



PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO

DINAS KESEHATAN

Alamat : Jln. Tentara Pelajar, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta (55611)
Telp. 0274-773011, Fax : 0274-774783
Email ; dinkes@kulonprogokab.go.id, Website :
<http://www.dinkes.kulonprogo.go.id>

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN

KABUPATEN KULON PROGO

Nomor : 188.4/0149.1

**TENTANG STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN KULON PROGO

- 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, setiap penyelenggaraan pelayanan public wajib menetapkan Standar pelayanan;
- b. bahwa pada tahun 2023 terdapat perubahan peraturan yang digunakan dalam penyusunan Standar Pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo tentang perubahan Standar Pelayanan Puskesmas;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; Peraturan Menteri

- Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;
 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;
 7. Peraturan Ombudsman Nomor 22 tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
 8. Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/d/4871/2023 Tentang Instrumen Survei Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat;
 9. Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
 10. Peraturan Bupati Kabupaten Kulon Progo Nomor 64 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan pada Badan Layanan Umum Daerah Bidang Kesehatan;
 11. Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 55 tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan;
 12. Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 73 tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN KULON PROGO TENTANG STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS
- PERTAMA : Standar Pelayanan Puskesmas sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik di Wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi :

1. Pelayanan Pendaftaran
2. Pelayanan Skrining
3. Pelayanan Gawat Darurat
4. Pelayanan Pemeriksaan Umum
5. Pelayanan Pemeriksaan Gigi dan Mulut
6. Pelayanan Imunisasi
7. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
8. Pelayanan Keluarga Berencana (KB)
9. Pelayanan Konsultasi
10. Pelayanan Laboratorium
11. Pelayanan Rawat Inap
12. Pelayanan Farmasi
13. Pelayanan Kasir
14. Pelayanan Pengaduan Pelanggan;

KETIGA

Standar Pelayanan Puskesmas sebagaimana dimaksudkan pada diktum KEDUA dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang harus dilaksanakan oleh semua petugas di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo.

KEEMPAT

: Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo ini berlaku sejak tanggal ditetapkan;

Ditetapkan di : Wates

Pada Tanggal : 10 Januari 2024

KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN KULON PROGO



dr. SRI BUDI UTAMI, M.Kes
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19660520 199603 2 001

LAMPIRAN:
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS
 KESEHATAN KABUPATEN KULON
 PROGO
 TENTANG STANDAR PELAYANAN
 PUSKESMAS

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyerahan Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan/ pasien datang dengan membawa : a. Kartu identitas (KTP/ SIM/ KK/ Kartu Pelajar dan lainnya) bagi pasien baru b. Kartu Berobat pasien bagi Pasien lama c. Kartu JKN/ KIS bagi yang memiliki
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pasien yg telah mendaftar online (Mjkn) melakukan konfirmasi kehadiran di bagian pendaftaran, kemudian menunggu di ruang tunggu. b. Pasien mendaftar langsung: pasien mengambil nomor antrean mandiri di mesin APM. c. Pasien dilakukan skrining risiko jatuh dan prioritas, bagi pasien dengan risiko jatuh diberikan penanda pasien risiko jatuh, dan bagi pasien dengan prioritas di arahkan menunggu ke area tunggu pasien prioritas. d. Pasien baru mengisi general consent dan

		<p>mendapatkan penjelasan hak dan kewajiban.</p> <p>e. Pasien lama menunggu panggilan dari poli yang dituju.</p> <p>f. Data identitas nama pasien dan NIK diinputkan petugas pendaftaran.</p>
3	Waktu Pelayanan	<p>Pasien lama : 5 menit</p> <p>Pasien baru : 10 menit</p> <p>(Terhitung dari diterimanya blangko skrining oleh petugas pendaftaran)</p>
4	Biaya / tarif	<p>a. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p> <p>b. Pasien JKN : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk pelayanan	<p>a. Terlayannya pendaftaran pelanggan/ pasien</p> <p>b. Tersedianya Rekam Medis Elektronik pasien</p>
6	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo, Jln. Tentara Pelajar, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta</p> <p>b. Telp:0274-773011,Fax:0274-774783</p> <p>c. Email ; dinkes@kulonprogokab.go.id,</p> <p>d. Website : http://www.dinkes.kulonprogo.go.id</p> <p>e. Email Puskesmas Kabupaten Kulon Progo</p>
7	Jam Pelayanan	<p>Senin sd Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 07.30 WIB – 10.00 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 WIB – 11.00 WIB</p>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas c. Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/d/4871/2023 Tentang Instrumen Survei Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat
2	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) b. Sistem Antrean online dan aplikasi SIMPUS terintegrasi ke-unit pelayanan c. Komputer d. Ruang rekam medis dan berkas rekam medis per pasien e. Ruang tunggu pasien
3	Kompetensi Pelaksana	<p>D3 Perekam Medis yang mempunyai STR Minimal SMA/ sederajat, mempunyai kemampuan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien b. Mampu mengoperasikan komputer dan dan SIMPUS dengan baik c. Mampu mengelola rekam medis d. Mampu memperbaiki kerusakan ringan - sedang pada sistem antrean e. Memahami dan memberikan pelayanan prima f. Memiliki budaya kerja mutu
4	Pengawasan	Supervisi oleh atasan langsung dan dilakukan sistem

