



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS BONANG II

Jalan Raya Demak Wedung Desa Serangan Bonang Demak 59552  
Telepon/faksimile (0291) 6910750 email : pkmbonang2@yahoo.com

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS BONANG II  
KABUPATEN DEMAK  
NOMOR 449.1/24 TAHUN 2024

TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA PUSKESMAS BONANG II KABUPATEN DEMAK

KEPALA PUSKESMAS BONANG II

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan di Puskesmas Bonang II;
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 38 tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 13 tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di lingkungan Kementerian Kesehatan;

6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan :
- KESATU : Penetapan Standar Pelayanan pada Puskesmas Bonang II.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Puskesmas Bonang II meliputi pelayanan:
- a. Pelayanan Pendaftaran;
  - b. Pelayanan Pemeriksaan Umum;
  - c. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak;
  - d. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut;
  - e. Pelayanan Laboratorium;
  - f. Pelayanan Farmasi;
  - g. Pelayanan Gizi;
  - h. Pelayanan Imunisasi;
  - i. Pelayanan Persalinan;
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan public.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Demak

pada tanggal 12-02-2024

PLT. KEPALA PUSKESMAS BONANG II

KABUPATEN DEMAK,

  
dr. EKA NOVARYANTI DALIMUNTHE

Pembina

NIP. 197711222009042001

LAMPIRAN KEPUTUSAN  
 KEPALA PUSKESMAS BONANG II  
 NOMOR 449.1/ 24 TAHUN 2024  
 TANGGAL 12 -02 - 2024

**STANDAR PELAYANAN  
 PADA PUSKESMAS BONANG II KABUPATEN DEMAK**

1. Pelayanan Pemeriksaan Umum

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Undang-undang Republik Indonesia no 39 tentang Kesehatan c. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas d. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang rekam medis e. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan kesehatan f. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK 01.07 / MENKES / 1186 / 2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di FKTP g. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien h. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang pelayanan publik. i. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit pelayanan public j. Peraturan Bupati Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak k. Peraturan Bupati Demak nomor 87 tahun 2020 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Demak
2	Persyaratan Pelayanan	a. Pasien Sudah terdaftar di pendaftaran b. Pasien sudah tersedia rekam medis atau sudah terdaftar di ERM
3	Prosedur atau Mekanisme	a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis c. Petugas melakukan anamnesis d. Petugas melakukan pengukuran vital sign e. Petugas melakukan pemeriksaan fisik, bila perlu dilakukan pemeriksaan penunjang f. Petugas menentukan diagnosis g. Petugas memberikan Terapi dan Tindak lanjut h. Apabila tidak memungkinkan dilakukan pengobatan di puskesmas, maka dilakukan pelayanan rujukan
4	Jangka Waktu Pelayanan	a. Waktu pemeriksaan : 6 – 10 Menit b. Waktu pelayanan Senin-kamis : 07.00 – 14.00 WIB Jumat : 07.00 – 11.00 WIB Sabtu : 07.00 – 12.30 WIB
5	Biaya / Tarif	a. Pemeriksaan pasien : Gratis b. Pemberian Surat Keterangan Kesehatan : Rp. 30.000 c. Pelayanan Pemeriksaan dan pemberian surat Kesehatan Haji : Rp. 30.000 d. Pemberian Surat Eligibilitas Peserta (SEP) : Gratis

6	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan Pemeriksaan Umum</li> <li>b. Surat keterangan sehat dari dokter</li> <li>c. Surat keterangan sakit dari dokter</li> <li>d. Surat Keterangan Kesehatan Haji</li> <li>e. Surat Eligibilitas Peserta (SEO)</li> </ul>
7	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer set</li> <li>b. Kursi pemeriksaan</li> <li>c. Bed pemeriksaan</li> <li>d. Tensi , thermometer, timbangan, microtoise, oksimeter, penlight, lampu senter, otoskop, stetoskop, snellen chart</li> <li>e. Jaringan internet dan listrik</li> <li>f. Wastafel, sabun cuci tangan, tissue</li> </ul>
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter dengan SIP</li> <li>b. Perawat dengan SIP</li> </ul>
9	Penanganan Pengaduan, dan Masukan	<p><b>Mekanisme</b></p> <pre> graph TD     A([Pelanggan mengajukan aduan, saran / masukan scr tertulis melalui kotak saran/sms/WA, email, telepon]) --&gt; B[Kotak saran/sms/WA, email, telepon]     B --&gt; C[Tim mengumpulkan keluhan pelanggan]     C --&gt; D[Tim mencatat dan merekap aduan, saran / masukan pelanggan]     D --&gt; E[Hasil rekapan dilaporkan dan dikoordinasikan ke Pimpinan]     E --&gt; F[Pimpinan memerintahkan Tim untuk melakukan pemeriksaan administratif dan factual]     F --&gt; G[Berdasarkan hasil pemeriksaan dilakukan analisis]     G --&gt; H[Pimpinan dan Tim merumuskan Rencana Tindak Lanjut]   </pre> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 0291 6910750</li> <li>b. Sms / Wa : 081225215631</li> <li>c. Email: pkmbonang2@gmail.com</li> <li>d. Instagram : Puskesmasbonang2</li> <li>e. Kotak Saran Puskesmas</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Audit klinis oleh Tim UKP</li> <li>b. Audit internal oleh tim mutu</li> </ul>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Minimal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Perawat 2</li> <li>b. Dokter 1</li> </ul>
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan dilakukan oleh dokter atau Perawat yang mempunyai kompetensi</li> <li>b. Penanganan dilakukan sesuai dengan pedoman dan standar operasional yang telah ditetapkan</li> <li>c. Penanganan dilakukan dengan cepat, tepat dan benar</li> </ul>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya.</li> <li>b. Komunikasi yang efektif.</li> <li>c. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi</li> <li>d. Mengurangi terjadinya cedera pasien akibat jatuh</li> <li>e. Tatalaksana terapi dan tindak lanjut sesuai dengan Panduan Klinis</li> </ul>
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan</li> <li>b. Survey Indeks kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun</li> </ul>

