sesuai nomer indeks dan identitas pasien bagi pasien lama</li> <li>8. Petugas mencatat dibuku register pasien</li> <li>9. Petugas mempersilahkan pasien menunggu diruang tunggu sesuai poli yang dituju</li> <li>10. Petugas mencatat dibuku ekspedisi</li> <li>11. Petugas menyerahkan rekam medis ke unit terkait</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Pasien Lama : 5 menit  Pasien Baru : 10 menit</p>
4.	Biaya/ Tarif	<p>Sesuai dengan Peraturan Bupati Madiun Nomor 43 Tahun 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pasien Umum : Rp. 10.000,-</li> <li>➤ Pasien BPJS Faskes Puskesmas Bangunsari : Gratis</li> </ul>
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran Pasien</li> <li>2. Pelayanan Rekam Medis Pasien</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Kotak Saran</li> <li>2. Melalui Whatsapp ke Nomor 082335638747 (<i>chat only</i>)</li> <li>3. Masukan melalui survey, umpan balik pelanggan</li> </ol>

### B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269 tahun 2008 tentang Rekam Medis</li> <li>3. Peraturan Menteri Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>4. Peraturan Bupati Madiun Nomor 43 tahun 2021 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Madiun</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor Antrian</li> <li>2. Kartu Pasien</li> <li>3. Meja Pendaftaran</li> <li>4. Seperangkat Komputer dan jaringan internet</li> <li>5. Dokumen Rekam Medis</li> <li>6. Buku Register</li> <li>7. Buku Expedisi</li> <li>8. Lemari Arsip</li> <li>9. Bolpoint</li> <li>10. Spidol</li> <li>11. Pengeras suara</li> <li>12. Kipas angin</li> <li>13. Ruang tunggu</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. D3 Rekam Medis yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>2. SLTA/ sederajat</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat Koordinasi Pelayanan.</li> <li>2. Lokakarya Mini Bulanan.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perekam Medis : 1 orang</li> <li>2. SLTA/ sederajat : 2 orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Maklumat Pelayanan : “Dengan ini, kami berjanji akan memberikan pelayanan secara Profesional, Ramah dan Santun. Apabila kami tidak menepati janji kami siap ditegur melalui media pengaduan yang kami sediakan.”</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi</li> <li>2. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keselamatan Pasien 3. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Manajemen Resiko
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi Pelayanan. 2. Lokakarya Mini Bulanan. 3. Survei Kepuasan Pelanggan.

## 2. STANDAR PELAYANAN POLI UMUM

### A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>2. Rekam Medis sudah tersedia di Poli Pelayanan Umum</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien masuk ke ruang pelayanan umum setelah dipanggil petugas poli umum</li> <li>2. Petugas melakukan re-identifikasi pasien</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik</li> <li>5. Apabila membutuhkan pemeriksaan penunjang laboratorium, maka petugas memberikan pengantar, kemudian pasien menuju ruang laboratorium</li> <li>6. Petugas melakukan tindakan atau membuat rujukan eksternal jika diperlukan</li> <li>7. Petugas memberikan kertas resep ke pasien untuk diserahkan ke apotek</li> <li>8. Petugas memberikan rujukan internal ke poli lain untuk konsultasi jika diperlukan</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Lama pelayanan < 20 menit
4.	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien BPJS yang FKTP Puskesmas Bangunsari gratis</li> <li>2. Pasien umum sesuai No.43 Tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah pada Puskesmas di Kabupaten Madiun</li> </ol>
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit</li> <li>2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan</li> <li>3. Mendapatkan resep obat sesuai penyakitnya</li> <li>4. Mendapatkan rujukan apabila diperlukan</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Kotak Saran</li> <li>2. Melalui Whatsapp ke Nomor 082335638747 (<i>chat only</i>)</li> <li>3. Masukan melalui survey, umpan balik pelanggan</li> </ol>

### B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU RI No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tensimeter, stetoskop, thermometer</li> <li>2. Penlight, Otokop, Refraktometer</li> <li>3. Timbangan dan alat ukur tinggi badan</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Snellen chart 5. Spatula lidah 6. Handscoon, handsanitizer 7. Meja, kursi, almari dokumen  8. Dokumen terkait (form rekam medis, persetujuan tindakan, surat keterangan dokter, dan sebagainya) 9. Komputer dan unit pendukung 10. Alat tulis kantor 11. Media informasi kesehatan 12. Wastafel, sabun cuci, tisu
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter umum <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah tenaga : 1 orang</li> <li>- Pendidikan terakhir : S1 profesi kedokteran umum</li> <li>- STR dan SIP : aktif</li> <li>- Pengalaman : 3 tahun</li> </ul> 2. Perawat <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah tenaga : 3 orang</li> <li>- Pendidikan terakhir : S1 Keperawatan – Ners (1 orang), Ahli Madya Keperawatan (2 orang)</li> <li>- STR dan SIPP : aktif</li> <li>- Pengalaman : &gt; 5 tahun</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	1. Rapat Koordinasi Pelayanan 2. Lokakarya Mini Bulanan
5.	Jumlah Pelaksana	Dokter umum : 1 orang S1 Keperawatan - Ners : 1 orang D III Keperawatan : 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan : “Dengan ini, kami berjanji akan memberikan pelayanan secara Profesional, Ramah dan Santun. Apabila kami tidak menepati janji kami siap ditegur melalui media pengaduan yang kami sediakan.”
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 2. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Keselamatan Pasien 3. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Manajemen Resiko
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi Pelayanan 2. Lokakarya Mini Bulanan 3. Survei Kepuasan Pelanggan



