



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
DINAS KESEHATAN  
PUSKESMAS WARU**

Jl. Barito No. 1 Wisma Tropodo Waru Sidoarjo Kode Pos 61256

Telepon. 031-8676643

Email : [waru1010201@gmail.com](mailto:waru1010201@gmail.com)

Website : [puskesmaswaru.sidoarijakab.go.id](http://puskesmaswaru.sidoarijakab.go.id)

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS WARU**

**Nomor : 100.3.3/14/438.5.2.2.21/2024**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PUSKESMAS WARU**

**KABUPATEN SIDOARJO**

**KEPALA PUSKESMAS WARU,**

|           |  |
|-----------|--|
| Menimbang | : a. bahwa dalam rangka mendorong upaya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan kewenangan penyelenggara, setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan;<br>b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Puskesmas tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Puskesmas Waru Kabupaten Sidoarjo.  |
| Mengingat | : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur Juncto Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);<br>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);<br>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);<br>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 614);<br>5. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2016 Nomor 1 Seri C, Tambahan Lembaran Daerah kabupaten Sidoarjo Nomor 70);<br>6. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo (Berita Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2016 Nomor 65). |

M E M U T U S K A N :

|            |   |  |
|------------|---|--|
| Menetapkan | : |  |
| KESATU     | : | Standar Pelayanan di Lingkungan Puskesmas Waru Kabupaten Sidoarjo yang terdiri atas Jenis Pelayanan dan Komponen Standar Pelayanan sebagaimana tercantum pada Lampiran I dan Lampiran II, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dalam keputusan ini;   |
| KEDUA      | : | Standar Pelayanan ini meliputi ruang lingkup Puskesmas Waru Kabupaten Sidoarjo yaitu :<br>a. Pemeriksaan Umum<br>b. Kesehatan Gigi dan Mulut<br>c. Kesehatan Ibu dan KB<br>d. Kesehatan Anak dan Imunisasi<br>e. Konsultasi Gizi<br>f. Pemeriksaan Lansia<br>g. Laboratorium<br>h. Farmasi<br>i. Tindakan dan Gawat Darurat<br>j. Kesehatan Jiwa<br>k. Pemeriksaan Mata<br>l. Bersalin<br>m. Perawatan Dukungan dan Pengobatan HIV dan IMS<br>n. TBC<br>o. Rawat Inap<br>p. Pendaftaran Loker<br>q. Konsultasi dan Pengaduan |
| KETIGA     | : | Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, dipublikasikan dalam secara non elektronik pada ruang pelayanan dan secara elektronik pada website <a href="http://puskesmaswaru.sidoarjokab.go.id">http://puskesmaswaru.sidoarjokab.go.id</a> ;  |
| KEEMPAT    | : | Standar Pelayanan di Lingkungan Puskesmas Waru Kabupaten Sidoarjo dalam Lampiran Keputusan ini digunakan sebagai pedoman bagi pejabat dan/atau pegawai di Lingkungan Puskesmas Waru Kabupaten Sidoarjo dalam penyelenggaraan layanan sesuai tugas dan fungsi.  |
| KELIMA     | : | Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.   |