6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggung jawabkan sesuai Standar Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi Rekam Medis pasien terjamin kerahasiaannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali b. Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei Kepuasan Pelanggan yang dilakukan setiap bulan oleh Puskesmas d. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh Pemda

STANDAR PELAYANAN SKRINING RISIKO

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan/ pasien datang dengan membawa : <ul style="list-style-type: none"> a. Kartu identitas (KTP/ SIM/ KK/ Kartu Pelajar dan lainnya) bagi pasien baru b. Kartu pendaftaran pasien bagi Pasien lama c. Kartu JKN/ KIS bagi yang memiliki

LAMPIRAN:
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS
 KESEHATAN KABUPATEN KULON
 PROGO
 TENTANG STANDAR PELAYANAN
 PUSKESMAS

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyerahan Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan/ pasien datang dengan membawa : a. Kartu identitas (KTP/ SIM/ KK/ Kartu Pelajar dan lainnya) bagi pasien baru b. Kartu Berobat pasien bagi Pasien lama c. Kartu JKN/ KIS bagi yang memiliki
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pasien yg telah mendaftar online (Mjkn) melakukan konfirmasi kehadiran di bagian pendaftaran, kemudian menunggu di ruang tunggu. b. Pasien mendaftar langsung: pasien mengambil nomor antrean mandiri di mesin APM. c. Pasien dilakukan skrining risiko jatuh dan prioritas, bagi pasien dengan risiko jatuh diberikan penanda pasien risiko jatuh, dan bagi pasien dengan prioritas di arahkan menunggu ke area tunggu pasien prioritas. d. Pasien baru mengisi general consent dan

		<p>mendapatkan penjelasan hak dan kewajiban.</p> <p>e. Data identitas nama pasien dan NIK diinputkan petugas pendaftaran.</p> <p>f. Pasien lama menunggu panggilan dari poli yang dituju.</p>
3	Waktu Pelayanan	<p>Pasien lama : 5 menit</p> <p>Pasien baru : 10 menit</p> <p>(Terhitung dari diterimanya blangko skrining oleh petugas pendaftaran)</p>
4	Biaya / tarif	<p>a. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p> <p>b. Pasien JKN : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk pelayanan	<p>a. Terlayaninya pendaftaran pelanggan/ pasien</p> <p>b. Tersedianya Rekam Medis Elektronik pasien</p>
6	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo, Jln. Tentara Pelajar, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta</p> <p>b. Telp:0274-773011,Fax:0274-774783</p> <p>c. Email ; dinkes@kulonprogokab.go.id,</p> <p>d. Website : http://www.dinkes.kulonprogo.go.id</p> <p>e. Email Puskesmas Kabupaten Kulon Progo</p>
7	Jam Pelayanan	<p>Senin sd Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 07.30 WIB – 10.00 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 WIB – 11.00 WIB</p>

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

6	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo, Jln. Tentara Pelajar, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta</p> <p>b. Telp:0274-773011,Fax:0274-774783Email kokapsatu@gmail.com</p> <p>c. Email ; dinkes@kulonprogokab.go.id,</p> <p>d. Website : http://www.dinkes.kulonprogo.go.id</p> <p>e. Email Puskesmas Kabupaten Kulon Progo</p>
7	Jam Pelayanan	<p>Senin sd Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 07.30 WIB – 10.00 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 WIB – 11.00 WIB</p>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</p> <p>b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>c. Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/d/4871/2023 Tentang Instrumen Survei Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat</p>
2	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<p>a. Alat pengukur suhu</p> <p>b. Formulir Skrining dan ATK</p> <p>c. Area skrining</p> <p>d. Ruang tunggu pasien</p>

3	Kompetensi Pelaksana	Tenaga Kesehatan/ Non Kesehatan, yang memiliki kompetensi : a. Mampu melakukan pengukuran suhu b. Mampu menggali informasi tentang gejala penyakit infeksius (batuk pilek dll) dan riwayat bepergian pasien c. Mampu menilai keadaan pasien yang mempunyai resiko jatuh
4	Pengawasan Internal	Supervisi oleh atasan langsung dan dilakukan sistem pengendalian mutu internal melalui proses Audit Internal.
5	Jumlah Pelaksana	Tenaga Kesehatan/ Non Kesehatan : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai Standar Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pemisahan ruang tunggu pasien yang mengalami demam, batuk, pilek b. Pasien dengan resiko jatuh diprioritaskan untuk dilayani
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali b. Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei Kepuasan Pelanggan yang dilakukan setiap bulan oleh Puskesmas d. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh Pemda