## 2. Pelayanan Kesehatan Ibu

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>b. Undang-undang Republik Indonesia no 39 tentang Kesehatan</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang rekam medis</li> <li>e. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan kesehatan</li> <li>f. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK 01.07 / MENKES / 1186 / 2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di FKTP</li> <li>g. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien</li> <li>h. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang pelayanan publik.</li> <li>i. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit pelayanan public</li> <li>j. Peraturan Bupati Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak</li> <li>k. Peraturan Bupati Demak nomor 12 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ul>
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu JKN KIS / BPJS</li> <li>b. KTP/ KK</li> <li>c. Kartu Identitas Berobat ( KIB )bagi pasien lama</li> <li>d. Surat Keterangan Domisili bagi yang tidak mempunyai JKN KIS</li> <li>e. Buku KIA bagi yang sudah memiliki</li> <li>f. Kartu KB bagi yang sudah memiliki</li> </ul>
3	Prosedur atau Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien mendaftar di Loker Pendaftaran</li> <li>b. Pasien mendapatkan nomor antrian poli KIA/ KB</li> <li>c. Pasien antri di Poli KIA / KB dan dipanggil sesuai dengan antrian</li> <li>d. Pasien mendapatkan pelayanan KIA / KB sesuai jenis pelayanan KIA / KB yang dibutuhkan pasien</li> <li>e. Dilakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik</li> <li>f. Pasien mendapatkan penjelasan hasil pemeriksaan dan melakukan konseling dengan pasien</li> <li>g. Pasien mendapatkan tindakan medis dan inform consent sesuai indikasi</li> <li>h. Dilakukan rujukan internal dan eksternal sesuai indikasi</li> <li>i. Pasien mendapatkan terapi sesuai indikasi</li> <li>j. Pasien mendapatkan berkas hasil pemeriksaan</li> </ul>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu pemeriksaan : 20 – 30 Menit (Sesuai kondisi pasien)</li> <li>b. Waktu pelayanan            Senin-kamis : 07.00 – 14.00 WIB            Jumat : 07.00 – 11.00 WIB            Sabtu : 07.00 – 12.30 WIB</li> </ul>
5	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. GRATIS : bagi Peserta JKN KIS</li> <li>b. MEMBAYAR : bagi Pasien Umum ( NON JKN KIS ) dan Penduduk Luar Kota Demak, sesuai Perda nomor 12 tahun 2023 tentang pajak daerah dan retribusi daerah.</li> </ul>
6	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan Ibu Hamil</li> <li>b. Pelayanan KB suntik, kondom, IUD, Implant</li> <li>c. IVA Test, Infeksi Menular Seksual dan VCT</li> <li>d. Surat Skrining Kesehatan Calon Pengantin</li> </ul>
7	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Satu set Komputer</li> <li>b. Jaringan Internet</li> <li>c. ATK</li> <li>d. Meja Pelayanan</li> <li>e. Timbangan</li> <li>f. Termometer</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>g. Tensimeter</li> <li>h. Stetoskop</li> <li>i. Midline</li> <li>j. USG</li> <li>k. Kb kit</li> <li>l. Iva kit</li> <li>m. Bed gyn</li> <li>n. Bed pemeriksaan</li> <li>o. Bahan Habis Pakai : Kapas DTT, Alkohol, asam asetat</li> <li>p. Sduit</li> <li>q. Safety box</li> <li>r. Ruang pelayanan</li> <li>s. Kursi tunggu</li> <li>t. Toilet</li> </ul>
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter</li> <li>b. Bidan berpendidikan minimal D3</li> </ul>
9	Penanganan Pengaduan, dan Masukan	<p><b>Mekanisme</b></p> <pre> graph TD     A([Pelanggan mengajukan aduan, saran / masukan scr tertulis melalui kotak saran/sms/WA, email, telepon]) --&gt; B[Kotak saran/sms/WA, email, telepon]     B --&gt; C[Tim mengumpulkan keluhan pelanggan]     C --&gt; D[Tim mencatat dan merekap aduan, saran / masukan pelanggan]     D --&gt; E[Hasil rekap dilaporkan dan dikoordinasikan ke Pimpinan]     E --&gt; F[Pimpinan memerintahkan Tim untuk melakukan pemeriksaan administratif dan factual]     F --&gt; G[Berdasarkan hasil pemeriksaan dilakukan analisis]     G --&gt; H[Pimpinan dan Tim merumuskan Rencana Tindak Lanjut]   </pre> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 0291 6910750</li> <li>b. Sms / Wa : 081225215631</li> <li>c. Email: pkmbonang2@gmail.com</li> <li>d. Instagram : Puskesmasbonang2</li> <li>e. Kotak Saran Puskesmas</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kegiatan Audit Internal Puskesmas</li> <li>b. Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>c. Inspektorat</li> </ul>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Minimal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter 1</li> <li>b. Bidan Minimal 2</li> </ul>
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan</li> <li>b. SOP Pelayanan KIA / KB</li> <li>c. Maklumat pelayanan</li> <li>d. Motto pelayanan/ Janji Pelayanan/ Tata Nilai</li> </ul>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya.</li> <li>b. Komunikasi yang efektif.</li> <li>c. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi</li> <li>d. Mengurangi terjadinya cedera pasien akibat jatuh</li> <li>e. Tatalaksana terapi dan tindak lanjut sesuai dengan Panduan Klinis</li> </ul>

14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan</li> <li>b. Survey Indeks kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun</li> </ul>
----	----------------------------	--