Ditetapkan di : Sidoarjo  
Pada tanggal : 12 Maret 2024

KEPALA PUSKESMAS WARU



Ditandatangani secara elektronik oleh

DR. MUKARINI  
NIP. 196510052002122002

1. MUKARINI

**LAMPIRAN SURAT KEPUTUSAN KEPALA  
PUSKESMAS WARU  
NOMOR :  
100.3.3/14/438.5.2.2.21/2024  
TANGGAL : 12 Maret 2024**

**STANDAR PELAYANAN  
Pemeriksaan Umum**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>2. Tersedianya rekam medis pasien</li> </ol>  |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas mengecek Kembali identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan</li> <li>6. Petugas memberikan edukasi terkait diagnose pasien</li> <li>7. Petugas meminta pasien mengambil obat bila mendapat resep</li> <li>8. Petugas memberikan rujukan jika diperlukan</li> </ol>  |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | 10 Menit   |
| M   | Biaya/ Tarif                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum<br/> Pasien Baru : Rp.10.000,00 *belum termasuk tindakan*<br/> Pasien Lama : Rp.5.000,00 *belum termasuk tindakan*</li> <br/> <p style="text-align: center;"><i>Sesuai Surat Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 82 Tahun 2020<br/>Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Tarif Layanan pada Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Sidoarjo yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah</i></p> <li>2. Bagi pasien pemegang jaminan kesehatan, biaya ditanggung penjamin.</li> </ol> |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsultasi Dokter</li> <li>• Pemeriksaan Fisik</li> <li>• Tindakan Medis</li> <li>• Surat Rujukan</li> <li>• Surat Keterangan Kesehatan</li> <li>• Surat Keterangan Buta Warna</li> <li>• Surat Keterangan Istirahat / Sakit</li> <li>• Surat Keterangan Berobat</li> </ul>   |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian langsung</li> <li>b. Kotak saran yang telah disediakan di Ruang tunggu Puskesmas</li> <li>c. Telepon : 031-8676643</li> <li>d. Whatsapp : 082132430042</li> <li>e. Email : waru1010201@gmail.com</li> <li>f. Website : puskesmaswaru.sidoarjokab.go.id</li> <li>g. Instagram : @puskesmas_waru_sidoarjo</li> </ol>  |

| No.  | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|--|--|---|
|  |  | h. SP4N-LAPOR!<br>i.  |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b> |  |   |
| 1.   | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Kesehatan Primer</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>5. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 514 Tahun 2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama</li> </ol> |
| 2.   | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursi Tunggu</li> <li>2. Air Conditioner (AC)</li> <li>3. Kipas Angin</li> <li>4. Televisi Edukasi</li> <li>5. Air Purifier dan Hepa Filter</li> <li>6. Komputer dan jaringan internet</li> <li>7. Printer</li> <li>8. Meubelair</li> <li>9. Bed Pemeriksaan</li> <li>10. Standing Banner</li> <li>11. Peralatan Medis Pendukung</li> </ol>   |
| 3.   | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum : S1 Profesi Kedokteran Umum</li> <li>2. Perawat : DIII Keperawatan</li> <li>3. Tenaga Administrasi : SLTA Sederajat</li> </ol>   |
| 4.   | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sisem pengendalian mutu internal oleh audit internal puskesmas</li> </ol>  |
| 5.   | Jumlah Pelaksanan                          | Dokter : 1 orang<br>Perawat : 2 orang<br>Tenaga Administrasi : 1 orang  |
| 6.   | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dilayani oleh tenaga kesehatan sesuai dengan kompetensinya.</li> <li>2. Pasien dilayani sesuai dengan standar pelayanan pendaftaran dan SOP yang berlaku.</li> </ol> Pasien dilayani oleh petugas yang ramah, cekatan, responsif, komunikatif, sopan dan santun.   |
| 7.   | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Informasi tentang pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya.  |
| 8.   | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> </ol>  |

| <b>No.</b> | <b>KOMPONEN</b> | <b>URAIAN</b>  |
|------------|-----------------|--|
|            |                 | 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali |

**STANDAR PELAYANAN**  
**RUANG RAWAT JALAN PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | Kartu Identitas (Kartu berobat/KTP/Kartu BPJS/KK)  |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran</li> <li>2. Pasien menunggu didepan ruang tunggu pelayanan gigi dan mulut</li> <li>3. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut rekam medik</li> <li>4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan jika ada indikasi dilakukan rujukan.</li> <li>5. Dilakukan tindakan medis sesuai keluhan.</li> </ol>  |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | 40 menit   |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | Pasien BPJS : Gratis<br>Pasien Umum : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan Gigi 20.000</li> <li>2. Pengobatan Peradangan/ Abses 20.000</li> <li>3. Pembersihan Karang Gigi (per kuadran) 20.000</li> <li>4. Tumpatan Sementara               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Devitalisasi pulpa 20.000</li> <li>b. Sterilisasi pulpa 20.000</li> <li>c. Relief of pain 20.000</li> </ol> </li> <li>5. Tumpatan Tetap               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tumpatan Tetap Composit (Laser/ sinar) 70.000</li> <li>b. Tumpatan Tetap GIC 40.000</li> </ol> </li> <li>6. Pencabutan dengan Local Anastesi (LA)               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pencabutan ringan 30.000</li> <li>b. Pencabutan sedang 50.000</li> <li>c. Pencabutan berat 65.000</li> </ol> </li> <li>7. Pencabutan dengan Topikal 25.000</li> <li>8. Pencabutan Odontectomy M3 300.000</li> <li>9. Pelayanan pemasangan gigi tiruan atas gigi pertama akrilik 500.000</li> <li>10. Pelayanan pemasangan gigi tiruan bawah 500.000</li> <li>11. Pelayanan pemasangan gigi tiruan atas gigi pertama akrilik selanjutnya 100.000</li> </ol> |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | Jasa layanan Rawat Jalan Kesehatan gigi dan mulut.   |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :<br>Penyampaian langsung<br>Kotak saran yang telah disediakan di Ruang tunggu Puskesmas  |