### 3. STANDAR PELAYANAN TINDAKAN DAN KEGAWATDARURATAN

#### A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Terdaftar di loket pendaftaran
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien masuk ke ruang pelayanan gawat darurat</li> <li>2. Petugas melakukan triase kegawatan</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik</li> <li>5. Petugas mengarahkan pendamping pasien/ meminta identitas pasien untuk mendaftar ke loket pendaftaran</li> <li>6. Apabila membutuhkan pemeriksaan penunjang laboratorium, maka petugas laboratorium menuju ke UGD</li> <li>7. Petugas melakukan tindakan penanganan awal (stabilisasi awal)</li> <li>8. Jika kondisi tidak membaik, maka dilakukan rujukan ke FKRTL</li> <li>9. Jika pasien stabil dan boleh rawat jalan, maka petugas memberikan resep ke pasien/pendamping untuk diserahkan ke apotek</li> <li>10. Petugas memberikan KIE</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai kasus
4.	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien BPJS yang FKTP Puskesmas Bangunsari gratis</li> <li>2. Pasien umum sesuai No.43 Tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah pada Puskesmas di Kabupaten Madiun</li> </ol>
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi Dokter</li> <li>2. Pemeriksaan Medis</li> <li>3. Tindakan Medis</li> <li>4. Surat Rujukan</li> <li>5. Surat Keterangan Sakit</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Kotak Saran</li> <li>2. Melalui Whatsapp ke Nomor 082335638747 (<i>chat only</i>)</li> <li>3. Masukan melalui survey, umpan balik pelanggan</li> </ol>

#### B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU RI No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tensimeter, stetoskop, thermometer</li> <li>2. Penlight, Otokop, Refraktometer</li> <li>3. Timbangan dan alat ukur tinggi badan</li> <li>4. Emergensi Kit</li> <li>5. Spatula lidah, reflek hammer</li> <li>6. Oksigen dan nasal kanul</li> <li>7. Nebulizer</li> <li>8. Hecting set, set Rawat luka</li> <li>9. Tempat tidur pasien, tiang infus dan tirai penutup</li> <li>10. Lampu Tindakan</li> <li>11. Sterilisator</li> <li>12. Trolley UGD</li> <li>13. EKG</li> <li>14. Gunting verban</li> <li>15. Spalk berbagai ukuran</li> <li>16. Collar neck</li> <li>17. Handscoon, handsanitizer, alcohol swab, kasa steril, verban</li> <li>18. Tempat sampah infeksius dan non infeksius</li> <li>19. Safety box</li> <li>20. Meja, kursi, almari dokumen</li> <li>21. Dokumen terkait (form rekam medis, persetujuan tindakan, surat keterangan dokter, dan sebagainya)</li> <li>22. Alat tulis kantor</li> <li>23. Wastafel, sabun cuci, tisu</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter umum  Jumlah tenaga : 1 orang  Pendidikan terakhir : S1 profesi kedokteran umum  STR dan SIP : aktif  Pengalaman : 3 tahun</li> <li>2. Perawat  Jumlah tenaga : 3 orang  Pendidikan terakhir : S1 Keperawatan – Ners (1 orang), Ahli Madya Keperawatan</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		(2 orang) STR dan SIPP : aktif Pengalaman : > 5 tahun
4.	Pengawasan Internal	1. Rapat Koordinasi Pelayanan. 2. Lokakarya Mini Bulanan.
5.	Jumlah Pelaksana	Dokter umum : 1 orang S1 Keperawatan - Ners : 1 orang D III Keperawatan : 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan : “Dengan ini, kami berjanji akan memberikan pelayanan secara Profesional, Ramah dan Santun. Apabila kami tidak menempati janji kami siap ditegur melalui media pengaduan yang kami sediakan.”
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 2. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Keselamatan Pasien 3. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Manajemen Resiko
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi Pelayanan. 2. Lokakarya Mini Bulanan. 3. Survei Kepuasan Pelanggan.