STANDAR PELAYANAN GAWAT DARURAT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Pasien dalam kondisi gawat darurat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">a. Pasien dilakukan triase.b. Pasien gawat darurat langsung diarahkan masuk ke UGDc. Proses pendaftaran dilakukan oleh pendamping pasien. Jika tidak ada pendamping, maka petugas pendaftaran yang akan mendatangi pasiend. Petugas melakukan anamnesise. Dokter melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuaif. Dokter akan memberikan resep atau merujuk pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi apabila diperlukan.
3	Waktu tunggu pelayanan	Waktu tunggu pelayanan adalah <5 menit dimulai sejak pasien datang
4	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none">c. Sesuai Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.d. Pasien JKN : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk pelayanan	Tertanganinya kasus gawat darurat

		Jaminan Kesehatan
5	Produk pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan medis, Tindakan medis, Surat rujukan, Surat Keterangan Kesehatan, Surat Keterangan Buta Warna
6	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo, Jln. Tentara Pelajar, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta</p> <p>b. Telp:0274-773011,Fax:0274-774783</p> <p>c. Email ; dinkes@kulonprogokab.go.id,</p> <p>d. Website : http://www.dinkes.kulonprogo.go.id</p> <p>e. Email Puskesmas Kabupaten Kulon Progo</p>
7	Jam Pelayanan	<p>Senin sd Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 07.30 WIB – 10.00 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 WIB – 11.00 WIB</p>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</p> <p>b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p>
2	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<p>a. Ruang pemeriksaan umum</p> <p>b. Peralatan medis pendukung</p> <p>c. Komputer dan jaringannya</p> <p>d. Aplikasi SIMPUS dan P Care</p> <p>e. Register</p> <p>f. Ruang tunggu pasien</p>

3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokter Umum yang memiliki Surat Ijin Praktek (SIP) b. D3 atau D4 Keperawatan yang mempunyai Surat Tanda Registrasi (STR) dan sesuai dengan kewenangannya c. D3 atau D4 Kebidanan yang mempunyai Surat Tanda Registrasi (STR) dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	Supervisi oleh atasan langsung dan dilakukan sistem pengendalian mutu internal melalui proses Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 orang dan atau Perawat : minimal 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi Rekam Medis pasien terjamin kerahasiaannya b. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat c. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali b. Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei Kepuasan Pelanggan yang dilakukan setiap bulan oleh Puskesmas d. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester

		dan atau Tahunan yang dilakukan oleh Pemda
--	--	--

STANDAR PELAYANAN UNIT PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran b. Tersedianya Rekam Medis elektronik pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan Rekam Medis c. Petugas melakukan anamnesa d. Petugas melakukan pengukuran vital sign e. Dokter melakukan pemeriksaan/ tindakan sesuai prosedur f. Dokter memberikan terapi/ tindak lanjut pemeriksaan (laboratorium, rujuk internal atau eksternal)
3	Waktu tunggu pelayanan	Waktu tunggu pelayanan maksimal 60 menit di unit pelayanan sampai pasien dipanggil
4	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. b. Pasien JKN : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program

		Kesehatan
5	Produk pelayanan	Konsultasi kesehatan gigi, Dokter, Pemeriksaan kesehatan gigi, Tindakan penambalan gigi, Tindakan pencabutan gigi, Scaling (pembersihan karang gigi)
6	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo, Jln. Tentara Pelajar, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta b. Telp:0274-773011,Fax:0274-774783 c. Email ; dinkes@kulonprogokab.go.id, d. Website : http://www.dinkes.kulonprogo.go.id e. Email Puskesmas Kabupaten Kulon Progo
7	Jam Pelayanan	<p>Senin sd Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 07.30 WIB – 10.00 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 WIB – 11.00 WIB</p>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas c. Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/d/4871/2023 Tentang Instrumen Survei Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat

3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Dokter Umum yang memiliki Surat Ijin Praktek (SIP)</p> <p>b. D3 atau D4 Keperawatan yang mempunyai Surat Tanda Registrasi (STR) dan sesuai dengan kewenangannya</p>
4	Pengawasan Internal	Supervisi oleh atasan langsung dan dilakukan sistem pengendalian mutu internal melalui proses Audit Internal.
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : minimal 1 orang</p> <p>Perawat : minimal 2 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Informasi Rekam Medis pasien terjamin kerahasiaannya</p> <p>b. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat</p> <p>c. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali</p> <p>b. Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>c. Survei Kepuasan Pelanggan yang dilakukan setiap bulan oleh Puskesmas</p> <p>d. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh Pemda</p>

STANDAR PELAYANAN UNIT PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran b. Tersedianya Rekam Medis pasien c. Rujukan Internal
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian b. Petugas memastikan identitas pasien sesuai Rekam Medis c. Petugas melakukan anamnesa d. Petugas melakukan pengukuran tekanan darah e. Dokter gigi melakukan pemeriksaan sesuai keluhan. Untuk pasien baru, hasil pemeriksaan gigi dan mulut dituangkan dalam odontogram f. Dokter gigi menentukan diagnosis penyakit g. Dokter gigi menentukan terapi/ tindak lanjut yang sesuai h. Dokter gigi melakukan rujukan internal/ eksternal jika diperlukan
3	Waktu tunggu pelayanan	Waktu tunggu pelayanan maksimal 60 menit dihitung dari berkas Rekam Medis masuk ke unit pelayanan sampai pasien dipanggil
4	Biaya / tarif	a. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. b. Pasien JKN : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan

		Kesehatan
5	Produk pelayanan	Konsultasi kesehatan gigi, Dokter, Pemeriksaan kesehatan gigi, Tindakan penambalan gigi, Tindakan pencabutan gigi, Scaling (pembersihan karang gigi)
6	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo, Jln. Tentara Pelajar, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta b. Telp:0274-773011,Fax:0274-774783 c. Email ; dinkes@kulonprogokab.go.id, d. Website : http://www.dinkes.kulonprogo.go.id e. Email Puskesmas Kabupaten Kulon Progo
7	Jam Pelayanan	<p>Senin sd Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 07.30 WIB – 10.00 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 WIB – 11.00 WIB</p>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas c. Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/d/4871/2023 Tentang Instrumen Survei Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat

2	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang kesehatan gigi dan mulut b. Dental Unit, Aerosol Suction dan Peralatan medis pendukung c. Komputer dan jaringannya d. Aplikasi SIMPUS dan P Care e. Register f. Ruang tunggu pasien
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> c. Dokter Gigi yang memiliki Surat Ijin Praktek (SIP) d. D3 Terapis Gigi yang mempunyai Surat Tanda Registrasi (STR) dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	Supervisi oleh atasan langsung dan dilakukan sistem pengendalian mutu internal melalui proses Audit Internal.
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Gigi : minimal 1 orang</p> <p>Perawat : minimal 1 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi Rekam Medis pasien terjamin kerahasiaannya b. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat c. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini bulanan puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali b. Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

		<ul style="list-style-type: none"> c. Survei Kepuasan Pelanggan yang dilakukan setiap bulan oleh Puskesmas d. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh Pemda
--	--	--

STANDAR PELAYANAN UNIT PELAYANAN IMUNISASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran b. Tersedianya Rekam Medis pasien c. Rujukan Internal d. Pasien membawa Buku KIA atau bukti Imunisasi (KMS dsb)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian b. Petugas memastikan identitas pasien sesuai Rekam Medis c. Petugas melakukan anamnesa d. Petugas melakukan tindakan imunisasi yang sesuai e. Petugas melakukan KIE pasca imunisasi
3	Waktu tunggu pelayanan	Waktu tunggu pelayanan maksimal 15 menit terhitung dari berkas Rekam Medis masuk ke unit pelayanan sampai pasien dipanggil
4	Biaya / tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk pelayanan	Imunisasi Dasar Lengkap, Imunisasi Booster,

		Imunisasi BIAS
6	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo, Jln. Tentara Pelajar, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta b. Telp:0274-773011,Fax:0274-774783 c. Email ; dinkes@kulonprogokab.go.id, d. Website : http://www.dinkes.kulonprogo.go.id e. Email Puskesmas Kabupaten Kulon Progo
7	Jam Pelayanan	Setiap Senin : 07.30 WIB – 12.00 WIB

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas c. Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/d/4871/2023 Tentang Instrumen Survei Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat
2	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Imunisasi b. Peralatan medis pendukung c. Komputer dan jaringannya d. Aplikasi SIMPUS dan P Care e. Register Imunisasi f. Ruang tunggu pasien

3	Kompetensi Pelaksana	D3/ D4 Bidan atau D3/ D4 Perawat, dan memiliki kompetensi : a. Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan imunisasi b. Mampu mengoperasikan SIMPUS dan P Care c. Mampu melakukan pengelolaan logistik vaksin d. Mampu melaksanakan tata laksana Syok Anafilaktik atau KUPI e. Mampu melakukan KIE Imunisasi f. Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan
4	Pengawasan Internal	Supervisi oleh atasan langsung dan dilakukan sistem pengendalian mutu internal melalui proses Audit Internal.
5	Jumlah Pelaksana	Bidan atau Perawat : minimal 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi Rekam Medis pasien terjamin kerahasiaannya b. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat c. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali b. Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei Kepuasan Pelanggan yang dilakukan

		<p>setiap bulan oleh Puskesmas</p> <p>d. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh Pemda</p>
--	--	---

STANDAR PELAYANAN UNIT PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK (KIA)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</p> <p>b. Tersedianya Rekam Medis pasien</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</p> <p>b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan Rekam Medis</p> <p>c. Petugas melakukan anamnesa</p> <p>d. Petugas melakukan pengukuran vital sign</p> <p>e. Petugas melakukan pemeriksaan/ tindakan sesuai prosedur</p> <p>f. Petugas memberikan ^{Dokter} terapi/ tindak lanjut pemeriksaan (laboratorium, rujuk internal atau eksternal)</p>
3	Waktu tunggu pelayanan	Waktu tunggu pelayanan maksimal 60 menit terhitung unit pelayanan sampai pasien dipanggil
4	Biaya / tarif	<p>a. Sesuai Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p> <p>b. Pasien JKN : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program</p>

