



**PEMERINTAH KABUPATEN TUBAN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
UOBF PUSKESMAS SENORI**

Jalan Kyai Djonet No.61 Senori 62365 Telepon 081231441702,
Laman pkmsenori.tuban.go.id, Pos-el pkm.senori@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA UOBF PUSKESMAS SENORI
NOMOR : 188.4/005.1/KPTS/414.102.09/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI UOBF PUSKESMAS SENORI

KEPALA UOBF PUSKESMAS SENORI

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, diperlukan standar pelayanan publik;

b. bahwa berdasarkan sebagaimana dimaksud di atas, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala UOBF Puskesmas Senori tentang Standar Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;

6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas;

9. Peraturan Bupati Tuban Nomor 70 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kabupaten Tuban;

10. Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 32 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Tuban No. 70 Tahun 2017 tentang Penetapan Tarif

- Retribusi Pelayanan Kesehatan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Tuban;
11. Peraturan Bupati Tuban Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kabupaten Tuban;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Publik pada UOBF Puskesmas Senori Kabupaten Tuban disusun dengan sistematika sebagai berikut:

A. Pendahuluan

1. Visi
2. Misi
3. Motto
4. Tata Nilai
5. Maklumat Pelayanan

B. Standart Pelayanan terdiri dari 14 Komponen

Service Delivery 6 komponen

1. Syarat
2. Prosedur
3. Waktu
4. Biaya
5. Produk
6. Pengelolaan Pengaduan

Manufacturing 8 komponen

1. Dasar Hukum
2. Sarana dan Prasarana
3. Jumlah Pelaksana
4. Kompetensi Pelaksana
5. Pengawasan internal
6. Jaminan Pelayanan
7. Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

C. Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam huruf B meliputi ruang lingkup :

1. Pelayanan Pendaftaran
2. Pelayanan Laboratorium
3. Pelayanan Pemeriksaan Umum
4. Pelayanan Pemeriksaan Khusus
5. Pelayanan Gawat Darurat
6. Pelayanan Keluarga Berencana
7. Pelayanan Kesehatan Keluarga /KIA
8. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
9. Pelayanan Kefarmasian
10. Pelayanan Konseling
11. Pelayanan Persalinan

KEDUA : Standar Pelayanan Publik di UOBF Puskesmas Senori sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Senori
pada tanggal 10 Januari 2024
KEPALA UOBF PUSKESMAS SENORI,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and strokes, positioned above the name FITRIA WAHYUNINGTYAS.

FITRIA WAHYUNINGTYAS

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA UOBF PUSKESMAS SENORI
NOMOR 188.4/005.1/KPTS/414.102.09/2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UOBF PUSKESMAS
SENORI

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI UOBF PUSKESMAS SENORI**

A. PENDAHULUAN

1. VISI

Terwujudnya Senori sehat mandiri

2. MISI

1. Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan di wilayah Senori.
2. Mendorong kemandirian hidup sehat.
3. Memelihara dan meningkatkan mutu pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan.

4. MOTTO

Melayani dengan Ikhlas dan Tanggungjawab

5. TATA NILAI

Profesional, Tepat, Cepat

6. MAKLUMAT PELAYANAN

1. Kami berjanji dan sanggup melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.
2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
3. Kami bersedia menerima sanksi apabila pelayanan yang kami berikan tidak sesuai standar.

B. STANDART PELAYANAN

1. PELAYANAN PENDAFTARAN

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Membawa identitas diri KTP, Kartu berobat, kartu BPJS |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Pasien mengambil nomor antrian (nomor antrian lanjut usia 60 tahun keatas di prioritaskan) 2. Menerima nomor registrasi untuk pasien baru 3. Pasien menyampaikan data pasien yaitu nama, nama orang tua/suami/istri, jenis kelamin, umur alamat lengkap kepada petugas 4. Menerima karcis retribusi sesuai pemeriksaan pasien 5. Membayar retribusi kepada kasir |
| 3. | Jangka Waktu | <10 Menit |
| 4. | Biaya/Tarif | Pasien dengan : 1) KTP Kab. Tuban Retribusi Rawat Jalan GRATIS 2) KTP diluar Kab. Tuban Retribusi Rawat Jalan |