#### 4. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

##### A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdaftar oleh Loker Pendaftaran</li> <li>2. Tersedianya Rekam Medis</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien berdasarkan nomer antrian di sistem elink</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa riwayat penyakit dahulu dan riwayat penyakit sekarang</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai dengan keluhan pasien</li> <li>5. Petugas mengisi form odontogram dan kajian awal</li> <li>6. Petugas merekomendasikan pemeriksaan penunjang (laboratorium) jika diperlukan</li> <li>7. Petugas menentukan diagnosa penyakit</li> <li>8. Petugas menentukan rencana terapi/tindak lanjut yang sesuai dengan kebutuhan pasien</li> <li>9. Petugas melakukan tindakan medis jika memang diperlukan dengan persetujuan pasien, dan atau pemberian resep obat sesuai kebutuhan</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Konsultasi : 5-10 menit Premedikasi : 5-10 menit Pencabutan gigi susu : 10-15 menit Pencabutan gigi tetap : 20-30 menit Konservasi / penambalan gigi : 15-20 menit Pembersihan karang gig : 20-30 menit
4.	Biaya/ Tarif	Sesuai dengan Peraturan Bupati Madiun Nomor 43 Tahun 2021 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pasien BPJS Faskes Puskesmas Bangunsari : Gratis (kecuali pembersihan karang gigi tanpa keluhan radang gusi)</li> <li>➤ Pasien umum :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Konsultasi kebutuhan pasien : Rp. 20.000,-</li> <li>b. Pencabutan gigi susu : Rp. 30.000,- / gigi</li> <li>c. Pencabutan gigi tetap :                   <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Anastesi topikal : Rp. 30.000,-</li> <li>b) Anastesi infiltrasi : Rp. 35.000,-</li> <li>c) Anastesi blok mandibular : 40.000,-</li> </ol> </li> <li>d. Konservasi / penambalan gigi                   <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Tumpatan sementara : Rp. 40.000,-</li> <li>b) Mumifikasi : Rp. 45.000,-</li> <li>c) Tumpatan GIC kecil : Rp. 60.000,-</li> <li>d) Tumpatan GIC Besar : Rp.</li> </ol> </li> </ol> </li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		100.000,- e) Tumpatan komposit kecil : Rp. 135.000,- f) Tumpatan komposit besar : Rp. 170.000,- e. Pembersihan karang gigi : Rp. 30.000,- / Regio
5.	Produk Layanan	1. Konsultasi dan pemeriksaan gigi 2. Pengobatan gigi 3. Pencabutan gigi 4. Penambalan gigi 5. Perawatan mumifikasi gigi 6. Pembersihan karang gigi 7. Surat Rujukan 8. Surat keterangan berobat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Melalui Kotak Saran 2. Melalui Whatsapp ke Nomor 082335638747 ( <i>chat only</i> ) 3. Masukan melalui survey, umpan balik pelanggan

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Undang Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik kodokteran 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 001 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Perorangan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas 7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 62 tahun 2015 tentang Panduan Praktikm Klinis bagi Dokter Gigi 8. Peraturan Bupati Madiun Nomor 43 tahun 2021 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Madiun

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pemeriksaan gigi</li> <li>2. Dental unit dan kelengkapannya</li> <li>3. Peralatan medis</li> <li>4. Komputer dan jaringannya</li> <li>5. Wastafel / tempat cuci tangan</li> <li>6. Ruang tunggu pasien</li> <li>7. Alat sterilisasi</li> <li>8. Meja dan kursi</li> <li>9. Lemari alat</li> <li>10. Meja Trolley</li> <li>11. Exhaust Fan</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi yang memiliki surat izin praktek</li> <li>2. D3/D4 Keperawatan Gigi yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat Koordinasi Pelayanan.</li> <li>2. Lokakarya Mini Bulanan.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter gigi : 1 orang</p> <p>Perawat gigi : 1 orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Maklumat Pelayanan : “Dengan ini, kami berjanji akan memberikan pelayanan secara Profesional, Ramah dan Santun. Apabila kami tidak menepati janji kami siap ditegur melalui media pengaduan yang kami sediakan.”</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi</li> <li>2. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Keselamatan Pasien</li> <li>3. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Manajemen Resiko</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja melalui Lokakarya Mini Bulanan dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali.</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> <li>3. Survei indeks kepuasan pasien.</li> </ol>

## 5. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN KELUARGA (KIA-KB-MTBS) DAN IMUNISASI

### A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdaftar oleh Loker Pendaftaran</li> <li>2. Tersedianya Rekam Medis</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan Anamnesa kepada pasien</li> <li>2. Melakukan pemeriksaan pada pasien</li> <li>3. Melakukan rujukan ke laboratorium atau konsul ke poli lain untuk ANC Terpadu</li> <li>4. Melakukan konseling pada Pasien sesuai kebutuhan</li> <li>5. Memberikan resep</li> <li>6. Memberikan Rujukan apabila diperlukan</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	± 45 menit
4.	Biaya/ Tarif	Berdasarkan Perbup No 43 Th 2021 Tentang Tarif Layanan Kesehatan BLUD Puskesmas
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memperoleh pemeriksaan kesehatan sesuai dengan keluhan yang diderita dengan tata cara pemeriksaan sesuai pedoman pemeriksaan</li> <li>2. Memperoleh tindakan medis yang tepat apabila diperlukan</li> <li>3. Mendapat Resep untuk mengambil obat sesuai dengan penyakitnya dan Vitamin yang dibutuhkan</li> <li>4. Imunisasi sesuai jadwal</li> <li>5. Surat Rujukan kasus Resiko Tinggi dan kasus lain yang seharusnya dirujuk</li> <li>6. Informasi medis tentang: Keadaan dan masalah kehamilan/persalinan/menetek, kesehatan ibu bayi dan anak</li> <li>7. Pelayanan Keluarga Berencana.</li> <li>8. Tindakan Medis yang akan dilakukan dan kelengkapan inform consent</li> <li>9. KIE personal</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Kotak Saran</li> <li>2. Melalui Whatsapp ke Nomor 082335638747 (<i>chat only</i>)</li> <li>3. Masukan melalui survey, umpan balik pelanggan</li> </ol>