### 3. Pelayanan Kesehatan Anak

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>b. Undang-undang Republik Indonesia no 39 tentang Kesehatan</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang rekam medis</li> <li>e. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan kesehatan</li> <li>f. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK 01.07 / MENKES / 1186 / 2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di FKTP</li> <li>g. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien</li> <li>h. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang pelayanan publik.</li> <li>i. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit pelayanan public</li> <li>j. Peraturan Bupati Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak</li> <li>k. Peraturan Bupati Demak nomor 87 tahun 2020 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Demak</li> </ul>
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien berusia 0-12 tahun</li> <li>b. Pasien sudah terdaftar di pendaftaran</li> <li>c. Pasien sudah tersedia rekam medis atau sudah terdaftar di ERM</li> </ul>
3	Prosedur atau Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>c. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>d. Petugas melakukan pengukuran vital sign</li> <li>e. Petugas melakukan pemeriksaan fisik, bila perlu dilakukan pemeriksaan penunjang</li> <li>f. Petugas menentukan diagnosis</li> <li>g. Petugas memberikan Terapi dan Tindak lanjut</li> <li>h. Apabila tidak memungkinkan dilakukan pengobatan di puskesmas, maka dilakukan pelayanan rujukan</li> </ul>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu pemeriksaan : 6 – 10 Menit</li> <li>b. Waktu pelayanan            Senin-kamis : 07.00 – 14.00 WIB            Jumat : 07.00 – 11.00 WIB            Sabtu : 07.00 – 12.30 WIB</li> </ul>
5	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan pasien : Gratis</li> <li>b. Pemberian Surat Keterangan Kesehatan : Rp. 30.000</li> </ul>
6	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan Pemeriksaan Umum</li> <li>b. Surat keterangan sehat dari dokter</li> <li>c. Surat keterangan sakit dari dokter</li> </ul>
7	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer set</li> <li>b. Kursi pemeriksaan</li> <li>c. Bed pemeriksaan</li> <li>d. Tensi , thermometer, timbangan anak, timbangan bayi, microtoise, oksimeter, penlight, lampu senter, otoskop, stetoskop, snellen chart, med line, infantometer.</li> <li>e. Jaringan internet dan listrik</li> </ul>

		<b>f. Wastafel, sabun cuci tangan, tissue</b>
8	Kompetensi Pelaksana	a. Dokter dengan SIP b. Perawat dengan SIP
9	Penanganan Pengaduan, dan Masukan	<p><b>Mekanisme</b></p> <pre> graph TD     A([Pelanggan mengajukan aduan, saran / masukan scr tertulis melalui kotak saran/sms/WA, email, telepon]) --&gt; B[Kotak saran/sms/WA, email, telepon]     B --&gt; C[Tim mengumpulkan keluhan pelanggan]     C --&gt; D[Tim mencatat dan merekap aduan, saran / masukan pelanggan]     D --&gt; E[Hasil rekap dilaporkan dan dikoordinasikan ke Pimpinan]     E --&gt; F[Pimpinan memerintahkan Tim untuk melakukan pemeriksaan administratif dan factual]     F --&gt; G[Berdasarkan hasil pemeriksaan dilakukan analisis]     G --&gt; H[Pimpinan dan Tim merumuskan Rencana Tindak Lanjut]   </pre> <p>a. Telepon : 0291 6910750 b. Sms / Wa : 081225215631 c. Email: pkmbonang2@gmail.com d. Instagram : Puskesmasbonang2 e. Kotak Saran Puskesmas</p>
10	Pengawasan Internal	a. Audit klinis oleh Tim UKP b. Audit internal oleh tim mutu
11	Jumlah Pelaksana	Minimal : a. Bidan 1 b. Dokter 1
12	Jaminan Pelayanan	a. Pemeriksaan dilakukan oleh dokter atau bidan yang mempunyai kompetensi b. Penanganan dilakukan sesuai dengan pedoman dan standar operasional yang telah ditetapkan c. Penanganan dilakukan dengan cepat, tepat dan benar
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	a. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya. b. Komunikasi yang efektif. c. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi d. Mengurangi terjadinya cedera pasien akibat jatuh e. Tatalaksana terapi dan tindak lanjut sesuai dengan Panduan Klinis
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	a. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan b. Survey Indeks kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun



#### 4. Pelayanan Pemeriksaan Gigi

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>b. Undang-undang Republik Indonesia no 39 tentang Kesehatan</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang rekam medis</li> <li>e. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan kesehatan</li> <li>f. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 284/Menkes/SK/IV/2006 tentang Standar Pelayanan Asuhan Kesehatan Gigi dan Mulut;</li> <li>g. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/Menkes/62/2015 tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter Gigi;</li> <li>h. Keputusan Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan Nomor HK.02.04/II/964/2012 tentang Pedoman Paket Dasar Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas;</li> <li>i. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien</li> <li>j. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang pelayanan publik.</li> <li>k. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit pelayanan public</li> <li>l. Peraturan Bupati Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak</li> <li>m. Peraturan Bupati Demak nomor 87 tahun 2020 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Demak</li> </ul>
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien Sudah terdaftar di pendaftaran</li> <li>b. Pasien sudah tersedia rekam medis atau sudah terdaftar di ERM</li> </ul>
3	Prosedur atau Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>c. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>d. Petugas melakukan pengukuran vital sign</li> <li>e. Petugas melakukan pemeriksaan fisik, bila perlu dilakukan pemeriksaan penunjang</li> <li>f. Petugas menentukan diagnosis</li> <li>g. Petugas memberikan Terapi dan Tindak lanjut</li> <li>h. Apabila tidak memungkinkan dilakukan pengobatan di puskesmas, maka dilakukan pelayanan rujukan</li> </ul>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu pemeriksaan : 5 – 15 Menit</li> <li>b. Waktu pelayanan            Senin-kamis : 07.00 – 14.00 WIB            Jumat : 07.00 – 11.00 WIB            Sabtu : 07.00 – 12.30 WIB</li> </ul>
5	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan Pemeriksaan gigi : Gratis</li> <li>b. Surat keterangan sakit dari dokter gigi : Gratis</li> <li>c. Pencabutan gigi sulung dengan topical : Rp. 35.000</li> <li>d. Pencabutan gigi sulung infiltrasi : Rp. 68.000</li> <li>e. Pencabutan gigi dewasa akar 1 : Rp. 100.000</li> <li>f. Pencabutan gigi dewasa akar 2 / lebih : Rp. 150.000</li> <li>g. Tumpatan gigi sementara : Rp. 60.000</li> <li>h. Tumpatan gigi dengan non sinar : Rp. 150.000</li> <li>i. Tumpatan gigi dengan sinar : Rp. 200.000</li> <li>j. Trepanasi gigi : Rp. 45.000</li> <li>k. Pembersihan karang gigi : Rp. 75.000</li> <li>l. Perawatan saluran akar : Rp. 75.000</li> <li>m. Kuretase gigi : Rp. 70.000</li> </ul>