| | | |
|----|---|--|
| | | sebesar Rp. 10.000,00 (Sepuluh Ribu Rupiah) 3) Pasien BPJS GRATIS 4) Pasien Non BPJS disertai Tindakan : Tarif Retribusi Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 8 Tahun 2023 |
| 5. | Produk Pelayanan | Pelayanan Kegiatan Pendaftaran |
| 6. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 1. SMS/WA Pengaduan (081231441702) 2. Email : pkm.senori@gmail.com 3. Instagram: puskesmas.senori 4. Kotak Pengaduan 5. Pengaduan Langsung (Lisan) |

MANUFACTURING

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri, Peraturan Gubernur, Keputusan Gubernur, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati |
| 2. | Sarana dan Prasarana | 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Tunggu pelayanan 3. Komputer 4. Wifi |
| 3. | Jumlah Pelaksana | Jumlah petugas yang menangani |
| 4. | Kompetensi Pelaksana | 1. Memahami tugas dan Fungsi Jabatan; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan perangkat teknologi lainnya |
| 5. | Pengawasan Internal | Tim Audit Internal |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu : 1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar |
| 7. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | 1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien; 2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3. Jaminan kerahasiaan data pasien. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan 2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodic setiap semester. |

2. PELAYANAN LABORATORIUM

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---|--|
| 1. | Persyaratan | 1. Telah mendaftarkan di pendaftaran (Memenuhi standar administrasi) |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Menyampaikan keluhan kepada dokter, menerima pemeriksaan tekanan darah dan menerima rujukan laboratorium 2. Menerima pengambilan sampel darah dan sekret untuk dilakukan pemeriksaan hematologi, kimia darah, serologi, parasitologi, mikrobiologi dan urinalisa 3. Menerima hasil laboratorium |
| 3. | Jangka Waktu | 5 menit - 60 menit |
| 4. | Biaya/Tarif | 1. Pasien BPJS GRATIS 2. Pasien Non BPJS sesuai tarif retribusi Tarif Retribusi Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 8 Tahun 2023 |
| 5. | Produk Pelayanan | Pelayanan laboratorium |
| 6. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 1. SMS/WA Pengaduan (081231441702) 2. Email : pkm.senori@gmail.com 3. Instagram: puskesmas.senori 4. Kotak Pengaduan 5. Pengaduan Langsung (Lisan) |

MANUFACTURING

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri, Peraturan Gubernur, Keputusan Gubernur, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati |
| 2. | Sarana dan Prasarana | 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Tunggu pelayanan 3. komputer 4. Wifi |
| 3. | Jumlah Pelaksana | Jumlah petugas yang menangani |
| 4. | Kompetensi Pelaksana | 1. Memahami tugas dan Fungsi Jabatan; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan perangkat teknologi lainnya |
| 5. | Pengawasan Internal | Tim Audit Internal |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu: 1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>standar pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar |
| 7. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien; 2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3. Jaminan kerahasiaan data pasien. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan 2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)yang dilaksanakan secara periodic setiap semester. |

3. PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Telah mendaftar di pendaftaran (Memenuhi standar administrasi) |
| 2. | Sistem, mekanismedan prosedur | 1. Pasien menerima panggilan dari ruang pemeriksaan umum 2. Menerima anamnesa singkat gejala penyakit dan pemeriksaan fisik (tekanan darah, timbang berat badan, tinggi badan suhu, nadi, nafas) 3. Menerima rujukan ke laboratorium jika dianggap perlu 4. Menerima asuhan keperawatan 5. Menerima resep untuk dibawa ke ruang farmasi |
| 3. | Jangka Waktu | 20 menit |
| 4. | Biaya/Tarif | Sesuai dengan Perda Tarif Retribusi Tarif Retribusi Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 8 Tahun 2023 |
| 5. | Produk Pelayanan | Pelayanan Pasien Pemeriksaan Umum |
| 6. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 1. SMS/WA Pengaduan (081231441702) 2. Email : pkm.senori@gmail.com 3. Instagram: puskesmas.senori 4. Kotak Pengaduan 5. Pengaduan Langsung (Lisan) |