| No.  | KOMPONEN                                  | URAIAN   |
|--|---|--|
|  |   | a. Telepon : 031-8676643<br>b. Whatsapp : 082132430042<br>c. Email : <a href="mailto:waru1010201@gmail.com">waru1010201@gmail.com</a><br>d. Website : puskesmaswaru. <a href="http://sidoarjokab.go.id">sidoarjokab.go.id</a><br>e. Instagram : @puskesmas_warusidoarjo<br>f. SP4N-LAPOR!  |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b> |   |  |
| 1.   | Dasar Hukum                               | 1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;<br>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/5/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan<br>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14/KEP/M.PAN/5/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.<br>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang pelayanan Puskesmas<br>5. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur;<br>6. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan perda Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik Propinsi Jawa Timur;<br>7. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2018 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo;<br>8. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 6 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2018 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo;<br>9. Peraturan Bupati Sidoarjo no 43 tahun 2016 tentang satndart pelayanan minimal Badan layanan Umum daerah Puskesmas<br>10. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 82 tahun 2020 tentang Tarif Layanan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Sidoarjo yang menerapkan pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah |
| 2.   | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | 1. Ruang kerja dengan pendingin ruangan<br>2. Meja dan kursi kerja<br>3. PC, Laptop<br>4. Printer  |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | 5. Alat dan Bahan untuk melaksanakan tindakan<br>6. Dental unit  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan dan profesi dibidang pelayanan Rawat jalan gigi dan mulut.<br>2. Pengawai yang mampu mengoperasikan komputer  |
| 4.  | Pengawasan Internal                        | 1. Dilakukan secara berkala oleh Kepala Puskesmas; Tim Mutu dan Audit Internal<br>2. Dilakukan secara berkelanjutan  |
| 5.  | Jumlah Pelaksanaan                         | Maksimal 4 orang dalam pelayanan Rawat jalan kesehatan gigi dan mulut.   |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan Rawat jalan gigi dan mulut dilaksanakan sesuai dengan SOP pelayanan dan buku pedoman Pelayanan rawat jalan gigi dan mulut.   |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Pelayanan sesuai dengan Permenkes no 89 tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut<br>2. Pelayanan sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/62/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter Gigi<br>3. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | 1. Secara berkala 1 bulan sekali dilaporkan melalui penanggung Jawab UKP dan UKP Pengembangan dan dibahas dalam minilokakarya bulanan.<br>2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)<br>3. Evaluasi melalui keluhan pelanggan yang masuk   |



**STANDAR PELAYANAN  
KESEHATAN IBU DAN KB**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN  |
|---|---|---|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |   |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | Kartu berobat / Kartu BPJS / Kartu Identitas Pasien   |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien mendaftar di loket pendaftaran</li> <li>2. Petugas loket mengarahkan pasien ke ruang pelayanan KIA</li> <li>3. Bidan memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>4. Bidan mengkonfirmasi identitas pasien dengan menanyakan tanggal lahir</li> <li>5. Bidan memberikan pelayanan kebidanan sesuai dengan kebutuhan pasien</li> <li>6. Bidan menyarankan pemeriksaan penunjang/laboratorium dan imunisasi jika diperlukan</li> <li>7. Bidan melakukan tindakan jika diperlukan</li> <li>8. Bidan melakukan rujukan internal atau eksternal jika pasien memerlukan penanganan lebih lanjut</li> <li>9. Bidan memberikan konseling sesuai kebutuhan pasien</li> <li>10. Bidan memberikan resep terapi sesuai kebutuhan pasien</li> <li>11. Bidan mendokumentasikan pelayanan di rekam medis dan buku KIA</li> <li>12. Pasien mengambil obat di loket obat</li> </ol> |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | 70 menit  |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum<br/> Pasi n Baru : Rp.10.000,00 *belum termasuk tindakan*<br/> Pasi n Lama : Rp.5.000,00 *belum termasuk tindakan*</li> </ol> <p style="text-align: center;"><i>Sesuai Surat Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 82 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Tarif Layanan pada Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Sidoarjo yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Bagi pasien pemegang jaminan kesehatan, biaya ditanggung penjamin.</li> </ol>   |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | Konsultasi medis<br>Pemeriksaan fisik<br>Tindakan medis<br>Surat rujukan<br>Keterangan sehat calon pengantin wanita   |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian langsung</li> <li>b. Kotak saran yang telah disediakan di Ruang tunggu Puskesmas</li> <li>c. Telepon : 031-8676643</li> <li>d. Whatsapp : 082132430042</li> <li>e. Email : waru1010201@gmail.com</li> <li>f. Website : puskesmaswaru.sidoarjokab.go.id</li> </ol>  |