### B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	UU RI No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bak Instrumen dengan tutup</li> <li>2. Kocher Tang</li> <li>3. Silinder korentang steril</li> <li>4. Spekulum Sim</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Stetoskop Dewasa 6. Stetoskop Janin / Fetoscope 7. Tampon Tang 8. Alat Pengukur Panjang Bayi 9. Lampu Periksa 10. Pengukur Tinggi Badan Anak 11. Stetoskop Pediatric 12. Termometer Anak 13. Pinset Anatomi Pendek 14. Gunting benang 15. Pengukur Lingkar Kepala 16. Sudip Lidah Logam 17. Pinset Bedah 18. Spekulum Vagina (Cocor Bebek) besar, sedang dan kecil 19. Mangkok untuk larutan 20. Gunting Verband 21. Meja Periksa ginekologi dan kursi pemeriksa 22. Tensimeter 23. Doppler 24. Implant Kit 25. IUD Kit 26. Vaccine Carier 27. Vaccine Refrigerator 28. Timbangan Bayi 29. Timbangan Anak 30. Baki Logam tempat alat steril tertutup 31. Meja instrument 32. Reflek Hammer 33. Pinset Anatomi Panjang 34. Timbangan Dewasa 35. Meja Periksa / Tempat Tidur Periksa 36. Hecting Set 37. Alat Partus Set 38. Tensimeter Aneroid 39. Tensimeter Digital 40. Termometer Dewasa



NO	KOMPONEN	URAIAN
		41. Pita Pengukur Lila 42. Waskom Bengkok 43. Lampu Senter 44. Pengukur Tinggi Badan 45. Tromol Kasa 46. Timbangan 47. Tabung Oksigen
3.	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan minimal D3 Kebidanan
4.	Pengawasan Internal	1. Rapat Koordinasi Pelayanan. 2. Lokakarya Mini Bulanan.
5.	Jumlah Pelaksana	5 orang Bidan
6.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan : “Dengan ini, kami berjanji akan memberikan pelayanan secara Profesional, Ramah dan Santun. Apabila kami tidak menepati janji kami siap ditegur melalui media pengaduan yang kami sediakan.”
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 2. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Keselamatan Pasien 3. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Manajemen Resiko
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi Pelayanan. 2. Lokakarya Mini Bulanan. 3. Survei Kepuasan Pelanggan.