MANUFACTURING

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri, Peraturan Gubernur, Keputusan Gubernur, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati |
| 2. | Sarana dan Prasarana | 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Tunggu pelayanan 3. komputer 4. Wifi |
| 3. | Jumlah Pelaksana | Jumlah petugas yang menangani |
| 4. | Kompetensi Pelaksana | 1. Memahami tugas dan Fungsi Jabatan; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan perangkat teknologi lainnya |

| | | |
|----|--|--|
| 5. | Pengawasan Internal | Tim Audit Internal |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar |
| 7. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien; 2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3. Jaminan kerahasiaan data pasien. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan 2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodic setiap semester. |

4. PELAYANAN PEMERIKSAAN KHUSUS

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Telah mendaftar di pendaftaran (Memenuhi standar administrasi) |
| 2. | Sistem, mekanismedan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menerima panggilan dari ruang pemeriksaan khusus 2. Menerima anamnesa singkat gejala penyakit dan pemeriksaan fisik (tekanan darah, timbang berat badan, tinggi badan suhu, nadi, nafas) 3. Menerima rujukan ke laboratorium jika dianggap perlu 4. Menerima asuhan keperawatan 5. Menerima resep untuk dibawa ke ruang farmasi |
| 3. | Jangka Waktu | 15 menit |
| 4. | Biaya/Tarif | Sesuai dengan Perda Tarif Retribusi Tarif Retribusi Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 8 Tahun 2023 |
| 5. | Produk Pelayanan | Pelayanan Pasien Pemeriksaan Khusus |

| | | |
|----|---|--|
| 6. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA Pengaduan (081231441702) 2. Email : pkm.senori@gmail.com 3. Instagram: puskesmas.senori 4. Kotak Pengaduan 5. Pengaduan Langsung (Lisan) |
|----|---|--|

MANUFACTURING

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum | Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri, Peraturan Gubernur, Keputusan Gubernur, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati |
| 2. | Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Tunggu pelayanan 3. komputer 4. Wifi |
| 3. | Jumlah Pelaksana | Jumlah petugas yang menangani |
| 4. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan Fungsi Jabatan; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan perangkat teknologi lainnya |
| 5. | Pengawasan Internal | Tim Audit Internal |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar |
| 7. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien; 2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3. Jaminan kerahasiaan data pasien. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan 2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan |

| | | |
|--|--|----------------------------------|
| | | secara periodic setiap semester. |
|--|--|----------------------------------|

5. PELAYANAN GAWAT DARURAT

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Telah mendaftarkan di pendaftaran (Memenuhi standar administrasi) |
| 2. | Sistem, mekanismedan Prosedur | 1. Pasien menerima tindakan penatalaksanaan kasus dari dokter dibantu perawat 2. Pasien menerima observasi pasca tindakan dan ditindaklanjuti pasca observasi 3. Menerima asuhan keperawatan 4. Menerima resep untuk dibawa ke ruang farmasi 5. Menerima rujukan jika diperlukan dan pengantaran melalui ambulans |
| 3. | Jangka Waktu | 10 menit |
| 4. | Biaya/Tarif | Sesuai dengan Perda Tarif Retribusi Tarif Retribusi Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 8 Tahun 2023 |
| 5. | Produk Pelayanan | Pelayanan Pasien Gawat Darurat |
| 6. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 1. SMS/WA Pengaduan (081231441702) 2. Email : pkm.senori@gmail.com 3. Instagram: puskesmas.senori 4. Kotak Pengaduan 5. Pengaduan Langsung (Lisan) |