| No.  | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|--|--|---|
|  |  | g. Instagram : @puskesmas_waru_sidoarjo<br>h. SP4N-LAPOR!   |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b> |  |   |
| 1.   | Dasar Hukum                                | 1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat<br>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, dan Pelayanan Kesehatan Seksual |
| 2.   | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas  | 1. ATK<br>2. Rekam medis<br>3. Buku KIA<br>4. Tensimeter<br>5. Stetoskop<br>6. Timbangan dewasa<br>7. Pita lingkar lengan atas<br>8. Stadiometer<br>9. Termometer<br>10. Tempat tidur pemeriksaan<br>11. Set alat pemeriksaan ibu<br>12. Doppler dan gel<br>13. Wastafel<br>14. Lemari arsip<br>15. Tempat sampah medis dan non medis                         |
| 3.   | Kompetensi Pelaksana                       | Pelaksana layanan kesehatan ibu dan KB memiliki pendidikan minimal DIII Kebidanan   |
| 4.   | Pengawasan Internal                        | Dilakukan secara berjenjang oleh penanggungjawab UKP dan Kepala Puskesmas<br>Dilakukan secara berkelanjutan   |
| 5.   | Jumlah Pelaksanaan                         | Minimal 2 (dua) orng bidan  |
| 6.   | Jaminan Pelayanan                          | Ketersediaan peralatan<br>Wakty tunggu rawat jalan < 30 menit<br>Kepuasan pelanggan   |
| 7.   | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Tidak terjadinya kesalahan identifikasi pasien<br>Tidak terjadinya kesalahan prosedur tindakan medis<br>Pengurangan terjadinya resiko infeksi di puskesmas dengan 6 langkah cuci tangan   |
| 8.   | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | Secara berkala dilaporkan melalui laporan kinerja UKP Puskesmas<br>Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Kepuasan Pasien   |

**STANDAR PELAYANAN  
KESEHATAN ANAK DAN IMUNISASI**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN  |
|---|---|---|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |   |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan Kesehatan Anak               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas diri berupa KK/KIA (kartu identitas anak)</li> <li>b. BPJS Kesehatan (jika memiliki)</li> </ol> </li> <li>2. Persyaratan pelayanan Imunisasi :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas diri berupa KK/KIA (kartu identitas anak)</li> <li>b. BPJS Kesehatan (jika memiliki)</li> <li>c. Membawa Buku KIA (Kesehatan Ibu dan Anak)</li> </ol> </li> </ol>   |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien anak telah terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>2. Bidan melakukan pemanggilan pasien ke Ruang Pelayanan Anak dan Imunisasi</li> <li>3. Bidan melakukan pengkjian awal klinis di ruang Pelayanan Anak dan Imunisasi</li> <li>4. Jika anak membutuhkan Imunisasi lakukan imunisasi sesuai kebutuhan dengan berpanduan buku KIA (Kesehatan Ibu dan Anak)</li> <li>5. Jika anak sakit maka dilakukan kajian berdasarkan panduan MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit), kolaborasi dokter untuk pemberian terapi.</li> <li>6. Dokter melakukan pemeriksaan medis dan penegakan diagnosa.</li> <li>7. Dokter melakukan rujukan internal atau konsultasi antar ruang pelayanan untuk pemeriksaan laboratorium/pemeriksaan dokter gigi/konsultasi gizi/ konsultasi sanitasi jika dibutuhkan.</li> <li>8. Dokter memberikan resep obat kepada pasien</li> <li>9. Dokter memberikan Konsultasi, Informasi dan Edukasi (KIE) yang benar dan mudah dipahami pasien.</li> </ol> |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | 15-30 menit   |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. BPJS Faskes Puskesmas Waru GRATIS</li> <li>2. Pasien Umum :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pendaftaran pasien KK Sidoarjo : Gratis</li> <li>b. Pendaftaran pasien lama Rp. 30.000</li> <li>c. Pendaftaran pasien baru Rp. 25.000</li> </ol> </li> <li>3. Belum termasuk biaya tindakan (Tindik = Rp. 15.000)</li> </ol>  |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan imunisasi</li> <li>2. Pelayanan Tindik bayi</li> <li>3. Pelayanan Balita Sakit</li> <li>4. Surat Rujukan ke RS</li> </ol>   |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | <p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian langsung</li> <li>b. Kotak saran yang telah disediakan di Ruang tunggu Puskesmas</li> <li>c. Telepon : 031-8676643</li> <li>d. Whatsapp : 082132430042</li> </ol>   |