		n. Splinting gigi : Rp. 50.000 o. Preparasi gigi yang tajam : Rp. 50.000
6	Produk Layanan	a. Pelayanan Pemeriksaan gigi b. Surat keterangan sakit dari dokter gigi c. Pencabutan gigi sulung d. Pencabutan gigi dewasa e. Tumpatan gigi sementara f. Tumpatan gigi dengan non sinar g. Tumpatan gigi dengan sinar h. Trepanasi gigi i. Pembersihan karang gigi j. Perawatan saluran akar k. Kuretase gigi l. Splinting gigi m. Preparasi gigi yang tajam
7	Sarana Prasarana / fasilitas	a. Komputer set b. Dental unit c. Kompresor d. Lemari alat e. Lemari bahan f. Suction aerosol g. Tensi , thermometer, timbangan, h. Jaringan internet dan listrik i. Wastafel, sabun cuci tangan, tissue
8	Kompetensi Pelaksana	a. Dokter gigi dengan SIP b. Perawat gigi dengan SIP
9	Penanganan Pengaduan, dan Masukan	<p>Mekanisme</p> <pre> graph TD     A[Pelanggan mengajukan aduan, saran / masukan scr tertulis melalui kotak saran/sms/WA, email, telepon] --&gt; B[Kotak saran/sms/WA, email, telepon]     B --&gt; C[Tim mengumpulkan keluhan pelanggan]     C --&gt; D[Tim mencatat dan merekap aduan, saran / masukan pelanggan]     D --&gt; E[Hasil rekapan dilaporkan dan dikoordinasikan ke Pimpinan]     E --&gt; F[Pimpinan memerintahkan Tim untuk melakukan pemeriksaan administratif dan factual]     F --&gt; G[Berdasarkan hasil pemeriksaan dilakukan analisis]     G --&gt; H[Pimpinan dan Tim merumuskan Rencana Tindak Lanjut]   </pre> <p>a. Telepon : 0291 6910750          b. Sms / Wa : 081225215631          c. Email: pkmbonang2@gmail.com          d. Instagram : Puskesmasbonang2          e. Kotak Saran Puskesmas</p>
10	Pengawasan Internal	a. Audit klinis oleh Tim UKP b. Audit internal oleh tim mutu
11	Jumlah Pelaksana	Minimal : a. Perawat gigi 1 b. Dokter gigi 1
12	Jaminan Pelayanan	a. Pemeriksaan dilakukan oleh dokter gigi atau Perawat gigi yang mempunyai kompetensi b. Penanganan dilakukan sesuai dengan pedoman dan standar operasional yang telah ditetapkan

		c. Penanganan dilakukan dengan cepat, tepat dan benar
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	f. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya. g. Komunikasi yang efektif. h. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi i. Mengurangi terjadinya cedera pasien akibat jatuh j. Tatalaksana terapi dan tindak lanjut sesuai dengan Panduan Klinis
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	a. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan b. Survey Indeks kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

## 5. Pelayanan Laboratorium

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Undang-undang Republik Indonesia no 39 tahun 2009 tentang Kesehatan c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat. d. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas e. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 364/MENKES/SK/III/2003 tentang Laboratorium Kesehatan f. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang rekam medis g. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan kesehatan h. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK 01.07 / MENKES / 1186 / 2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di FKTP i. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien j. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit pelayanan publik k. Peraturan Bupati Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak l. Peraturan Bupati Demak nomor 87 tahun 2020 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Demak
2	Persyaratan Pelayanan	a. Pasien Sudah terdaftar di pendaftaran b. Pasien sudah tersedia rekam medis atau sudah terdaftar di ERM
3	Prosedur atau Mekanisme	a. Pasien datang, mendaftarkan diri di loket pendaftaran Puskesmas melalui aplikasi ERM b. Pasien menuju ruang pemeriksaan Umum, Anak, Gigi, KIA/KB untuk diperiksa. c. Setelah diperiksa pasien akan diberi formulir permintaan pemeriksaan untuk dibawa ke laboratorium. d. Pasien rujukan dokter dari luar Puskesmas yang datang ke Puskesmas untuk melakukan pemeriksaan laboratorium, setelah mendaftar di loket pendaftaran Puskesmas, langsung menuju ruang laboratorium untuk menyerahkan formulir permintaan rujukan pemeriksaan laboratorium dari dokter yang merujuknya. e. Pasien menyerahkan formulir permintaan pemeriksaan laboratorium kepada petugas laboratorium. f. Petugas laboratorium mengambil spesimen dari pasien. g. Spesimen yang telah diambil diperiksa oleh petugas laboratorium h. Formulir hasil pemeriksaan laboratorium puskesmas diserahkan kepada pasien untuk dibawa lagi ke ruang pemeriksaan untuk