MANUFACTURING

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri, Peraturan Gubernur, Keputusan Gubernur, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati |
| 2. | Sarana dan Prasarana | 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Tunggu pelayanan 3. komputer 4. Wifi |
| 3. | Jumlah Pelaksana | Jumlah petugas yang menangani |

| | | |
|----|--|---|
| 4. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan Fungsi Jabatan; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan perangkat teknologi lainnya |
| 5. | Pengawasan Internal | Tim Audit Internal |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar |
| 7. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien; 2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3. Jaminan kerahasiaan data pasien. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan 2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodic setiap semester. |

6. PELAYANAN KELUARGA BERENCANA

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | 1. Telah mendaftar di pendaftaran (Memenuhi standar administrasi) |
| 2. | Sistem, mekanismedan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima anamnesa singkat tentang KB 2. Menerima pemeriksaan fisik meliputi pemeriksaan tekanan darah, pengukuran berat badan 3. Menerima tindakan sesuai KB yang diharapkan pasien 4. Menerima asuhan kebidanan |
| 3. | Jangka Waktu | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasang implan dan IUD 10 menit 2. Lepas IUD 15 menit 3. Lepas Implan 15 menit |
| 4. | Biaya/Tarif | Sesuai dengan Perda Tarif Retribusi Tarif Retribusi Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 8 Tahun 2023 |

| | | |
|----|---|--|
| 5. | Produk Pelayanan | Pelayanan Pasien KB |
| 6. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA Pengaduan (081231441702) 2. Email : pkm.senori@gmail.com 3. Instagram: puskesmas.senori 4. Kotak Pengaduan 5. Pengaduan Langsung (Lisan) |

MANUFACTURING

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum | Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri, Peraturan Gubernur, Keputusan Gubernur, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati |
| 2. | Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Tunggu pelayanan 3. komputer 4. Wifi |
| 3. | Jumlah Pelaksana | Jumlah petugas yang menangani |
| 4. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan Fungsi Jabatan; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan perangkat teknologi lainnya |
| 5. | Pengawasan Internal | Tim Audit Internal |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar |
| 7. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien; 2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3. Jaminan kerahasiaan data pasien. |

| | | |
|----|----------------------------|--|
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan 2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodic setiap semester. |
|----|----------------------------|--|

7. PELAYANAN KESEHATAN KELUARGA /KIA

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---|--|
| 1. | Persyaratan | 1. Telah mendaftar di pendaftaran (Memenuhi standar administrasi) |
| 2. | Sistem, mekanismedan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima pemeriksaan fisik tanda tanda vital meliputi berat badan, tinggi badan,nadi,lingkar kepala, lingkar dada, tarikan dinding dada dan pernafasan 2. Menerima rujukan ke laboratorium jika dianggap perlu 3. Menerima asuhan kebidanan |
| 3. | Jangka Waktu | 10 menit |
| 4. | Biaya/Tarif | Sesuai dengan Perda Tarif Retribusi Tarif Retribusi Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 8 Tahun 2023 |
| 5. | Produk Pelayanan | Pelayanan Pasien Kesehatan Keluarga |
| 6. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA Pengaduan (081231441702) 2. Email : pkm.senori@gmail.com 3. Instagram: puskesmas.senori 4. Kotak Pengaduan 5. Pengaduan Langsung (Lisan) |

MANUFACTURING

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri, Peraturan Gubernur, Keputusan Gubernur, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati |
| 2. | Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Tunggu pelayanan 3. komputer 4. Wifi |
| 3. | Jumlah Pelaksana | Jumlah petugas yang menangani |

| | | |
|----|--|---|
| 4. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan Fungsi Jabatan; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan perangkat teknologi lainnya |
| 5. | Pengawasan Internal | Tim Audit Internal |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar |
| 7. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien; 2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3. Jaminan kerahasiaan data pasien. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan 2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodic setiap semester. |

8. PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

| NO. | KOMPONEN | |
|-----|---|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Telah mendaftarkan di pendaftaran (Memenuhi standar administrasi) |
| 2. | Sistem, mekanismedan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien diminta konfirmasi identitas, riwayat alergi obat 2. Pasien ditanya oleh dokter gigi / terapis gigi tentang keluhan yang dialami 3. Pasien mendapat pemeriksaan ekstra oral dan intra oral dan mendapatkan diagnosa 4. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang, pasien mendapat pemeriksaan penunjang terlebih dahulu. Setelah itu baru mendapat diagnosa dari dokter gigi / terapis gigi 5. Pasien mendapatkan rencana perawatan atau dirujuk apabila tidak dapat ditangani sesuai standar kompetensinya |
| 3. | Jangka Waktu | 10 – 40 menit |
| 4. | Biaya/Tarif | Sesuai dengan Perda Tarif Retribusi Tarif Retribusi Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 8 Tahun 2023 |
| 5. | Produk Pelayanan | Pelayanan Pasien Kesehatan Gigi dan Mulut |
| 6. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA Pengaduan (081231441702) 2. Email : pkm.senori@gmail.com 3. Instagram: puskesmas.senori 4. Kotak Pengaduan 5. Pengaduan Langsung (Lisan) |

MANUFACTURING

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri, Peraturan Gubernur, Keputusan Gubernur, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati |
| 2. | Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Tunggu pelayanan 3. komputer 4. Wifi |
| 3. | Jumlah Pelaksana | Jumlah petugas yang menangani |

| | | |
|----|--|---|
| 4. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan Fungsi Jabatan; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan perangkat teknologi lainnya |
| 5. | Pengawasan Internal | Tim Audit Internal |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar |
| 7. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien; 2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3. Jaminan kerahasiaan data pasien. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan 2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodic setiap semester. |

9. PELAYANAN KEFARMASIAN

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Resep dari dokter yang telah memiliki Surat Izin Praktek (SIP) |
| 2. | Sistem, mekanismedan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa resep ke ruang farmasi 2. Dilakukan skrining resep, Jika lengkap dilakukan penyiapan obat, Jika tidak lengkap konfirmasi ke penulis resep (dokter) 3. Pasien mendapatkan obat disertai informasi obat |
| 3. | Jangka Waktu | <ol style="list-style-type: none"> 1. Obat non racikan 10 menit 2. Obat racikan 20 menit |
| 4. | Biaya/Tarif | GRATIS |

| | | |
|----|---|--|
| 5. | Produk Pelayanan | Pelayanan Resep |
| 6. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA Pengaduan (081231441702) 2. Email : pkm.senori@gmail.com 3. Instagram: puskesmas.senori 4. Kotak Pengaduan 5. Pengaduan Langsung (Lisan) |

MANUFACTURING

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum | Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri, Peraturan Gubernur, Keputusan Gubernur, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati |
| 2. | Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Tunggu pelayanan 3. komputer 4. Wifi |
| 3. | Jumlah Pelaksana | Jumlah petugas yang menangani |
| 4. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan Fungsi Jabatan; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan perangkat teknologi lainnya |
| 5. | Pengawasan Internal | Tim Audit Internal |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar |
| 7. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien; 2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3. Jaminan kerahasiaan data pasien. |

| | | |
|----|----------------------------|--|
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan 2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodic setiap semester. |
|----|----------------------------|--|

10. PELAYANAN GIZI RAWAT JALAN

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---|---|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Telah mendaftar di pendaftaran (memenuhi standar administrasi) 2. Mendapat surat rujukan dari ruang pelayanan. |
| 2. | Sistem, mekanismedan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien membawa surat permintaan konsultasi gizi dari dokter, perawat dan bidan puskesmas 2. Pasien dilakukan Assesment gizi <ul style="list-style-type: none"> - Antopometri - Anamnesa riwayat makan, riwayat personal, pemeriksaan laboratorium dan fisik dan di analisa semua data assesment gizi 3. Ditetapkan diagnosa gizi 4. Diberikan intervensi gizi berupa edukasi dan konsultasi gizi dengan leaflet diet sesuai dengan leaflet diet sesuai penyakit dan kebutuhan gizi |
| 3. | Jangka Waktu | 20 menit |
| 4. | Biaya/Tarif | GRATIS |
| 5. | Produk Pelayanan | Pelayanan Resep |
| 6. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. SMS/WA Pengaduan (081231441702) 2. Email : pkm.senori@gmail.com 3. Instagram: puskesmas.senori 4. Kotak Pengaduan 5. Pengaduan Langsung (Lisan) |