| No.  | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|--|--|---|
|  |  | e. Email : waru1010201@gmail.com<br>f. Website : puskesmaswaru.sidoarjokab.go.id<br>g. Instagram : @puskesmas_waru_sidoarjo<br>h. SP4N-LAPOR!   |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b> |  |   |
| 1.   | Dasar Hukum                                | 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;<br>2. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;<br>3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang kebidanan;<br>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama;<br>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan. |
| 2.   | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas  | 1. Ruang kerja dengan pendingin ruangan<br>2. Meja dan kursi<br>3. Carrier vaksin, Sput, Handscoon, Kapas DTT, kapas alkohol<br>4. Timbangan bayi, Timbangan badan, mikrotoa, Termogun, ARI timer.<br>5. Komputer dan jaringan Internet<br>6. Buku register   |
| 3.   | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dokter Umum yang memiliki surat izin praktek.<br>2. Bidan DIII/ DIV yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya;  |
| 4.   | Pengawasan Internal                        | 1. Dilakukan pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas<br>2. Dilakukan secara berkelanjutan  |
| 5.   | Jumlah Pelaksanan                          | Dokter Umum : minimal 1 orang<br>Bidan : minimal 1 orang  |
| 6.   | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan).  |
| 7.   | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya<br>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas<br>3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa);  |
| 8.   | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas, dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali<br>2. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo<br>3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)   |

**STANDAR PELAYANAN  
KONSULTASI GIZI**

| No   | KOMPONEN  | URAIAN  |
|--|---|---|
| <b>Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b> |   |   |
| 1.   | Persyaratan Pelayanan                             | Pasien telah mendapatkan pelayanan di ruang pelayanan lain (Ruang pelayanan umum, KIA, KB, lansia, gigi) dan dirujuk untuk berkonsultasi gizi   |
| 2.   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur                    | 1. Petugas melakukan pengkajian data, diagnose gizi, dan penatalaksanaan gizi.<br>2. Petugas memberikan konseling gizi sesuai kebutuhan pasien.<br>3. Petugas memberikan paket gizi jika di perlukan  |
| 3.   | Jangka Waktu Pelayanan                            | 25 menit  |
| 4.   | Biaya/Tarif                                       | Tidak ada biaya /tarif  |
| 5.   | Produk Pelayanan                                  | Jasa layanan gizi   |
| 6.   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :<br>a. Penyampaian langsung<br>b. Kotak saran yang telah disediakan di Ruang tunggu Puskesmas<br>c. Telepon : 031-8676643<br>d. Whatsapp : 082132430042<br>e. Email : waru1010201@gmail.com<br>f. Website : puskesmaswaru.sidoarjokab.go.id<br>g. Instagram : @puskesmas_waru_sidoarjo<br>h. SP4N-LAPOR!  |
| <b>Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>    |   |   |
| 1.   | Dasar Hukum                                       | 1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;<br>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/5/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan<br>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14/KEP/M.PAN/5/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.<br>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang pelayanan Puskesmas<br>5. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur;<br>6. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan perda Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik Propinsi Jawa Timur;<br>7. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2018 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo;<br>8. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 6 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2018 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo; |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | 9. Peraturan Bupati Sidoarjo no 43 tahun 2016 tentang satndart pelayanan minimal Badan layanan Umum daerah Puskesmas   |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang kerja dengan pendingin ruangan</li> <li>2. Meja dan kursi kerja</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Jaringan internet</li> <li>6. Kursi pasien</li> </ol>   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | Petugas yang memiliki pengetahuan dan profesi dibidang pelayanan Gizi (Nutrisionis)  |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berkala oleh Kepala Puskesmas;</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>  |
| 5. | Jumlah Pelaksanaan                         | Maksimal 2 orang dalam ruang pelayanan gizi  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Kepala Puskesmas menjamin seluruh pelayanan yang diberikan petugas di ruang pelayanan gizi sesuai dengan standar pelayanan, SOP Pelayanan dan Pedoman Pelayanan ruang gizi.  |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>Kepala Puskesmas menjamin Keamanan dan Keselamatan Pelayanan di ruang pelayanan gizi sesuai dengan ;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perbup Sidoarjo no. 43 tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal badan layanan umum daerah Puskesmas</li> <li>2. Permenkes no. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</li> <li>3. Pelayanan bebas dari pungli / suap / gratifikasi.</li> </ol> |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara berkala 1 bulan sekali dilaporkan melalui penanggung Jawab UKP dan dibahas dalam minilokakarya bulanan.</li> <li>2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ol>  |