		mendapat penjelasan dari dokter tentang hasil pemeriksaan laboratorium tersebut
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Waktu pemeriksaan : &gt; 60 Menit</p> <p>b. Waktu pelayanan</p> <p>    Senin-kamis : 07.00 – 14.00 WIB</p> <p>    Jumat : 07.00 – 11.00 WIB</p> <p>    Sabtu : 07.00 – 12.30 WIB</p>
5	Biaya / Tarif	<p>a. Hematologi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haemoglobin : Rp. 15.000</li> <li>• Darah Lengkap &gt;6 parameter(Hematologi Analyzer) : Rp. 53.000</li> <li>• LED Analyzer : Rp. 12.000</li> </ul> <p>b. Kimia Darah</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gula Darah</li> <li>• Kolesterol : Rp. 10.000</li> <li>• Trigliserida : Rp. 30.000</li> <li>• Asama Urat : Rp. 30.000</li> <li>• SGOT : Rp. 27.000</li> <li>• SGPT : Rp. 30.000</li> <li>• Ureum : Rp. 30.000</li> <li>• Creatinin : Rp. 24.000</li> </ul> <p>c. Serologi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Golongan Darah : Rp.15.000</li> <li>• Widal : Rp. 20.000</li> <li>• HbSAg : Rp. 20.000</li> <li>• HIV : Gratis</li> <li>• Syphilis : Gratis</li> <li>• Leptospirosis : Gratis</li> <li>• Test DBD Dengue(NS1) : Gratis</li> </ul> <p>d. Urinalisa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Urin Analyzer 10 P Rp.30.000</li> <li>• Pemeriksaan kehamilan (PP Test) Rp.10.000</li> </ul> <p>e. Pemeriksaan Feses</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Makroskopis dan Mikroskopis</li> </ul> <p>f. Mikrobiologi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemeriksaan BTA : Gratis</li> </ul>
6	Produk Layanan	<p>a. Hematologi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haemoglobin</li> <li>• Darah Rutin (Hematologi Analyzer)</li> <li>• LED Analyzer</li> </ul> <p>b. Kimia Darah</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gula Darah</li> <li>• Kolesterol</li> <li>• Trigliserida</li> <li>• Asama Urat</li> <li>• SGOT</li> <li>• SGPT</li> <li>• Ureum</li> <li>• Creatinin</li> </ul> <p>c. Serologi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Golongan Darah</li> <li>• Widal</li> <li>• HbSAg</li> <li>• HIV</li> <li>• Syphilis</li> <li>• Leptospirosis</li> <li>• Test DBD Dengue(NS1)</li> </ul> <p>d. Urinalisa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Urin Analyzer 10 P</li> <li>• Pemeriksaan kehamilan (PP Test)</li> </ul> <p>e. Pemeriksaan Feses</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Makroskopis dan Mikroskopis</li> </ul> <p>f. Mikrobiologi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemeriksaan BTA</li> </ul>
7	Sarana Prasarana / fasilitas	<p>a. Komputer set</p> <p>b. Kursi dan meja sampling</p> <p>c. Meja Pemeriksaan</p> <p>d. Peralatan Pemeriksaan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotometer</li> <li>• Hematology Analyzer</li> <li>• Urin Analyzer</li> <li>• LED Analyzer</li> <li>• Mikroskop</li> <li>• Centrifuge</li> <li>• Rotator</li> <li>• Rak pengecatan BTA</li> <li>• Timer</li> <li>• Mikro pipet</li> </ul> <p>e. Wastafel, sabun cuci tangan, tissue</p> <p>f. Lemari Mikroskop</p> <p>g. Kulkas 2 pintu</p> <p>h. Box Sampel</p> <p>i. Kitchen set (untuk penyimpanan reagen dan bahan habis pakai)</p>
8	Kompetensi Pelaksana	<p>a. D4 Analis Kesehatan dengan SIP</p> <p>b. D3 Analis Kesehatan dengan SIP</p>
9	Penanganan Pengaduan, dan Masukan	<p><b>Mekanisme</b></p> <pre> graph TD     A([Pelanggan mengajukan aduan, saran / masukan scr tertulis melalui kotak saran/sms/WA, email, telepon]) --&gt; B[Kotak saran/sms/WA, email, telepon]     B --&gt; C[Tim mengumpulkan keluhan pelanggan]     C --&gt; D[Tim mencatat dan merekap aduan, saran / masukan pelanggan]     D --&gt; E[Hasil rekapan dilaporkan dan dikoordinasikan ke Pimpinan]     E --&gt; F[Pimpinan memerintahkan Tim untuk melakukan pemeriksaan administratif dan factual]     F --&gt; G[Berdasarkan hasil pemeriksaan dilakukan analisis]     G --&gt; H[Pimpinan dan Tim merumuskan Rencana Tindak Lanjut]   </pre> <p>a. Telepon : 0291 6910750</p> <p>b. Sms / Wa : 081225215631</p> <p>c. Email: pkmbonang2@gmail.com</p> <p>d. Instagram : Puskesmasbonang2</p> <p>e. Kotak Saran Puskesmas</p>
10	Pengawasan Internal	<p>a. Audit klinis oleh Tim UKP</p> <p>b. Audit internal oleh tim mutu</p>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Minimal :</p> <p>a. D4 Analis Kesehatan</p> <p>b. D3 Analis Kesehatan</p>
12	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pemeriksaan dilakukan oleh ATLM yang mempunyai kompetensi</p> <p>b. Pelayanan dilakukan sesuai dengan pedoman dan standar operasional yang telah ditetapkan</p>

		c. Pemeriksaan dilakukan dengan cepat, tepat dan benar
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak ada kesalahan identitas pasien.</li> <li>b. Menjamin Mutu laboratorium dengan melaksanakan Pemantapan Mutu Internal(PMI )</li> <li>c. Melaksanakan Pemantapan Mutu Eksternal (PME )1 tahun sekali</li> <li>d. Memvalidasi hasil sebelum hasil diberikan kepada pasien</li> </ul>
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan</li> <li>b. Survey Indeks kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun</li> </ul>

## 6. Pelayanan Imunisasi

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>b. Undang-undang Republik Indonesia no 39 tentang Kesehatan</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang rekam medis</li> <li>e. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan kesehatan</li> <li>f. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK 01.07 / MENKES / 1186 / 2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di FKTP</li> <li>g. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien</li> <li>h. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang pelayanan publik.</li> <li>i. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit pelayanan public</li> <li>j. Peraturan Bupati Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak</li> <li>k. Peraturan Bupati Demak nomor 12 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ul>
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu Imunisasi</li> <li>b. KTP/ KK</li> <li>c. Buku KIA bagi yang sudah memiliki</li> </ul>
3	Prosedur atau Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memanggil pasien sesuai urutan</li> <li>b. Melakukan anamnesa dan TTV</li> <li>c. Petugas memberikan edukasi terkait imunisasi dan efek samping</li> <li>d. Melakukan pemberian imunisasi sesuai dengan jadwal pemberian</li> <li>e. Mencatat hasil imunisasi kedalam buku Register</li> <li>f. Petugas melakukan pengentryan kedalam aplikasi Indonesia Sehat (ASIK)</li> </ul>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu pemeriksaan : 5 - 10 Menit</li> <li>b. Waktu pelayanan <ul style="list-style-type: none"> <li>Senin-kamis : 07.00 – 14.00 WIB</li> <li>Jumat : 07.00 – 11.00 WIB</li> <li>Sabtu : 07.00 – 12.30 WIB</li> </ul> </li> </ul>
5	Biaya / Tarif	GRATIS : bagi Peserta JKN dan non JKN
6	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan imunisasi TT ibu hamil</li> <li>b. Pelayanan imunisasi TT calon pengantin</li> <li>c. Pelayanan imunisasi Covid-19</li> <li>d. Pelayanan imunisasi HB 0</li> <li>e. Pelayanan imunisasi Haji</li> </ul>