		Jaminan Kesehatan
5	Produk pelayanan	Pelayanan Kesehatan Ibu, MTBS, MTBM, Kesehatan Reproduksi, Pelayanan Catin
6	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo, Jln. Tentara Pelajar, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta b. Telp:0274-773011,Fax:0274-774783 c. Email ; dinkes@kulonprogokab.go.id, d. Website : http://www.dinkes.kulonprogo.go.id e. Email Puskesmas Kabupaten Kulon Progo
7	Jam Pelayanan	<p>Senin sd Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 07.30 WIB – 10.00 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 WIB – 11.00 WIB</p>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas c. Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/d/4871/2023 Tentang Instrumen Survei Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat
2	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pemeriksaan KIA b. Ruang MTBS c. Ruang tunggu pasien

		<ul style="list-style-type: none"> d. Ruang ASI e. Peralatan medis pendukung f. Komputer dan jaringannya g. Aplikasi SIMPUS, P Care, SIMKIA h. Register KIA i. Pencatatan dan pelaporan (Kohort)
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan D3/ D4, dan memiliki kompetensi :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada catin, ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita, remaja, WUS dan PUS b. Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan c. Mampu melakukan KIE pada catin, bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS d. Mampu melakukan tindak bayi perempuan e. Mampu melakukan MTBS dan MTBM f. Mampu melakukan pertolongan persalinan g. Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti h. Mampu melakukan rujukan kegawatdaruratan maternal dan neonatal i. Mampu melakukan dokumentasi kebidanan j. Melakukan sterilisasi alat k. Mengajar Kelas Ibu dan Balita l. Mampu mengoperasikan SIMPUS, P Care, SIMKIA
4	Pengawasan Internal	Supervisi oleh atasan langsung dan dilakukan sistem pengendalian mutu internal melalui proses Audit Internal.

5	Jumlah Pelaksana	Bidan : minimal 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi Rekam Medis pasien terjamin kerahasiaannya b. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat c. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini bulanan puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali b. Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei Kepuasan Pelanggan yang dilakukan setiap bulan oleh Puskesmas d. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh Pemda

STANDAR PELAYANAN KB

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran

	Pelayanan	b. Tersedianya Rekam Medis pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan Rekam Medis c. Petugas melakukan anamnesa d. Petugas melakukan pengukuran vital sign e. Petugas melakukan pemeriksaan/ tindakan sesuai prosedur f. Petugas memberikan terapi/ tindak lanjut pemeriksaan (laboratorium, rujuk internal atau eksternal)
3	Waktu tunggu pelayanan	Waktu tunggu pelayanan maksimal 60 menit di unit pelayanan sampai pasien dipanggil
4	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. b. Pasien JKN : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk pelayanan	KB Kondom, Pil, Suntik, Implan, dan IUD
6	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo, Jln. Tentara Pelajar, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta b. Telp:0274-773011,Fax:0274-774783 c. Email ; dinkes@kulonprogokab.go.id, d. Website : http://www.dinkes.kulonprogo.go.id e. Email Puskesmas Kabupaten Kulon Progo

7	Jam Pelayanan	Senin sd Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB Jum'at : 07.30 WIB – 10.00 WIB Sabtu : 07.30 WIB – 11.00 WIB
---	---------------	---

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas c. Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/d/4871/2023 Tentang Instrumen Survei Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat
2	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pemeriksaan KIA dan KB b. Ruang tunggu pasien c. Lembar Balik ABPK (Alat Bantu Pengambilan Keputusan Ber KB) d. Peralatan medis pendukung e. Komputer dan jaringannya f. Aplikasi SIMPUS, P Care, SIMKIA g. Register KB
3	Kompetensi Pelaksana	<p>D3/ D4 Bidan, dan memiliki kompetensi :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan KB: b. Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan c. Mampu melakukan pelayanan KB

		<ul style="list-style-type: none"> d. Mampu melakukan KIE KB pada, PUS e. Mampu melakukan dokumentasi pelayanan KB f. Melakukan sterilisasi alat g. Mampu mengoperasikan SIMPUS dan Pcare h. Mampu melakukan rujukan KB i. Mampu melakukan pengelolaan logistik Alakon
4	Pengawasan Internal	Supervisi oleh atasan langsung dan dilakukan sistem pengendalian mutu internal melalui proses Audit Internal.
5	Jumlah Pelaksana	Bidan : minimal 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi Rekam Medis pasien terjamin kerahasiaannya b. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat c. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali b. Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei Kepuasan Pelanggan yang dilakukan setiap bulan oleh Puskesmas d. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh Pemda

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran b. Tersedianya ERM dan berkas Rekam Medis pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan Rekam Medis c. Petugas melakukan anamnesa d. Petugas melakukan konsultasi sesuai prosedur e. Petugas memberikan terapi/ tindak lanjut
3	Waktu tunggu pelayanan	Waktu tunggu pelayanan maksimal 60 menit terhitung di unit pelayanan sampai pasien dipanggil
4	Biaya / tarif	a. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. b. Pasien JKN : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk pelayanan	a. Konsultasi Gizi b. Konsultasi Sanitasi c. Konsultasi Kesehatan Reproduksi
6	Penanganan,	a. Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo, Jln.