**STANDAR PELAYANAN  
PEMERIKSAAN LANJUT USIA**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | Membawa kartu identitas (Kartu BPJS/KTP/KK/Kartu Berobat)  |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas loket mendaftarkan data pasien pada aplikasi SIKUAT sesuai nomer antrian</li> <li>2. Perawat melakukan anamnesa dan pemeriksaan vital sign di ruang pemeriksaan lansia</li> <li>3. Dokter Umum melakukan pemeriksaan fisik di ruang pemeriksaan lanjut usia</li> <li>4. Dokter Umum melakukan rujukan ke laboratorium bila diperlukan</li> <li>5. Petugas Laboratorium mengirim hasil pemeriksaan laboratorium di aplikasi SIKUAT</li> <li>6. Dokter Umum menuliskan obat untuk pasien pada rekam medis SIKUAT</li> <li>7. Memberikan konsultasi, edukasi dan informasi yang benar dan mudah dipahami pasien</li> <li>8. Dokter memberikan surat rujukan apabila pasien memerlukan penanganan lebih lanjut di Dokter Spesialis</li> </ol>  |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | 30 menit   |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | Pasien BPJS Faskes Waru : Gratis<br>Pasien BPJS Faskes Non Waru / Umum : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien BARU : Rp 10.000,- *Belum termasuk tindakan dan lain-lain</li> <li>- Pasien LAMA : Rp 5.000,- *Belum termasuk tindakan dan lain-lain</li> </ul>   |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anamnesa / wawancara / konsultasi</li> <li>2. Pemeriksaan tanda-tanda vital</li> <li>3. Pemeriksaan Dokter</li> <li>4. Resep Obat</li> <li>5. Rujukan bila diperlukan</li> </ol>   |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :<br/>Puskesmas Waru<br/>Jl. Barito No. 1 Wisma Tropodo, Kec. Waru</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 031-8676643</li> <li>b. Email : <a href="mailto:upimpuskesmaswaru@gmail.com">upimpuskesmaswaru@gmail.com</a></li> <li>c. Media Sosial :                   <ul style="list-style-type: none"> <li>Instagram : @puskesmas_waru_sidoarjo</li> <li>Youtube : Puskesmas Waru Sidoarjo</li> <li>Google Maps : Puskesmas Waru</li> </ul> </li> <li>d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>2) SMS melalui nomor 1708</li> <li>3) twitter @lapor1708</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol> |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>    |   |  |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 1.  | Dasar Hukum                                | 1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;<br>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/5/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan<br>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14/KEP/M.PAN/5/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik<br>4. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat |
| 2.  | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas  | 1. Ruang pemeriksaan<br>2. Kasur Bed<br>3. Termometer<br>4. Tensimeter<br>5. Stetoskop   |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kesehatan<br>2. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer  |
| 4.  | Pengawasan Internal                        | 1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Sekretariat Daerah;<br>2. Dilakukan audit internal secara berkelanjutan  |
| 5.  | Jumlah Pelaksanan                          | Perawat 2<br>Dokter Umum 1   |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan lanjut usia dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur yang berlaku   |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Pelayanan lanjut usia sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat<br>2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi   |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | 1. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo<br>2. Evaluasi laporan berkala 1 (satu) tahun sekali<br>3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)   |



