



SURAT KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PULAU PANGGUNG

Nomor : 440 /083 / SK /25 / 2024

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPTD PUSKESMAS PULAU PANGGUNG
KABUPATEN TANGGAMUS**

KEPALA UPTD PUSKESMAS PULAU PANGGUNG,

Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada UPTD Puskesmas Pulau Panggung Kabupaten Tanggamus dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik

b. Sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud pada huruf a, maka perlu ditetapkan keputusan Kepala UPTD Puskesmas Pulau Panggung tentang Standar pelayanan Publik pada UPTD Puskesmas Pulau Panggung Kabupaten Tanggamus.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok- pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);

2. Undang-Undang Nomor 02 Tahun 1997 Tentang Pembentukan Kabupaten Dati II Tulang Bawang dan Dati II Tanggamus;

3. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42,

4. Tambahan Lembaran Negara Nomor; Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) ;
- : 5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor per 05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1144/Menkes/Per/VII/2010 tentang Organisasi Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 585);
11. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 134/Menkes/SK/III/2012 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PULAU PANGGUNG KABUPATEN TANGGAMUS TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPTD PUSKESMAS PULAU PANGGUNG KABUPATEN TANGGAMUS.
- Pertama : Standar Pelayanan Publik UPTD Puskesmas Pulau Panggung Kabupaten Tanggamus dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk memberikan pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Pulau Panggung Kabupaten Tanggamus.
- Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan. Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

DITETAPKAN DI : Pulau Panggung
PADA TANGGAL : 4 Januari 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS PULAU PANGGUNG
KABUPATEN TANGGAMUS



DEDY HERIYANTO

LAMPIRAN 1 : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS
PULAU PANGGUNG KAB. TANGGAMUS
NOMOR : 440/083 /25/2024
TANGGAL : 04 JANUARI 2024
TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPTD
PUSKESMAS PULAU PANGGUNG
KABUPATEN TANGGAMUS

STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPTD PUSKESMAS PULAU PANGGUNG

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung ataupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diterbitkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang merupakan revisi Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar

Pelayanan Pelayanan. Pelayanan pada Puskesmas Pulau Panggung, merupakan salah satu pelayanan publik yang menjadi kebutuhan dasar bagi masyarakat dan sangat mendesak untuk ditingkatkan baik mutu maupun aksesnya.

B. TUJUAN DAN SASARAN

1. Tujuan ditetapkannya Pedoman Standar Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat.

2. Sasaran Pedoman Standar Pelayanan pada Puskesmas agar mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

C. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Pedoman Standar Pelayanan ini meliputi : Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan pada Puskesmas sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Standar Puskesmas sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

BAB II

PENGERTIAN DAN PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

A. PENGERTIAN

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya di wilayah kerjanya.
2. Upaya Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disingkat UKM adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat.
3. Upaya Kesehatan Perseorangan yang selanjutnya disingkat UKP adalah suatu kegiatan dan/ atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan.
4. Pelayanan dasar kepada masyarakat adalah jenis pelayanan publik yang paling mendasar yang merupakan fungsi pemerintah dalam memberikan dan mengurus keperluan kebutuhan dasar masyarakat untuk meningkatkan taraf kesejahteraan rakyat.
5. Standar adalah nilai tertentu yang telah ditetapkan berkaitan dengan sesuatu yang harus dicapai.
6. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
7. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan layanan publik.

9. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

B. PRINSIP

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses masyarakat
- f. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

BAB III

PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

A. PENYUSUNAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, Puskesmas sebagai organisasi penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.

Sebelum memulai penyusunan rancangan, penyelenggara pelayanan terlebih dahulu perlu mengidentifikasi Jenis Pelayanan yang diberikan Oleh Puskesmas, diantaranya sebagai berikut :

a. Pelayanan Dalam Gedung, terdiri dari :

- ❖ Pelayanan Rawat Jalan
- ❖ Pelayanan Gawat Darurat
- ❖ Pelayanan Rawat Inap , Persalinan, Rawat Inap Umum, Pelayanan Gizi

b. Pelayanan Luar Gedung, terdiri dari :

- ❖ Pelayanan Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat (Posyandu, Posbindu, Pos Upaya Kesehatan Kerja, UKS, UKGS, UKGMD, Pemantauan Jentik Berkala, dll)
- ❖ Pelayanan Keperawatan Kesehatan Masyarakat,

Selanjutnya menentukan identifikasi dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan pada Puskesmas Pulau Panggung sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

- ❖ Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- ❖ Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Persyaratan pelayanan pada Puskesmas, baik pelayanan dalam gedung (pelayanan rawat jalan, rawat inap ataupun rujukan) maupun pelayanan luar gedung sehingga mempermudah dan mempercepat pelayanan. Hasil yang diharapkan dari tahapan Identifikasi persyaratan ini pada akhirnya mencantumkan sebagai berikut :

- a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap jenis pelayanan di Puskesmas.