7	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ATK</li> <li>b. Safety bok</li> <li>c. Jaringan internet</li> </ol> </li> <li>2. Bahan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Vaksin</li> <li>b. Jarum Suntik disposibel 0,5 ml</li> <li>c. Kapas alkohol</li> </ol> </li> <li>3. KIP set</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter</li> <li>b. Bidan</li> <li>c. Perawat</li> </ol>
9	Penanganan Pengaduan, dan Masukan	<p><b>Mekanisme</b></p> <pre> graph TD     A[Memanggil pasien sesuai urutan] --&gt; B[Melakukan anamnesa dan TTV]     B --&gt; C[Petugas memberikan edukasi terkait imunisasi]     C --&gt; D[Melakukan pemberian imunisasi sesuai dengan jadwal pemberian]     D --&gt; E[Mencatat hasil imunisasi kedalam buku Register]     E --&gt; F[Petugas melakukan pengentryan kedalam aplikasi Indonesia Sehat (ASIK)]   </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 0291 6910750</li> <li>b. Sms / Wa : 081225215631</li> <li>c. Email: pkmbonang2@gmail.com</li> <li>d. Instagram : Puskesmasbonang2</li> <li>e. Kotak Saran Puskesmas</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kegiatan Audit Internal Puskesmas</li> <li>b. Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>c. Inspektorat</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Bidan</li> <li>b. Perawat</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kode Etik Profesi Tenaga Kesehatan</li> <li>b. SOP Pelayanan imunisasi</li> <li>c. Maklumat pelayanan</li> <li>d. Motto pelayanan/ Janji Pelayanan/ Tata Nilai</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya.</li> <li>b. Komunikasi yang efektif.</li> <li>c. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi</li> <li>d. Mengurangi terjadinya cedera pasien akibat jatuh</li> <li>e. Tatalaksana terapi dan tindak lanjut sesuai dengan Panduan Klinis</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan</li> <li>b. Survey Indeks kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun</li> </ol>

## 7. Pelayanan Gizi

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>b. Undang-undang Republik Indonesia no 39 tentang Kesehatan</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>d. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Kesehatan</li> <li>e. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>f. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>g. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2013 tentang Pergerakan Percepatan Perbaikan Gizi</li> <li>h. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2014 tentang Pedoman Gizi Seimbang;</li> <li>i. Peraturan Menteri Kesehatan No 26 Tahun 2013 tentang Praktik Tenaga Gizi</li> <li>j. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Public</li> <li>k. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2020 tentang Standart Antropometri Anak;</li> <li>l. Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2020-2024;</li> <li>m. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2023 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2022 tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan 2020-2024;</li> <li>n. Peraturan Bupati Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak</li> <li>o. Peraturan Bupati Demak nomor 87 tahun 2020 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Demak</li> </ul>
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien Sudah terdaftar di pendaftaran</li> <li>b. Pasien sudah tersedia rekam medis atau sudah terdaftar di ERM</li> </ul>
3	Prosedur atau Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>c. Petugas melakukan anamnesis berupa data antropometri, biokimia, fisik dan klinis serta riwayat makan pasien.</li> <li>d. Petugas menentukan diagnosis gizi</li> <li>e. Petugas memberikan intervensi gizi sesuai dengan permasalahan gizi pasien (penentuan jenis diet sesuai kebutuhan, edukasi dan konsultasi)</li> <li>f. Petugas melakukan pencatatan pada buku register konseling rawat jalan</li> </ul>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu pemeriksaan : 20-40 menit</li> <li>b. Waktu pelayanan            Senin-kamis : 07.00 – 14.00 WIB            Jumat : 07.00 – 11.00 WIB            Sabtu : 07.00 – 12.30 WIB</li> </ul>
5	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Konsultasi : Gratis</li> </ul>
6	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Konsultasi gizi ibu hamil</li> <li>b. Konsultasi gizi balita</li> <li>c. Konsultasi PMBA (Pemberian Makan Bayi dan Anak)</li> <li>d. Konsultasi gizi calon pengantin</li> <li>e. Konsultasi gizi PTM</li> </ul>



7	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Laptop</li> <li>b. Kursi pasien</li> <li>c. Bed pemeriksaan</li> <li>d. Timbangan digital dewasa, timbangan bayi, stadiometer, infantometer, pita LILA</li> <li>e. Jaringan internet dan listrik</li> <li>f. Wastafel, sabun cuci tangan, tissue</li> </ul>
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nutrisionis dengan STR dan SIP</li> </ul>
9	Penanganan Pengaduan, dan Masukan	<p>Mekanisme</p> <pre> graph TD     A[Pelanggan mengajukan aduan, saran / masukan scr tertulis melalui kotak saran/sms/WA, email, telepon] --&gt; B[Kotak saran/sms/WA, email, telepon]     B --&gt; C[Tim mengumpulkan keluhan pelanggan]     C --&gt; D[Tim mencatat dan merekap aduan, saran / masukan pelanggan]     D --&gt; E[Hasil rekapan dilaporkan dan dikoordinasikan ke Pimpinan]     E --&gt; F[Pimpinan memerintahkan Tim untuk melakukan pemeriksaan administratif dan factual]     F --&gt; G[Berdasarkan hasil pemeriksaan dilakukan analisis]     G --&gt; H[Pimpinan dan Tim merumuskan Rencana Tindak Lanjut]   </pre> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 0291 6910750</li> <li>b. Sms / Wa : 081225215631</li> <li>c. Email: pkmbonang2@gmail.com</li> <li>d. Instagram : Puskesmasbonang2</li> <li>e. Kotak Saran Puskesmas</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Audit internal oleh tim mutu
11	Jumlah Pelaksana	<p>Minimal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nutrisionis 1</li> </ul>
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan diberikan oleh nutrisionis yang mempunyai kompetensi</li> <li>b. Pelayanan dilakukan sesuai dengan pedoman dan standar operasional yang telah ditetapkan</li> <li>c. Pelayanan dilakukan dengan cepat, tepat dan benar</li> </ul>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya.</li> <li>b. Komunikasi yang efektif.</li> <li>c. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi</li> <li>d. Mengurangi terjadinya cedera pasien akibat jatuh</li> <li>e. Tatalaksana terapi dan tindak lanjut sesuai dengan Panduan Klinis</li> </ul>
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan</li> <li>b. Survey Indeks kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun</li> </ul>