	pengaduan, saran dan masukan	Tentara Pelajar, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta b. Telp:0274-773011,Fax:0274-774783 c. Email ; dinkes@kulonprogokab.go.id , d. Website : http://www.dinkes.kulonprogo.go.id e. Email Puskesmas Kabupaten Kulon Progo
7	Jam Pelayanan	Senin sd Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB Jum'at : 07.30 WIB – 10.00 WIB Sabtu : 07.30 WIB – 11.00 WIB

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas c. Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/d/4871/2023 Tentang Instrumen Survei Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat
2	Sarana, Prasarana dan fasilitas	a. Ruang Konsultasi b. Ruang tunggu pasien c. Alat peraga d. Komputer dan jaringannya e. Aplikasi SIMPUS dan P Care f. Register Konsultasi
3	Kompetensi Pelaksana	a. D3 Sanitarian, dan memiliki kompetensi : 1) Memahami tentang penyakit-penyakit berbasis lingkungan

		<ul style="list-style-type: none"> 2) Mampu melakukan pemecahan masalah sanitasi 3) Melakukan pengawasan sanitasi 4) Mampu melakukan pengelolaan klinik sanitasi 5) Mampu melakukan konseling 6) Administrasi kegiatan dan pelaporan <p>b. D3/ D4 Nutrisionis</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Mampu memantau dan menentukan status gizi 2) Mampu melakukan konseling Gizi 3) Mampu melakukan SKPG 4) Mampu melaksanakan penanggulangan masalah Gizi Mikro dan makro 5) Melakukan upaya perbaikan gizi masyarakat <p>c. D3 Bidan</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Melakukan konseling Remaja 2) Pencatatan dan pelaporan
4	Pengawasan Internal	Supervisi oleh atasan langsung dan dilakukan sistem pengendalian mutu internal melalui proses Audit Internal.
5	Jumlah Pelaksana	Nutrisionis/ Sanitarian/ Bidan : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi Rekam Medis pasien terjamin kerahasiaannya b. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat c. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin

		masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali b. Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei Kepuasan Pelanggan yang dilakukan setiap bulan oleh Puskesmas d. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh Pemda

STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran b. Pasien membawa Surat Permintaan pemeriksaan Laboratorium
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien datang b. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium c. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di Buku Register d. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut e. Petugas melakukan pengambilan sampel f. Pasien menunggu hasil pemeriksaan g. Petugas menyerahkan hasil kepada pasien untuk

		diberikan kepada petugas yang merujuk, kecuali pemeriksaan VCT (langsung diberikan oleh petugas laboratorium)
3	Waktu pelayanan	Waktu pelayanan di laboratorium maksimal 120 menit dihitung dari penerimaan permintaan laboratorium sampai hasil jadi
4	Biaya / tarif	<p>a. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p> <p>b. Pasien JKN : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk pelayanan	Pemeriksaan Kimia Darah, Hematologi, Urinalisa, Feses, Mikrobiologi (BTA Follow Up dan Gonore), Parasitologi, Imunoserologi, IMS, sampling suspek Campak, Swab nasofaring dan atau orofaring
6	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo, Jln. Tentara Pelajar, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta</p> <p>b. Telp:0274-773011,Fax:0274-774783</p> <p>c. Email ; dinkes@kulonprogokab.go.id,</p> <p>d. Website : http://www.dinkes.kulonprogo.go.id</p> <p>e. Email Puskesmas Kabupaten Kulon Progo</p>
7	Jam Pelayanan	<p>Senin sd Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 07.30 WIB – 10.00 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 WIB – 11.00 WIB</p>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas c. Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/d/4871/2023 Tentang Instrumen Survei Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat
2	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Laboratorium b. Alat hematology analyzer, Spectrofotometer, Mikroskop, Sentrifuge, Alat POCT, reagen dan alat medis lainnya c. Komputer dan printer d. Buku Register Laboratorium e. Blangko Hasil pemeriksaan
3	Kompetensi Pelaksana	<p>D3 ATLM, dan memiliki kompetensi :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium b. Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/menerima spesimen c. Mampu membuat / mempersiapkan sediaan d. Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium e. Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan a. Mampu mengoperasikan SIMPUS dan Pcare
4	Pengawasan Internal	Supervisi oleh atasan langsung dan dilakukan sistem pengendalian mutu internal melalui proses Audit

		Internal.
5	Jumlah Pelaksana	ATLM : minimal 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi Rekam Medis pasien terjamin kerahasiaannya b. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat c. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali b. Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei Kepuasan Pelanggan yang dilakukan setiap bulan oleh Puskesmas d. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh Pemda

STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
----	----------	--------

1	Persyaratan Pelayanan	<p>PASIEN MASUK RUANG RAWAT INAP</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengantar Rawat Inap dari IGD/Rawat Jalan b. Surat Eligibilitas Peserta dan berkas penjaminan (dari Rawat Jalan) c. ERM dan berkas Rekam Medik d. Informed concent <p>PASIEN DALAM PERAWATAN:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat keterangan dirawat b. Data penjaminan rawat inap pasien 3x24 jam (Surat Eligibilitas Peserta Rawat Inap) di ERM <p>PASIEN PULANG</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Berkas rekam medis lengkap (RMK, Resume Medis, Billing, assessment awal medis, penunjang, surat keterangan, Resume pasien pulang. b. Resep obat pulang c. Surat pengantar rawat jalan/surat keterangan dalam perawatan (SKDP)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>MEKANISME PELAYANAN PASIEN</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien / keluarga mendaftarkan diri ke admisi untuk informasi tempat / kelas b. Pasien dicarikan ruang perawatan sesuai jenis penyakit dan kelas yang dibutuhkan pasien c. Pasien di antarkan ke ruang Rawat Inap (Pasien IGD diantar oleh perawat IGD, pasien poliklinik akan diantar oleh perawat poliklinik) <p>MEKANISME PELAYANAN PASIEN PULANG</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dokter menyatakan pasien boleh pulang

		<p>/APS /dirujuk /meninggal</p> <p>b. Petugas /perawat memberikan informasi mekanisme pengurusan administrasi pulang</p> <p>c. Keluarga pasien menyelesaikan administrasi keuangan dan mendapat Kwitansi pembayaran (untuk pasien umum)</p> <p>d. Petugas / perawat menyatakan berkas lengkap, kemudian memberikan surat kontrol / SKDP, obat pulang, dan hasil pemeriksaan penunjang</p>
3	Waktu tunggu pelayanan	<p>a. Waktu tunggu pasien masuk ruang perawatan tersedia : 30 menit/pasien</p> <p>b. Waktu penyelesaian pengurusan berkas penjaminan pasien rawat inap 3x24 jam</p> <p>c. Penyelesaian adm pulang <3 Jam setelah visite dokter selesai di ruang tersebut</p> <p>Ketentuan an syarat berlaku</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sesuai jenis kasus / penyakit • Ruang perawatan sudah siap digunakan dan petugas siap mengantar <p>d. Pelayanan Rawat Inap 24 jam</p>
4	Biaya / tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo No 6 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk pelayanan	Ruang Perawatan Non Kelas
6	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<p>1. Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo, Jln. Tentara Pelajar, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta</p> <p>2. Telp:0274-773011,Fax:0274-774783</p> <p>3. Email ; dinkes@kulonprogokab.go.id,</p>

		e. Mebelair ruang perawatan
7	Kompetensi Pelaksana	a. Dokter Umum yang memiliki Surat Ijin Praktek (SIP) b. D3 atau D4 Keperawatan yang mempunyai Surat Tanda Registrasi (STR) dan sesuai dengan kewenangannya
8	Pengawasan Internal	Supervisi oleh atasan langsung dan dilakukan sistem pengendalian mutu internal melalui proses Audit Internal.
6	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	1. Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo, Jln. Tentara Pelajar, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 2. Telp:0274-773011,Fax:0274-774783 3. Email ; dinkes@kulonprogokab.go.id , 4. Website : http://www.dinkes.kulonprogo.go.id 5. Email Puskesmas Kabupaten Kulon Progo
7	Jam Pelayanan	Senin sd Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB Jum'at : 07.30 WIB – 10.00 WIB Sabtu : 07.30 WIB – 11.00 WIB

STANDAR PELAYANAN FARMASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran b. Pasien membawa resep dari unit pelayanan sebelumnya

	Pelayanan	b. Pasien membawa resep dari unit pelayanan sebelumnya
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas menerima resep dari pasien b. Petugas melakukan pemanggilan sesuai urutan resep masuk c. Petugas melakukan skrining resep d. Petugas melakukan peracikan obat e. Apoteker menyerahkan obat sesuai nomor urut disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien
3	Waktu pelayanan	Waktu pelayanan : paling lama 15 menit untuk resep non racikan, dan 30 menit untuk resep racikan Dihitung sejak pasien memasukkan resep hingga menerima obat
4	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien Umum : Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo No 6 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah b. Pasien JKN : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk pelayanan	Penyediaan Obat Racikan dan Non Racikan Pemberian Informasi Obat atau Konseling
6	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo, Jln. Tentara Pelajar, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta b. Telp:0274-773011,Fax:0274-774783 c. Email ; dinkes@kulonprogokab.go.id, d. Website : http://www.dinkes.kulonprogo.go.id e. Email Puskesmas Kabupaten Kulon Progo

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas c. Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/d/4871/2023 Tentang Instrumen Survei Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat
2	Sarana, Prasarana dan fasilitas	a. Ruang Farmasi b. Obat-obatan c. Komputer dan printer d. ATK e. Kulkas/freezer
3	Kompetensi Pelaksana	Apoteker dan Asisten Apoteker, dan mempunyai kompetensi : a. Menyusun rencana kebutuhan obat b. Mampu melakukan pelayanan obat c. Mampu membaca resep d. Mampu memberi etiket pada obat e. Mampu melakukan pengelolaan obat f. Pelaporan/ administrasi obat g. Mampu mengoperasikan SIMOKU, SMILE
4	Pengawasan Internal	Supervisi oleh atasan langsung dan dilakukan sistem pengendalian mutu internal melalui proses Audit Internal.