MANUFACTURING

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri, Peraturan Gubernur, Keputusan Gubernur, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati |

| | | |
|----|--|---|
| 2. | Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Tunggu pelayanan 3. komputer 4. Wifi |
| 3. | Jumlah Pelaksana | Jumlah petugas yang menangani |
| 4. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan Fungsi Jabatan; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan perangkat teknologi lainnya |
| 5. | Pengawasan Internal | Tim Audit Internal |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar |
| 7. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien; 2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3. Jaminan kerahasiaan data pasien. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan 2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodic setiap semester. |

11. PELAYANAN PERSALINAN

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Membawa identitas diri KTP, Kartu berobat, kartu BPJS |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Menerima pemeriksaan fisik tanda tanda vital meliputi berat badan, tinggi badan, nadi, lingkar kepala, lingkar dada, tarikan dinding dada dan pernafasan 2. Menerima rujukan ke laboratorium jika dianggap perlu 3. Menerima asuhan kebidanan 4. Menerima ibu hamil yang melakukan persalinan |
| 3. | Jangka Waktu | 24 Jam |
| 4. | Biaya/Tarif | Sesuai dengan Perda Tarif Retribusi Tarif Retribusi Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 8 Tahun 2023 |
| 5. | Produk Pelayanan | Pelayanan Pasien Kesehatan Keluarga |
| 6. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 1. SMS/WA Pengaduan (081231441702) 2. Email : pkm.senori@gmail.com 3. Instagram: puskesmas.senori 4. Kotak Pengaduan 5. Pengaduan Langsung (Lisan) |

MANUFACTURING

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri, Peraturan Gubernur, Keputusan Gubernur, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati |
| 2. | Sarana dan Prasarana | 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Tunggu pelayanan 3. Computer 4. Wifi |
| 3. | Jumlah Pelaksana | Jumlah petugas yang menangani |
| 4. | Kompetensi Pelaksana | 1. Memahami tugas dan Fungsi Jabatan; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan perangkat teknologi lainnya |

| | | |
|----|--|--|
| 5. | Pengawasan Internal | Tim Audit Internal |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus 3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar |
| 7. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien; 2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3. Jaminan kerahasiaan data pasien. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan 2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodic setiap semester. |

C. PENUTUP

Demikian Surat Keputusan Kepala UOBF Puskesmas Senori Nomor 188.4/005.1/KPTS/414.102.32/2024 tentang STANDAR PELAYANAN PUBLIK UOBF PUSKESMAS SENORI ini dibuat untuk memenuhi tuntutan aspek legalitas sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, sehingga Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Senori dapat berjalan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat luas.

KEPALA UOBF PUSKESMAS
SENORI,



FITRIA WAHYUNINGTYAS

| | |
|-------------|----------------------------------|
| Nomor | 188.4/005.1/KPTS/414.102.09/2024 |
| Revisi Ke | 00 |
| Berlaku Tgl | 10 Januari 2024 |



**DOKUMEN
INDUK**

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UOBF PUSKESMAS SENORI

**Ditetapkan
Kepala UOBF Puskesmas Senori**

**dr.FITRIA WAHYUNINGTYAS
NIP.198307122011012014**

**PEMERINTAH KABUPATEN TUBAN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
UOBF PUSKESMAS SENORI**

Jln Kyai Djonet No 61 Telp. 081231441702

Email : pkm.senori@gmail.com

TUBAN 62365

