



PEMERINTAH KABUPATEN TRENGGALEK
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS GANDUSARI
Jl. Raya Gandusari-Kampak Telp. (0355) 811118
Email : pkmgandusari@yahoo.com
GANDUSARI 66372

**KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS GANDUSARI
KABUPATEN TRENGGALEK**

NOMOR : 188.4/ 35 /406.010.10.001/2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

KEPALA UPT PUSKESMAS GANDUSARI KABUPATEN TRENGGALEK,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Gandusari tentang Standar Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/20/MPAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik ;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/MPAN/7/1003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 75 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS GANDUSARI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS GANDUSARI.
- KESATU : Standar Pelayanan Publik Puskesmas Gandusari terlampir dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat ini.
- KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini, akan ditinjau dan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Trenggalek
pada tanggal : 02 Januari 2024
**KEPALA UPT PUSKESMAS GANDUSARI
KABUPATEN TRENGGALEK,**

dr. MARIANA DYAH RAHMAWATI

Pembina TK I

NIP. 19820228 200903 2 010

LAMPIRAN I

SURAT KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS GANDUSARI

Nomor : 188.4/ 35 /406.010.10.001/2024

Tanggal : 02 Januari 2024

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS GANDUSARI

A. PENDAHULUAN

I. Visi

Terwujudnya Kecamatan Gandusari Sehat

II. Misi

- 1 Meningkatkan Perilaku Sehat yang meliputi : Kesadaran, Kemauan, dan Kemampuan Hidup Sehat;
- 2 Meningkatkan Akses Pelayanan Kesehatan Bermutu;
- 3 Meningkatkan Akses Hidup dalam Lingkungan Sehat;
- 4 Meningkatkan Derajat Kesehatan yang Optimal, baik Individu, Keluarga, Kelompok dan Masyarakat.

III. Tujuan

Mendukung tercapainya tujuan pembangunan Kesehatan Nasional yakni kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat di wilayah kerja Puskesmas Gandusari

IV. Tata Nilai

Tata nilai UPT Puskesmas Gandusari adalah “ BerAKHLAK “

Ber : Berorientasi Pelayanan, yaitu komitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat;

A : Akuntabel, yaitu bertanggungjawab atas kepercayaan yang diberikan;

K : Kompeten, yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas;

H : Harmonis, yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan;

L : Loyal, yaitu berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara;

A : Adaptif, yaitu terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan serta menghadapi perubahan;

K : Kolaboratif, yaitu membangun kerja sama yang sinergis.

B. STANDAR PELAYANAN

1. JENIS PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Puskesmas Gandusari melayani 15 jenis pelayanan yaitu:

- 1) Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis
- 2) Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum
- 3) Pelayanan Gawat Darurat dan Tindakan Sederhana
- 4) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
- 5) Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak
- 6) Pelayanan Keluarga Berencana
- 7) Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)
- 8) Pelayanan Imunisasi
- 9) Pelayanan Konsultasi Gizi
- 10) Pelayanan Laboratorium
- 11) Pelayanan Kefarmasian
- 12) Pelayanan Kesehatan Lansia
- 13) Pelayanan Rawat Inap
- 14) Pelayanan Persalinan
- 15) Pelayanan Kesehatan Luar Puskesmas (Pustu, Ponkesdes, Polindes)

2. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Puskesmas Gandusari menerapkan Komponen Standar Pelayanan yang dibedakan menjadi 2 bagian yaitu:

A) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

1) Persyaratan

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan, persyaratan harus dapat dipenuhi baik secara teknis maupun administrasi, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi dan akuntabilitas artinya persyaratan mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan serta dapat dipertanggung jawabkan kebenaran dan kepastiannya.

Persyaratan dan tata cara pendaftaran pelayanan pada fasilitas pelayanan kesehatan pengunjung diwajibkan membawa identitas diri berupa KTP atau KIA atau KK dan Jaminan Kesehatan (Kartu BPJS) bagi yang Faskes pertamanya terdaftar di Puskesmas Gandusari.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dalam memberikan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur adalah merupakan tata cara pelayanan yang

dibakukan untuk setiap jenis layanan. Untuk menunjang dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme dan prosedur harus didukung SOP (Standar Operating Prosedur) dengan memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas. Metode pelayanan yang diberikan adalah secara offline.

3) Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan adalah waktu yang diperlukan mulai saat pengunjung dilayani sampai dengan selesai di unit pelayanan tersebut. Adapun jangka waktu penyelesaian dalam penyelenggaraan pelayanan di Puskesmas Gandusari antara 10 menit sampai dengan 60 menit tergantung dari jenis pelayanan yang diberikan

4) Biaya / Tarif

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Gandusari biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan mengacu kepada Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, yang mengalami perubahan melalui Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat. Bagi pasien yang memiliki jaminan kesehatan (BPJS) dengan faskes pertama di Puskesmas Gandusari maka pelayanan tidak dipungut biaya (gratis), sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan nomor 4 tahun 2017 tentang Tandar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. Bagi pasien yang memiliki jaminan kesehatan (BPJS) yang faskesnya bukan di Puskesmas Gandusari maka bisa dilayani sebagai peserta BPJS sebanyak 3 kali kunjungan, untuk kunjungan selanjutnya akan dikenakan biaya sesuai Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, yang mengalami perubahan melalui Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat.