## 6. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

### A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pasien membawa blanko rujukan dari poli
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien datang, mendaftarkan diri di loket pendaftaran Puskesmas</li><li>2. Pasien menuju ruang pemeriksaan untuk diperiksa dan diberi form permintaan pemeriksaan laboratorium</li><li>3. Pasien menyerahkan form permintaan pemeriksaan laboratorium ke petugas laboratorium</li><li>4. Setelah pasien menyerahkan form permintaan pemeriksaan laboratorium, pasien diambil spesimennya</li><li>5. Spesimen yang telah diambil diperiksa oleh petugas laboratorium</li><li>6. Setelah spesimen diperiksa, hasil pemeriksaan ditulis pada form hasil pemeriksaan</li><li>7. Form hasil pemeriksaan dibawa oleh pasien dan dikembalikan ke ruang pemeriksaan untuk mendapatkan kejelasan tentang hasil pemeriksaan laboratorium tersebut</li><li>8. Form hasil pemeriksaan oleh pemeriksa diserahkan kembali ke pasien</li></ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Waktu tunggu untuk pemeriksaan Darah Rutin dan Kimia darah <math>\leq 30</math> menit</li><li>2. Waktu tunggu untuk pemeriksaan BTA/TCM <math>\leq 24</math> jam</li></ol>
4.	Biaya/ Tarif	Sesuai Peraturan Bupati Madiun Nomor 43 Tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Madiun
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemeriksaan Hematologi</li><li>2. Pemeriksaan hematologi meliputi pemeriksaan haemoglobin, hitung lekosit, hitung trombosit, hitung eritrosit, Hematokrit, laju endap darah, Faktor perdarahan, faktor pembekuan</li><li>3. Pemeriksaan Urinalisa</li><li>4. Pemeriksaan urinalisa meliputi PH urine, BJ urine, protein, reduksi, bilirubin, urobilinogen, keton, nitrit, lekosit, eritrosit dan sedimen urine, tes kehamilan</li><li>5. Pemeriksaan Tinja / Faeces</li><li>6. Pemeriksaan makroskopis tinja meliputi</li></ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>konsistensi, warna, bau, lendir, darah</p> <p>7. Pemeriksaan mikroskopis tinja meliputi telur cacing, amuba, eritrosit, lekosit dan sisa makanan</p> <p>8. Pemeriksaan Kimia Klinik</p> <p>9. Pemeriksaan kimia klinik meliputi glukosa darah sewaktu, gula darah puasa, gula darah 2 jpp, kolesterol total, trigliserida, HDL, LDL, ureum, creatinin, asam urat, SGOT dan SGPT</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>1. Melalui Kotak Saran</p> <p>2. Melalui Whatsapp ke Nomor 082335638747 (<i>chat only</i>)</p> <p>3. Masukan melalui survey, umpan balik pelanggan</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 37 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Meja kerja</p> <p>2. Kursi kerja</p> <p>3. Lemari peralatan</p> <p>4. Alat Tes Cepat Molekuler</p> <p>5. Fotometer</p> <p>6. Hematology Analyzer</p> <p>7. Mikroskop Binokuler</p> <p>8. Mikropipet</p> <p>9. Tabung reaksi</p> <p>10. Yellow tip</p> <p>11. Blue tip</p> <p>12. Lemari Es</p> <p>13. Centrifuge</p> <p>14. Alat hitung cepat tes Gula, Kolesterol, Asam Urat dan Hemoglobin</p> <p>15. Torniquet</p> <p>16. Westergren set</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Petugas 1 Orang Analis Kesehatan Lulusan D3 Analis Kesehatan</p> <p>2. Pernah mengikuti pelatihan HIV, TB, Manajemen laboratorium, dan Plebotomi</p> <p>3. Melakukan Pemantapan Mutu Eksternal</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Rapat Koordinasi Pelayanan.</p> <p>2. Lokakarya Mini Bulanan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang dokter sebagai penanggung jawab laboratorium dan 1 orang Analis Kesehatan ( DIII ) sebagai tenaga teknis laboratorium
6.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan : "Dengan ini, kami berjanji akan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		memberikan pelayanan secara Profesional, Ramah dan Santun. Apabila kami tidak menepati janji kami siap ditegur melalui media pengaduan yang kami sediakan.”
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat standart operasional prosedur (SPO)</li> <li>2. Melakukan SPO di semua segi pelayanan laboratorium</li> <li>3. Mencatat dan menuliskan laporan kejadian bila terjadi kejadian yang tidak diharapkan</li> <li>4. Mencari jalan keluar bila perlu merubah sistem sehingga lebih baik dan lebih aman untuk pasien</li> <li>5. Melaporkan indikator keselamatan pasien setiap bulan dalam rapat kerja bulanan</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat Koordinasi Pelayanan.</li> <li>2. Lokakarya Mini Bulanan.</li> <li>3. Survei Kepuasan Pelanggan.</li> </ol>

## 7. STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN

### A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>2. Resep berasal dari poli pelayanan yang ada di puskesmas</li> <li>3. Resep sudah diserahkan ke ruang farmasi</li> <li>4. Untuk pasien umum sudah menyerahkan kwitansi pembayaran</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menyerahkan resep ke ruang farmasi</li> <li>2. Untuk pasien umum penyerahan resep disertai kwitansi pembayaran</li> <li>3. Petugas mengisi kwitansi pembayaran sesuai resep</li> <li>4. Petugas menyerahkan kwitansi pembayaran ke pasien</li> <li>5. Petugas meminta pasien untuk melakukan pembayaran terlebih dahulu ke kasir</li> <li>6. Petugas melakukan skrining resep</li> <li>7. Petugas menyiapkan obat sesuai resep</li> <li>8. Petugas memanggil pasien disertai dengan re-identifikasi pasien</li> <li>9. Petugas menyerahkan obat ke pasien disertai dengan pemberian informasi obat</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obat jadi <math>\leq</math> 10 menit</li> <li>2. Obat racikan <math>\leq</math> 15 menit</li> </ol>
4.	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien BPJS yang FKTP Puskesmas Bangunsari gratis</li> <li>2. Pasien umum sesuai No.43 Tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah pada Puskesmas di Kabupaten Madiun</li> </ol>
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan obat sesuai dengan resep</li> <li>2. Mendapatkan informasi obat</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Kotak Saran</li> <li>2. Melalui Whatsapp ke Nomor 082335638747 (<i>chat only</i>)</li> <li>3. Masukan melalui survey, umpan balik pelanggan</li> </ol>

### B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU RI No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mortir, gelas ukur, cawan penguap, corong, stamfer, termometer digital dan gelas piala</li> <li>2. Meja, kursi, almari dokumen</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Dokumen terkait (LPLPO, faktur, SBBK, dan sebagainya) 4. Komputer dan unit pendukung 5. Alat tulis kantor 6. Wastafel, sabun cuci, tisu
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Apoteker <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah tenaga : 1 orang</li> <li>- Pendidikan terakhir : S1 profesi Apoteker</li> <li>- STR dan SIP : aktif</li> <li>- Pengalaman : 3 tahun</li> </ul> 2. Tenaga Teknis Kefarmasian <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah tenaga : 1 orang</li> <li>- Pendidikan terakhir : Ahli Madya Farmasi 1 orang</li> <li>- STR : aktif</li> <li>- Pengalaman : 8 tahun</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	1. Rapat Koordinasi Pelayanan 2. Lokakarya Mini Bulanan
5.	Jumlah Pelaksana	Apoteker : 1 orang D III Farmasi : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan : "Dengan ini, kami berjanji akan memberikan pelayanan secara Profesional, Ramah dan Santun. Apabila kami tidak menepati janji kami siap ditegur melalui media pengaduan yang kami sediakan."
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelaksanaan Pelaksanaan saan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 2. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Keselamatan Pasien 3. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Manajemen Resiko
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi Pelayanan 2. Lokakarya Mini Bulanan 3. Survei Kepuasan Pelanggan