- b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah Tahapan Proses Pelayanan (Alur Pelayanan Puskesmas) sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

3. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

4. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Besaran biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan.

Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola. Biaya pelayanan di Puskesmas se-Kota Depok mengacu pada peraturan perundangan yang berlaku. Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

- a. Jumlah biaya/ tariff yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan.
- b. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

5. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang - undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan.

Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Hasil akhir pada tahapan ini adalah dibuatkan mekanisme / prosedur pengelolaan pengaduan yang diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi serta mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal Puskesmas.

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses Identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan dengan menggunakan Format sebagai berikut :

Rancangan Standar Pelayanan Publik

NO	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	
2.	Sistem mekanisme Dan Prosedur	
3.	Jangka waktu penyelesaian	
4.	Biaya / tarif	
5.	Produk Pelayanan	
6.	Penanganan pengaduan,saran dan Masukan	
7.	Dasar Hukum	
8.	Sarana Prasarana, dan / Atau fasilitas	
9.	Kompetensi pelaksana	
10.	Pengawasan Internal	
11.	Jumlah pelaksana	
13.	Jaminan Pelayanan	
14.	Jaminan Keamanan dan Keselamata pelayanan	
15.	Evaluasi Kinerja pelaksana	

B. PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait. Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:

1. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
2. Pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas;
3. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

1. Diskusi Grup Terfokus (Focused Group Discussion) Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan Standar Pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.
2. Dengar Pendapat (Public Hearing) Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

Pada proses pembahasan dengan masyarakat, organisasi penyelenggara pelayanan dapat mempertimbangkan pula komponen-komponen lain, seperti: sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Hasil dari pembahasan Rancangan Standar Pelayanan adalah Standar Pelayanan yang sudah disetujui. Standar Pelayanan tersebut sekurang-kurangnya memuat: persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan. Format Standar Pelayanan yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

Standar Pelayanan "X" (diisi sesuai jenis pelayanan)

Dasar Hukum :.....

NO	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	
2.	Sistem mekanisme Dan Prosedur	
3.	Jangka waktu penyelesaian	
4.	Biaya / tarif	
5.	Produk Pelayanan	
6.	Penanganan pengaduan,saran dan Masukan	
7.	Dasar Hukum	
8.	Sarana Prasarana, dan / Atau fasilitas	
9.	Kompetensi pelaksana	
10.	Pengawasan Internal	
11.	Jumlah pelaksana	
13.	Jaminan Pelayanan	
14.	Jaminan Keamanan dan Keselamata pelayanan	
15.	Evaluasi Kinerja pelaksana	

C. PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

Sebelum dilakukan Penetapan Standar Pelayanan pada Puskesmas, Puskesmas wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu Kepala Puskesmas.

D. PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan, yaitu Puskesmas. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan. Integrasi ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan

diakomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

E. PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN

Penetapan Maklumat Pelayanan sebelum menerapkan Standar Pelayanan, Puskesmas diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat

F. PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pada prinsipnya proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.

Metode yang dapat dipergunakan antara lain: analisis dokumen, survei, wawancara, dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku. Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian

kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (continuous improvement).

BAB VII PENUTUP

Standar Pelayanan yang telah disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik, khususnya di Puskesmas Pulau Panggung. Dalam melakukan perbaikan, perlu memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan di Puskesmas.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, Puskesmas dapat melakukan konsultasi dengan Dinas Kesehatan dan OPD yang bertanggung jawab di bidang Organisasi dan Tataaksana Pemerintah Kabupaten Tanggamus.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan di UPTD Puskesmas Pulau panggung ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Puskesmas sebagai penyelenggara wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.

KEPALA UPTD PUSKESMAS PULAU PANGGUNG
KABUPATEN TANGGAMUS



DEDY HERIYANTO