5) Produk Pelayanan

Adapun produk pelayanan di Puskesmas Gandusari

adalah pelayanan Kesehatan sesuai dengan jenis-jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Gandusari, yaitu:

1. Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis
2. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum
3. Pelayanan Gawat Darurat dan Tindakan Sederhana
4. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
5. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak
6. Pelayanan Keluarga Berencana
7. Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)
8. Pelayanan Imunisasi
9. Pelayanan Konsultasi Gizi
10. Pelayanan Laboratorium
11. Pelayanan Kefarmasian
12. Pelayanan Kesehatan Lansia
13. Pelayanan Rawat Inap
14. Pelayanan Persalinan
15. Pelayanan Kesehatan Luar Puskesmas (Pustu, Ponkesdes, Polindes)

6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap penyelenggaraan Pelayanan di Puskesmas Gandusari bisa disampaikan melalui Kotak saran yang telah disediakan atau bisa juga melalui :

- a. email : pkmgandusaritgk@gmail.com
- b. Website : <https://pkm-gandusari.trenggalekkab.go.id/>
- c. Nomor telpon : (0355)-811118

B) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

1) Dasar Hukum

Dasar hukum adalah regulasi yang digunakan sebagai dasar dalam penyelenggaraan pelayanan di setiap jenis layanan yang ada di Puskesmas Gandusari sebagaimana terlampir.

2) Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas

Sarana prasarana dan fasilitas adalah merupakan peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Sarana, prasarana dan fasilitas dalam rangka menunjang pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gandusari adalah sebagai berikut:

1. Ruang pendaftaran dan Rekam Medis
2. Ruang Tunggu yang dilengkapi dengan

- 1) Kursi tunggu pasien
- 2) Kursi khusus penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil
- 3) Meja informasi
- 4) Pamflet/ Brosus tentang kesehatan
- 5) Kursi Roda
- 6) Ruang Laktasi
3. Ruang pemeriksaan Umum
4. Ruang Tindakan/ Pelayanan Gawat Darurat
5. Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut
6. Ruang KIA
7. Ruang KB
8. Ruang Imunisasi
9. Ruang konsultasi gizi
10. Ruang Laboratorium
11. Ruang Farmasi
12. Ruang Pertemuan
13. Ruang Sterilisasi Alat Kesehatan
14. Toilet pengunjung
15. Parkir pengunjung
16. Mobil Ambulans

3) Kompetensi Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gandusari didukung oleh tenaga yang kompeten sesuai kompetensi yang dibutuhkan di masing masing jenis layanan. Disamping itu juga dilaksanakan peningkatan kompetensi petugas secara berkala melalui seminar, workshop maupun pelatihan, serta bimbingan teknis dari Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Trenggalek.

4) Pengawasan Internal

Untuk menjamin mutu penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan maka Puskesmas Gandusari telah melakukan pengawasan internal dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh Tim Audit Internal, maupun oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Kepala Puskesmas melalui kegiatan rapat lokakarya mini setiap bulan.

5) Jumlah Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gandusari didukung oleh 74 pegawai yang terdiri dari 61 ASN dan 14 Non ASN tenaga kontrak. Terdiri dari tenaga medis, paramedis Bidan dan Perawat, tenaga kesehatan lainnya serta

tenaga administrasi.

6) Jaminan Pelayanan

Dalam upaya memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat berupa kepastian pelayanan sesuai dengan standar maka Puskesmas Gandusari menetapkan visi, misi, maklumat pelayanan, serta kompensasi kepada pengunjung.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dalam memberikan keamanan dan keselamatan pelayanan kepada pengunjung, Puskesmas Gandusari menyediakan :

- a. Alat pemadam kebakaran ringan (APAR)
- b. Closed circuit television (CCTV)
- c. Jalur evakuasi
- d. Titik kumpul
- e. Petugas keamanan (petugas security)
- f. Generator Set (Genset)

8) Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana sangat diperlukan baik secara periodik dan berkesinambungan dengan tujuan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan keberhasilan serta mengetahui hambatan/ kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan yang selanjutnya dilakukan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan melalui :

- a. Penetapan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
- b. Laporan Survey Kepuasan Masyarakat
- c. Laporan evaluasi pengaduan
- d. Laporan kinerja bulanan
- e. Audit keuangan oleh BPK
- f. Tim Pembina Cluster Binaan dari Dinas Kesehatan PPKB Kabupaten Trenggalek

**KEPALA UPT PUSKESMAS GANDUSARI
KABUPATEN TRENGGALEK,**

dr. MARIANA DYAH RAHMAWATI

Pembina Tk I

NIP. 19820228 200903 2 010