## 8. STANDAR PELAYANAN KHUSUS PDP/VCT

### A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>2. Rekam Medis sudah tersedia di Poli Pelayanan PDP/ VCT</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien masuk ke ruang pelayanan PDP/VCT setelah dipanggil petugas poli umum</li> <li>2. Petugas melakukan re-identifikasi pasien</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik</li> <li>5. Apabila membutuhkan pemeriksaan penunjang laboratorium, maka petugas memberikan pengantar, kemudian pasien menuju ruang laboratorium</li> <li>6. Petugas melakukan anamnesis lebih lanjut atas hasil laborat, jika hasil reaktif petugas memberikan konsultasi pengobatan lanjutan dan jika hasil non reaktif petugas memberikan konsultasi agar pasien mengurangi faktor resiko dan dapat melakukan cek ulang 3 bulan lagi</li> <li>7. Jika pasien ada keluhan petugas, dapat memberikan resep ke pasien untuk diserahkan ke apotik</li> <li>8. Petugas memberikan rujukan internal/ eksternal jika diperlukan</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai kasus
4.	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien BPJS yang FKTP Puskesmas Bangunsari gratis</li> <li>2. Pasien umum sesuai No.43 Tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah pada Puskesmas di Kabupaten Madiun</li> </ol>
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit</li> <li>2. Mendapatkan Tindakan/ pengobatan yang diperlukan</li> <li>3. Mendapatkan konsultasi</li> <li>4. Mendapatkan rujukan bila diperlukan</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Kotak Saran</li> <li>2. Melalui Whatsapp ke Nomor 082335638747 (<i>chat only</i>)</li> <li>3. Masukan melalui survey, umpan balik pelanggan</li> </ol>

### B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU RI No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tensimeter</li> <li>2. Blangko cek pemeriksaan hiv/ims</li> <li>3. Buku register pasien</li> <li>4. Timbangan dan alat ukur tinggi badan</li> <li>5. Emergensi Kit</li> <li>6. Lemari dokumen</li> <li>7. Meja, kursi (petugas,pasien)</li> <li>8. AC</li> <li>9. Laptop, printer</li> <li>10.Tempat sampah</li> <li>11.Handsinitizer</li> <li>12.Dokumen terkait (form rekam medis, persetujuan tindakan,blangko follow up dan sebagainya)</li> <li>13.Alat tulis kantor</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter umum Jumlah tenaga : 1 orang Pendidikan terakhir : S1 profesi kedokteran umum STR dan SIP : aktif Pengalaman : 3 tahun</li> <li>2. Perawat Jumlah tenaga : 1 orang Pendidikan terakhir : S1 Keperawatan – Ners (1 orang) STR dan SIPP : aktif Pengalaman : &gt; 5 tahun</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat Koordinasi Pelayanan.</li> <li>2. Lokakarya Mini Bulanan.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Dokter umum : 1 orang S1 Keperawatan - Ners : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan : “Dengan ini, kami berjanji akan memberikan pelayanan secara Profesional, Ramah dan Santun. Apabila kami tidak menepati janji kami siap ditegur melalui media pengaduan yang kami sediakan.”
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi</li> <li>2. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Keselamatan Pasien</li> <li>3. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Manajemen Resiko</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat Koordinasi Pelayanan.</li> <li>2. Lokakarya Mini Bulanan.</li> <li>3. Survei Kepuasan Pelanggan.</li> </ol>



## 9. STANDAR PELAYANAN KHUSUS AKUPRESURE

### A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>2. Rujukan dari poli lain ( poli umum, poli gigi, poli kia dll)</li> <li>3. Rekam medis sudah tersedia di ruang pelayanan poli akupresure</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien masuk ke ruang pelayanan akupresure setelah dipanggil petugas poli umum</li> <li>2. Petugas melakukan re-identifikasi pasien</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>4. Petugas melakukan pijatan akupresure sesuai keluhan</li> <li>5. kontrol Kembali jika ada keluhan</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai kasus
4.	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien BPJS yang FKTP Puskesmas Bangunsari gratis</li> <li>2. Pasien umum sesuai No.43 Tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah pada Puskesmas di Kabupaten Madiun</li> </ol>
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit</li> <li>2. Mendapatkan Tindakan/ pengobatan yang diperlukan</li> <li>3. Mendapatkan konsultasi tentang obat tradisional</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Kotak Saran</li> <li>2. Melalui Whatsapp ke Nomor 082335638747 (<i>chat only</i>)</li> <li>3. Masukan melalui survey, umpan balik pelanggan</li> </ol>