## 8. Pelayanan Ruang Farmasi

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>b. Undang-undang Republik Indonesia no 39 tentang Kesehatan</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang rekam medis</li> <li>e. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan kesehatan</li> <li>f. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK 01.07 / MENKES / 1186 / 2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di FKTP</li> <li>g. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien</li> <li>h. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang pelayanan publik.</li> <li>i. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit pelayanan public</li> <li>j. Peraturan Bupati Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak</li> <li>k. Peraturan Bupati Demak nomor 87 tahun 2020 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Demak</li> </ul>
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien Sudah terdaftar di pendaftaran</li> <li>b. Resep sudah di input ke SIMPUS/SIDAK</li> </ul>
3	Prosedur atau Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas membuka SIMPUS ruang Farmasi</li> <li>b. Petugas membuka di bagian Daftar Resep</li> <li>c. Petugas membuka e resep sesuai urutan di SIMPUS</li> <li>d. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>e. Petugas melakukan Telaah resep</li> <li>f. Petugas meracik obat pasien sesuai resep</li> <li>g. Petugas melakukan double checking sebelum diserahkan ke pasien</li> <li>h. Petugas memanggil pasien, berdsarkan nama dan alamat pasien</li> <li>i. Petugas memberikan penjelasan tentang kegunaan obat, dan cara minumnya kepada pasien</li> </ul>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Waktu peracikan obat            Racikan : &lt; 15            Non Racikan : &lt; 30</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu pelayanan               <ul style="list-style-type: none"> <li>Senin-kamis : 07.00 – 14.00 WIB</li> <li>Jumat : 07.00 – 11.00 WIB</li> <li>Sabtu : 07.00 – 12.30 WIB</li> </ul> </li> </ul>
5	Biaya / Tarif	Gratis
6	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Obat Racikan</li> <li>b. Obat Non Racikan</li> </ul>
7	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer set</li> <li>b. Mortir, stamper, alat press obat, etiket, plastik klip,</li> <li>c. Jaringan internet dan listrik</li> <li>d. Wastafel, sabun cuci tangan, tissue</li> </ul>
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apoteker dengan SIP</li> <li>b. Tenaga Teknis Kefarmasian dengan SIP</li> </ul>
9	Penanganan Pengaduan, dan Masukan	<p>Mekanisme</p> <pre> graph LR     A([Pelanggan mengajukan aduan, saran / masukan scr tertulis melalui kotak saran/sms/WA, email, telepon]) --&gt; B[Kotak saran/sms/WA, email, telepon]     B --&gt; C[Tim mengumpulkan keluhan pelanggan]     C --&gt; D[ ]     style D fill:none,stroke:none   </pre>

		<pre> graph TD     A[Tim mencatat dan merekap aduan, saran / masukan pelanggan] --&gt; B[Hasil rekapan dilaporkan dan dikoordinasikan ke Pimpinan]     B --&gt; C[Pimpinan memerintahkan Tim untuk melakukan pemeriksaan administratif dan factual]     C --&gt; D[Berdasarkan hasil pemeriksaan dilakukan analisis]     D --&gt; E[Pimpinan dan Tim merumuskan Rencana Tindak Lanjut] </pre> <p>a. Telepon : 0291 6910750  b. Sms / Wa : 081225215631  c. Email: pkmbonang2@gmail.com  d. Instagram : Puskesmasbonang2  e. Kotak Saran Puskesmas</p>
10	Pengawasan Internal	a. Audit klinis oleh Tim UKP b. Audit internal oleh tim mutu
11	Jumlah Pelaksana	Minimal : a. Apoteker 1 b. Tenaga Teknis Kefarmasian 1
12	Jaminan Pelayanan	a. Obat disiapkan sesuai dengan pedoman dan standar operasional yang telah ditetapkan b. Obat diracik sesuai dengan resep setiap pasien
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	a. Tidak ada kesalahan identitas. b. Tidak ada kesalahan dalam menyiapkan obat c. Memberikan penjelasan kepada pasien tentang kegunaan obatnya
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	a. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan b. Survey Indeks kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

## 9. Pelayanan Pendaftaran

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>b. Undang-undang Republik Indonesia no 39 tentang Kesehatan</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang rekam medis</li> <li>e. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan kesehatan</li> <li>f. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK 01.07 / MENKES / 1186 / 2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di FKTP</li> <li>g. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien</li> <li>h. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang pelayanan publik.</li> <li>i. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit pelayanan public</li> <li>j. Peraturan Bupati Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak</li> <li>k. Peraturan Bupati Demak nomor 87 tahun 2020 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Demak</li> </ul>
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien sudah ke costumer service untuk mengambil nomor antrian</li> <li>b. Pasien membawa kartu identitas seperti KK, KTP, BPJS dan kartu identitas lain</li> </ul>
3	Prosedur atau Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien datang mengambil nomer antrian di meja receptionist dan menunggu di ruang tunggu pendaftaran.</li> <li>b. Petugas memanggil sesuai nomer urut antrian.</li> <li>c. Petugas menanyakan kartu identitas pasien seperti KK, KTP, BPJS.</li> <li>d. Petugas mencatat identitas pasien ke dalam ERM.</li> <li>e. Petugas mengarahkan pasien ke ruang tunggu depan ruang pemeriksaan yang di tuju sambil mengembalikan kartu identitas pasien.</li> </ul>
4	Jangka Waktu Pelayanan	5 MENIT
5	Biaya / Tarif	Tidak di pungut biaya untuk pasien BPJS dan UMUM.
6	Produk Layanan	Pelayanan Pendaftaran
7	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Tunggu</li> <li>b. Kipas Angin</li> <li>c. Televisi</li> <li>d. Bahan Bacaan</li> <li>e. Makanan Ringan dan Minuman</li> </ul>
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pendidikan minimal SMA</li> <li>b. Bisa mengoperasikan komputer</li> </ul>
9	Penanganan Pengaduan, dan Masukan	<p>Mekanisme</p> <pre> graph LR     A([Pelanggan mengajukan aduan, saran / masukan scr tertulis melalui kotak saran/sms/WA, email, telepon]) --&gt; B[Kotak saran/sms/WA, email, telepon]     B --&gt; C[Tim mengumpulkan keluhan pelanggan]     C --&gt; D[ ]     style D fill:none,stroke:none   </pre>