**STANDAR PELAYANAN  
LABORATORIUM**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membawa identitas (Kartu berobat/KTP/Kartu BPJS/KK)</li> <li>2. Membawa rujukan internal untuk pemeriksaan laboratorium</li> </ol>   |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter/ Dokter Gigi/ Bidan memberikan rujukan internal untuk pemeriksaan laboratorium</li> <li>2. Dokter/ Dokter Gigi/ Bidan mengarahkan pasien ke kasir terlebih dahulu, jika pasien tersebut merupakan pasien umum</li> <li>3. Analis kesehatan menerima blanko rujukan internal untuk pemeriksaan laboratorium dari Dokter/ Dokter Gigi/ Bidan</li> <li>4. Analis kesehatan melakukan validasi data pasien dan jenis pemeriksaan</li> <li>5. Analis kesehatan mengambil sampel pemeriksaan</li> <li>6. Analis kesehatan melakukan pemeriksaan sampel</li> <li>7. Analis kesehatan mencatat dan mengetik hasil pemeriksaan</li> <li>8. Analis kesehatan menyerahkan hasil pemeriksaan</li> </ol> |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | <p>≤ 120 menit</p> <p>Untuk pemeriksaan dahak BTA dan TCM membutuhkan waktu 1-3 hari</p>   |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | <p>Pasien dengan penjaminan BPJS tidak dikenakan biaya atau gratis</p> <p>Pasien umum :</p> <p>Biaya pendaftaran</p> <p>Pasien baru Rp. 10.000</p> <p>Pasien lama Rp. 5.000</p> <p>Pasien KTP luar Kab. Sidoarjo Rp. 20.000</p> <p>Tidak termasuk biaya tindakan dan lain-lain</p>   |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | Hasil pemeriksaan laboratorium   |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | <p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian langsung</li> <li>b. Kotak saran yang telah disediakan di Ruang tunggu Puskesmas</li> <li>c. Telepon : 031-8676643</li> <li>d. Whatsapp : 082132430042</li> <li>e. Email : waru1010201@gmail.com</li> <li>f. Website : puskesmaswaru.sidoarjokab.go.id</li> <li>g. Instagram : @puskesmas_waru_sidoarjo</li> <li>h. SP4N-LAPOR!</li> </ol>   |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>    |   |  |
| 1.  | Dasar Hukum                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/5/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>   |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
| 2.  | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan laboratorium dengan pendingin ruangan</li> <li>2. Meja dan kursi</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Buku register</li> <li>6. Jaringan internet</li> </ol>  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanggung jawab layanan laboratorium memiliki pendidikan minimal DIII Analis Kesehatan</li> <li>2. Penanggung jawab layanan laboratorium memiliki kompetensi tambahan Pelatihan laboratorium tingkat Puskesmas, Pelatihan TB DOTS, dan Pelatihan phlebotomi</li> <li>3. Pelaksana layanan laboratorium memiliki pendidikan minimal DIII Analis Kesehatan</li> <li>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun</li> <li>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer</li> </ol> |
| 4.  | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang oleh Penanggung Jawab UKP dan Kepala Puskesmas</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>  |
| 5.  | Jumlah Pelaksanan                          | Minimal 1 orang pelaksana   |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | Stempel dinas yang disediakan sesuai dengan aturan tata naskah dinas yang berlaku   |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium dan dapat dipertanggung jawabkan</li> <li>2. Kepuasan pelanggan</li> </ol>  |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara berkala dilaporkan melalui laporan kinerja UKP Puskesmas</li> <li>2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ol>  |

**STANDAR PELAYANAN  
FARMASI**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN  |
|---|---|---|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |   |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kartu Identitas (Kartu berobat/KTP/Kartu BPJS/KK)</li> <li>• Resep Obat</li> <li>• Nomor antrian loket (SiKuat)</li> </ul>   |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien meletakkan resep obat dan mengambil nomor antrian atau pasien meletakkan nomor antrian pendaftaran (SiKuat) di kotak penerimaan resep</li> <li>• Petugas melakukan pengkajian resep</li> <li>• Petugas menyiapkan obat sesuai dengan resep</li> <li>• Petugas menyerahkan obat disertai dengan pemberian informasi obat</li> <li>• Pasien pulang</li> </ul>   |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | Racikan : <60 menit<br>Non Racikan : <30 menit  |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | Tidak dipungut biaya  |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obat</li> <li>- Informasi penggunaan obat</li> <li>- Konseling obat</li> </ul>   |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian langsung</li> <li>b. Kotak saran yang telah disediakan di Ruang tunggu Puskesmas</li> <li>c. Telepon : 031-8676643</li> <li>d. Whatsapp : 082132430042</li> <li>e. Email : waru1010201@gmail.com</li> <li>f. Website : puskesmaswaru.sidoarjo.go.id</li> <li>g. Instagram : @puskesmas_war_u_sidoarjo</li> <li>h. SP4N-LAPOR!</li> </ol> |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>    |   |   |
| 1.  | Dasar Hukum                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>• Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>• Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</li> <li>• Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas</li> </ul>   |
| 2.  | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ATK</li> <li>• Lemari es</li> <li>• Komputer yang dilengkapi aplikasi office</li> <li>• Printer</li> <li>• Meja Peracikan</li> <li>• Alat peracikan</li> <li>• Lemari Penyimpanan Obat</li> </ul>  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                              | Apoteker/DIII Farmasi yang memiliki surat tanda registrasi  |
| 4.  | Pengawasan Internal                               | Dilakukan secara rutin oleh Audit Internal, Tim Mutu dan Kepala Puskesmas, dan secara berkala oleh Dinas Kesehatan  |