### B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU RI No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tensimeter</li> <li>2. Buku register pasien</li> <li>3. Timbangan dan alat ukur tinggi badan</li> <li>4. Emergensi Kit</li> <li>5. Lemari dokumen</li> <li>6. Meja, kursi (petugas,pasien)</li> <li>7. AC</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8. Laptop, printer 9. Tempat sampah 10. Handsinitizer 11. Dokumen terkait (form rekam medis, persetujuan tindakan) 12. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	Perawat Jumlah tenaga : 2 orang Pendidikan terakhir : S1 Keperawatan – Ners (1orang) dan D3 keperawatan 1 orang STR dan SIPP : aktif Pengalaman : > 5 tahun
4.	Pengawasan Internal	1. Rapat Koordinasi Pelayanan. 2. Lokakarya Mini Bulanan.
5.	Jumlah Pelaksana	S1 Keperawatan - Ners : 1 orang D3 Keperawatan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan : “Dengan ini, kami berjanji akan memberikan pelayanan secara Profesional, Ramah dan Santun. Apabila kami tidak menepati janji kami siap ditegur melalui media pengaduan yang kami sediakan.”
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 2. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Keselamatan Pasien 3. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Manajemen Resiko
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi Pelayanan. 2. Lokakarya Mini Bulanan. 3. Survei Kepuasan Pelanggan.

## 10. STANDAR PELAYANAN KHUSUS PKPR

### A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>2. Rekam Medis sudah tersedia di Poli Pelayanan PKPR</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien masuk ke ruang pelayanan PKPR setelah dipanggil petugas poli PKPR</li> <li>2. Petugas melakukan re-identifikasi pasien</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik</li> <li>5. Apabila membutuhkan pemeriksaan penunjang laboratorium, maka petugas memberikan pengantar, kemudian pasien menuju ruang laboratorium</li> <li>6. Petugas melakukan anamnesis lebih lanjut atas hasil laborat, jika hasil reaktif petugas memberikan konsultasi pengobatan lanjutan dan jika hasil non reaktif petugas memberikan konsultasi agar pasien mengurangi faktor resiko dan dapat melakukan cek ulang 3 bulan lagi</li> <li>7. Jika pasien ada keluhan petugas, dapat memberikan resep ke pasien untuk diserahkan ke apotik</li> <li>8. Petugas memberikan rujukan internal/ eksternal jika diperlukan</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai kasus
4.	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien BPJS yang FKTP Puskesmas Bangunsari gratis</li> <li>2. Pasien umum sesuai No.43 Tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah pada Puskesmas di Kabupaten Madiun</li> </ol>
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit</li> <li>2. Mendapatkan Tindakan/ pengobatan yang diperlukan</li> <li>3. Mendapatkan konsultasi</li> <li>4. Mendapatkan rujukan bila diperlukan</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Melalui Kotak Saran</li> <li>5. Melalui Whatsapp ke Nomor 082335638747 (<i>chat only</i>)</li> <li>6. Masukan melalui survey, umpan balik pelanggan</li> </ol>

### B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
----	----------	--------

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU RI No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Tensimeter 2. Buku register Kunjungan Pasien 3. Timbangan dan alat ukur tinggi badan 4. Lemari dokumen 5. Meja, kursi (petugas, pasien) 6. AC 7. Tempat sampah 8. Handsinitizer 9. Dokumen terkait (form rekam medis, persetujuan tindakan, blangko follow up dan sebagainya) 10. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter umum Jumlah tenaga : 1 orang Pendidikan terakhir : S1 profesi kedokteran umum STR dan SIP : aktif Pengalaman : 3 tahun 2. Perawat Jumlah tenaga : 1 orang Pendidikan terakhir : D3 Keperawatan (1 orang) STR dan SIPP : aktif Pengalaman : > 5 tahun
4.	Pengawasan Internal	1. Rapat Koordinasi Pelayanan. 2. Lokakarya Mini Bulanan.
5.	Jumlah Pelaksana	Dokter umum : 1 orang D3 Keperawatan: 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan : “Dengan ini, kami berjanji akan memberikan pelayanan secara Profesional, Ramah dan Santun. Apabila kami tidak menepati janji kami siap ditegur melalui media pengaduan yang kami sediakan.”
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 2. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Keselamatan Pasien 3. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Manajemen Resiko
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi Pelayanan. 2. Lokakarya Mini Bulanan. 3. Survei Kepuasan Pelanggan.