5	Jumlah Pelaksana	Apoteker : 1 orang Asisten Apoteker : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi Rekam Medis pasien terjamin kerahasiaannya b. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat c. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali b. Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei Kepuasan Pelanggan yang dilakukan setiap bulan oleh Puskesmas d. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh Pemda

STANDAR PELAYANAN KASIR

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	a. Pasien Umum b. Lembar Resep

		c. Lembar Bukti Pembayaran
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien menyerahkan resep dan bukti pembayaran b. Petugas mencocokkan identitas c. Petugas melakukan rekap biaya d. Petugas menerima uang pembayaran dari pasien e. Petugas memberi cap tanda LUNAS pada lembar bukti pembayaran dan lembar resep pasien umum dan Cap DIJAMIN pada lembar resep pasien JKN f. Petugas menyerahkan lembar bukti pembayaran warna PUTIH kepada pasien, sedangkan warna MERAH JAMBU untuk arsip Kasir
3	Waktu pelayanan	Maksimal 5 menit sejak pasien menyerahkan bukti pembayaran sampai proses pembayaran selesai
4	Biaya / tarif	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien Umum : Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo No 6 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. b. Pasien JKN : Sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	Produk pelayanan	Pelayanan Kasir
6	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo, Jln. Tentara Pelajar, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta b. Telp:0274-773011,Fax:0274-774783 c. Email ; dinkes@kulonprogokab.go.id, d. Website : http://www.dinkes.kulonprogo.go.id e. Email Puskesmas Kabupaten Kulon Progo

7	Jam Pelayanan	Senin sd Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB Jum'at : 07.30 WIB – 10.00 WIB Sabtu : 07.30 WIB – 11.00 WIB
---	---------------	---

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas c. Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/d/4871/2023 Tentang Instrumen Survei Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat
2	Sarana, Prasarana dan fasilitas	a. Ruang Kasir b. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	Tenaga Non Kesehatan, minimal SMA dan sudah diberikan orientasi tentang ketugasan Kasir
4	Pengawasan Internal	Supervisi oleh atasan langsung dan dilakukan sistem pengendalian mutu internal melalui proses Audit Internal.
5	Jumlah Pelaksana	Tenaga Non Kesehatan : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar pelayanan
7	Jaminan	Informasi Rekam Medis pasien terjamin

	Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	kerahasiaannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali b. Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei Kepuasan Pelanggan yang dilakukan setiap bulan oleh Puskesmas d. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh Pemda

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui penyampaian langsung kepada petugas, Surat, Kotak saran, Telepon, SMS, Whatsapp, Email dan Instagram
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas menerima aduan melalui penyampaian langsung kepada petugas, Surat, Kotak saran, Telepon, SMS, Whatsapp, Email dan Instagram b. Petugas mencatat data pelapor dan aduan ke dalam Buku Register dan dilakukan analisa c. Tim Pengaduan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat menentukan jenis aduan apakah masuk saran atau komplain

		<p>d. Tim Pengaduan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat menentukan tindak lanjut terhadap aduan yang ada</p> <p>e. Tim Pengaduan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat memberikan tanggapan kepada masyarakat melalui papan informasi Puskesmas</p>
3	Waktu tanggapan aduan	Maksimal 2x 24 jam setelah diterimanya aduan.
4	Biaya / tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk pelayanan	Penanganan pengaduan masyarakat
6	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo, Jln. Tentara Pelajar, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta</p> <p>b. Telp:0274-773011,Fax:0274-774783Email</p> <p>c. Email ; dinkes@kulonprogokab.go.id,</p> <p>d. Website : http://www.dinkes.kulonprogo.go.id</p> <p>e. Email puskesmas kabupaten Kulon Progo</p>
7	Jam Pelayanan	<p>Aduan langsung ke Puskesmas :</p> <p>Senin sd Kamis : 07.30 WIB - 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 07.30 WIB - 10.00 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 WIB - 11.00 WIB</p>

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</p> <p>b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p>

		c. Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/d/4871/2023 Tentang Instrumen Survei Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat
2	Sarana, Prasarana dan fasilitas	a. ATK b. Telepon c. Papan informasi hasil tindak lanjut keluhan d. Komputer dan jaringannya
3	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang tergabung dalam Tim Pengaduan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat
4	Pengawasan Internal	Supervisi oleh atasan langsung dan dilakukan sistem pengendalian mutu internal melalui proses Audit Internal.
5	Jumlah Pelaksana	Tim Pengaduan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat : 6 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas yang memberikan pengaduan tidak dipublikasikan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali b. Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei Kepuasan Pelanggan yang dilakukan setiap bulan oleh Puskesmas

		d. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh Pemda
--	--	---

Ditetapkan di Wates
pada tanggal 10 Januari 2024

KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN KULON PROGO,



dr. **SRI BUDI UTAMI, M.Kes**
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19660520 199603 2 001