		<pre> graph TD     A[Tim mencatat dan merekap aduan, saran / masukan pelanggan] --&gt; B[Hasil rekapan dilaporkan dan dikoordinasikan ke Pimpinan]     B --&gt; C[Pimpinan memerintahkan Tim untuk melakukan pemeriksaan administratif dan factual]     C --&gt; D[Berdasarkan hasil pemeriksaan dilakukan analisis]     D --&gt; E[Pimpinan dan Tim merumuskan Rencana Tindak Lanjut] </pre> <p>a. Telepon : 0291 6910750  b. Sms / Wa : 081225215631  c. Email: pkmbonang2@gmail.com  d. Instagram : Puskesmasbonang2  e. Kotak Saran Puskesmas</p>
10	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. Audit internal
11	Jumlah Pelaksana	2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	a. Ketepatan identifikasi pasien b. Ketepatan pencatatan data pasien sesuai kartu identitas pasien c. Ketepatan dalam mengarahkan pasien sesuai poli yang di tuju d. Terpenuhinya hak dan kewajiban pasien
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	a. Dilakukan identifikasi pasien/pelanggan untuk mencegah terjadinya kesalahan
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	a. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan b. Survey Indeks kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

## 10. Pelayanan Persalinan

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>b. Undang-undang Republik Indonesia no 39 tentang Kesehatan</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang rekam medis</li> <li>e. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan kesehatan</li> <li>f. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK 01.07 / MENKES / 1186 / 2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di FKTP</li> <li>g. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien</li> <li>h. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang pelayanan publik.</li> <li>i. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit pelayanan public</li> <li>j. Peraturan Bupati Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak</li> <li>k. Peraturan Bupati Demak nomor 87 tahun 2020 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Demak</li> </ul>
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ibu hamil yang akan melahirkan</li> <li>b. Pasien datang langsung atau pasien dengan rujukan dari bidan</li> <li>c. Pasien harus membawa kartu identitas(KK dan KTP)</li> </ul>
3	Prosedur atau Mekanisme	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas menerima kedatangan pasien dan pengantarnya</li> <li>b. Petugas membaca identitas pasien</li> <li>c. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>d. Petugas melakukan pengukuran vital sign</li> <li>e. Petugas melakukan pemeriksaan fisik, bila perlu dilakukan pemeriksaan penunjang</li> <li>f. Petugas menentukan diagnosis</li> <li>g. Petugas memberikan Terapi dan Tindak lanjut dari hasil pemeriksaan</li> <li>h. Apabila tidak memungkinkan dilakukan pertolongan persalinan di puskesmas, maka dilakukan pelayanan rujukan di RS</li> </ul>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu pemeriksaan : 6 – 10 Menit</li> <li>b. Waktu pelayanan Setiap hari ( 24 jam )</li> </ul>
5	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pertolongan persalinan dan pra rujukan dengan BPJS</li> <li>b. Pertolongan persalinan dan pra rujukan pasien umum sesuai Perda</li> </ul> <p style="text-align: right; margin-right: 50px;">: Gratis</p>
6	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Persalinan normal</li> <li>b. Persalinan dengan ibu resiko rendah</li> <li>c. Imunisasi HB Neo, Pemberian injeksi Vit.K dan salp mata pada bayi</li> <li>d. KB Pasca Salin</li> </ul>
7	Sarana Prasarana / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer set</li> <li>b. Kursi pemeriksaan</li> <li>c. Bed pemeriksaan</li> <li>d. Tensi , thermometer, partus set,bed nifas, resusitasi set, almari alat, timbangan bayi, pengukur Panjang bayi, oksimeter, , lampu halogen, stetoskop, tabung oksigen set, kulkas, infantometer</li> <li>e. Jaringan internet, telfon dan Listrik</li> <li>f. Kamar mandi</li> <li>g. Wastafel, sabun cuci tangan, tissue</li> </ul>
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter dengan SIP</li> <li>b. Bidan dengan SIPB</li> </ul>

9	Penanganan Pengaduan, dan Masukan	<p><b>Mekanisme</b></p> <pre> graph TD     A([Pelanggan mengajukan aduan, saran / masukan scr tertulis melalui kotak saran/sms/WA, email, telepon]) --&gt; B[Kotak saran/sms/WA, email, telepon]     B --&gt; C[Tim mengumpulkan keluhan pelanggan]     C --&gt; D[Tim mencatat dan merekap aduan, saran / masukan pelanggan]     D --&gt; E[Hasil rekapan dilaporkan dan dikoordinasikan ke Pimpinan]     E --&gt; F[Pimpinan memerintahkan Tim untuk melakukan pemeriksaan administratif dan factual]     F --&gt; G[Berdasarkan hasil pemeriksaan dilakukan analisis]     G --&gt; H[Pimpinan dan Tim merumuskan Rencana Tindak Lanjut]   </pre> <p>a. Telepon : 0291 6910750  b. Sms / Wa : 081225215631  c. Email: pkmbonang2@gmail.com  d. Instagram : Puskesmasbonang2  e. Kotak Saran Puskesmas</p>
10	Pengawasan Internal	<p>a. Audit klinis oleh Tim UKP  b. Audit internal oleh tim mutu</p>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Minimal :  Bidan 2</p>
12	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pemeriksaan dilakukan oleh dokter atau bidan yang mempunyai kompetensi  b. Penanganan dilakukan sesuai dengan pedoman dan standar operasional yang telah ditetapkan  c. Penanganan dilakukan dengan cepat, tepat dan benar</p>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>a. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya.  b. Komunikasi yang efektif.  c. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi  d. Mengurangi terjadinya cedera pasien akibat jatuh  e. Tatalaksana terapi dan tindak lanjut sesuai dengan Panduan Klinis</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>a. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan  b. Survey Indeks kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun</p>



PLT. KEPALA PUSKESMAS BONANG II  
KABUPATEN DEMAK,

*EKA NOVARYANTI DALIMUNTHE*  
EKA NOVARYANTI DALIMUNTHE

Pembina

NIP. 197711222009042001