## 11. STANDAR PELAYANAN KHUSUS TBC

### A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>2. Rekam Medis sudah tersedia di Poli Pelayanan Sehat Paru</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien masuk ke ruang pelayanan Sehat Paru setelah dipanggil petugas poli Sehat Paru</li> <li>2. Petugas melakukan re-identifikasi pasien</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik</li> <li>5. Apabila membutuhkan pemeriksaan penunjang laboratorium, maka petugas memberikan pengantar, kemudian pasien menuju ruang laboratorium</li> <li>6. Petugas melakukan anamnesis lebih lanjut atas hasil laborat, jika hasil reaktif petugas memberikan konsultasi pengobatan lanjutan dan jika hasil non reaktif petugas memberikan konsultasi agar pasien mengurangi faktor resiko dan dapat melakukan cek ulang 3 bulan lagi</li> <li>7. Jika pasien ada keluhan petugas, dapat memberikan resep ke pasien untuk diserahkan ke apotik</li> <li>8. Petugas memberikan rujukan internal/ eksternal jika diperlukan</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai kasus
4.	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien BPJS yang FKTP Puskesmas Bangunsari gratis</li> <li>2. Pasien umum sesuai No.43 Tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah pada Puskesmas di Kabupaten Madiun</li> </ol>
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit</li> <li>2. Mendapatkan Tindakan/ pengobatan yang diperlukan</li> <li>3. Mendapatkan konsultasi</li> <li>4. Mendapatkan rujukan bila diperlukan</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Kotak Saran</li> <li>2. Melalui Whatsapp ke Nomor 082335638747 (<i>chat only</i>)</li> <li>3. Masukan melalui survey, umpan balik pelanggan</li> </ol>

### B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU RI No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Tensimeter 2. Kartu Pengobatan Pasien TB, Kartu Identitas Pasien, Formulir Permohonan Pemeriksaan Bakteriologis TBC, Buku Register Terduga TB, Buku Register TB UPK 3. Buku register Kunjungan Pasien 4. Timbangan dan alat ukur tinggi badan 5. Emergensi Kit 6. Lemari dokumen 7. Meja, kursi (petugas, pasien) 8. Kipas Angin 9. Tempat sampah 10. Handsinitizer 11. Dokumen terkait (form rekam medis, persetujuan tindakan, blangko follow up dan sebagainya) 12. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter umum Jumlah tenaga : 1 orang Pendidikan terakhir : S1 profesi kedokteran umum STR dan SIP : aktif Pengalaman : 3 tahun 2. Perawat Jumlah tenaga : 1 orang Pendidikan terakhir : D3 Keperawatan (1 orang) STR dan SIPP : aktif Pengalaman : > 5 tahun
4.	Pengawasan Internal	1. Rapat Koordinasi Pelayanan. 2. Lokakarya Mini Bulanan.
5.	Jumlah Pelaksana	Dokter umum : 1 orang D3 Keperawatan: 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan : "Dengan ini, kami berjanji akan memberikan pelayanan secara Profesional, Ramah dan Santun. Apabila kami tidak menepati janji kami siap ditegur melalui media pengaduan yang kami sediakan."
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 2. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Keselamatan Pasien 3. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Manajemen Resiko 1. Rapat Koordinasi Pelayanan. 2. Lokakarya Mini Bulanan. 3. Survei Kepuasan Pelanggan.

## 12. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI GIZI

### A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>2. Rekam Medis sudah tersedia di Poli Pelayanan Gizi</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas gizi menerima rujukan pasien dari Poli BP/KIA</li> <li>2. Petugas gizi melakukan 3 S</li> <li>3. Petugas gizi mencatat identitas pasien dan seluruh hasil pemeriksaan kedalam register konsultasi gizi</li> <li>4. Petugas gizi melakukan pengukuran berat badan dan tinggi badan pasien</li> <li>5. Petugas gizi menentukan status gizi pasien (IMT)</li> <li>6. Petugas gizi melakukan anamnesis riwayat makan pasien</li> <li>7. Petugas gizi memberikan konsultasi gizi sesuai dengan jenis penyakit yang dideritanya dengan alat bantu Food model, leaflet diit dan bahan makanan penukar yang sudah disediakan</li> <li>8. Petugas gizi mencatat hasil konseling kedalam register dan Formulir Asuhan Gizi dengan format ADIME untuk dimasukkan dalam rekam medis</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai kasus
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan konseling tentang gizi</li> <li>2. Mendapatkan Informasi tentang diit yang dibutuhkan pasien</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Kotak Saran</li> <li>2. Melalui Whatsapp ke Nomor 082335638747 (<i>chat only</i>)</li> <li>3. Masukan melalui survey, umpan balik pelanggan</li> </ol>

### B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU RI No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku register pasien</li> <li>2. Timbangan dan alat ukur tinggi badan</li> <li>3. Food model</li> <li>4. Leaflet, poster, umpan balik</li> <li>5. Lemari dokumen</li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Meja, kursi (petugas,pasien) 7. AC 8. Laptop, printer 9. Tempat sampah 10.Handsinitizer 11.Dokumen terkait (form rekam medis) 12.Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	Nutrisionis - Jumlah tenaga : 1 orang - Pendidikan terakhir : D3 gizi - STR dan SIPP : aktif - Pengalaman : > 5 tahun
4.	Pengawasan Internal	1. Rapat Koordinasi Pelayanan. 2. Lokakarya Mini Bulanan.
5.	Jumlah Pelaksana	Nutrisionis : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan : “Dengan ini, kami berjanji akan memberikan pelayanan secara Profesional, Ramah dan Santun. Apabila kami tidak menepati janji kami siap ditegur melalui media pengaduan yang kami sediakan.”
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi 2. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Keselamatan PasieN 3. Pelaksanaan standart mutu pelayanan dengan melaksanakan program Manajemen Resiko
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Koordinasi Pelayanan. 2. Lokakarya Mini Bulanan. 3. Survei Kepuasan Pelanggan.