| <b>No.</b> | <b>KOMPONEN</b>                            | <b>URAIAN</b>  |
|------------|--|--|
| 5.         | Jumlah Pelaksana                           | Minimal 1 orang Apoteker/DIII Farmasi  |
| 6.         | Jaminan Pelayanan                          | Kepala Puskesmas menjamin seluruh pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan   |
| 7.         | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pengunjung yang menerima pelayanan di ruang farmasi   |
| 8.         | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara berkala 1 bulan sekali dilaporkan melalui Penanggung Jawab UKPP dan dibahas dalam minilokakarya bulanan.</li> <li>2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ol> |

**STANDAR PELAYANAN  
GAWAT DARURAT DAN TINDAKAN**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN  |
|---|---|---|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |   |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | 1. Membawa Kartu Identitas ( KTP / fotocopy KK) atau mengetahui alamat dengan jelas untuk kunjungan pertamakali.<br>a. Pengguna layanan BPJS harus membawa kartu BPJS ;<br>b. Pengguna layanan SKTM harus membawa lembar SKTM<br>2. Membawa Kartu berobat bila ada  |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | 1. Pasien datang sendiri, bisa dari rujukan antar ruang pemeriksaan dengan membawa form rujukan internal, Rujukan Horisontal<br>2. Petugas memilah kegawatdaruratan (triase : hijau, kuning, dan merah)<br>3. Petugas melakukan penanganan/ tindakan medis<br>4. Pengambilan obat<br>5. Rujuk jika diperlukan penanganan lanjut ke Rumah Sakit<br>6. Pasiian Pulang Penyelesaian administrasi dan survey kepuasan   |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | Perpenderita membutuhkan waktu 90 menit<br>Pelayanan 24 Jam   |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | Sesuai Peraturan Bupati Sidoarjo No. 82 Tahun 2020  |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | Pelayanan Kegawat daruratan, Hecting, Pemberian obat supositoria, Pasang/lepas catheter, Injeksi Intravena/intramuscular, Pemasangan Oksigen, perawatan luka, Angkat jahitan, Ekstraksi corpus alienum operatif/non operatif, ekstraksi serumen, spooling telinga/mata, tindik telinga, injeksi keloid, cross incici, pasang sonde, Pengobatan peradangan/abses, nebulizer, visum er repetum, pasang infus, incici abses, pasang bidai/spalk, jahit Qoril, Parawatan combustion, Refaksi mata, ekstraksi Corpus Alienu mata/telinga, Perawatan luka gangrene, Ekstraksi kuku, Ekstraski lipoma, ekstraksi clavus, incici aterma, sirkumsisi, perekaan EKG, ambulance. |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :<br>a. Penyampaian langsung<br>b. Kotak saran yang telah disediakan di Ruang tunggu Puskesmas<br>c. Telepon : 031-8676643<br>d. Whatsapp : 082132430042<br>e. Email : waru1010201@gmail.com<br>f. Website : puskesmaswaru.sidoarjokab.go.id<br>g. Instagram : @puskesmas_waru_sidoarjo<br>h. SP4N-LAPOR!  |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>    |   |   |
| 1.  | Dasar Hukum                                       | 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  | 2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran<br>3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan<br>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik<br>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat<br>6. Keputusan Menkes Republik Indonesia nomor 1186 tahun 2022 tentang Panduan Praktik Klinis (PPK) Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama |
| 2.  | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas  | 1. Ruang kerja dengan pendingin ruangan<br>2. Meja dan kursi, lemari<br>3. Komputer<br>4. Bed tindakan<br>5. Alat tulis (Kertas dan Bollpoint)<br>6. Timbangan<br>7. Buku register<br>8. Jaringan internet<br>9. Mobil Ambulance<br>10. Tempat sampah medis/non medis<br>11. Sterilisator<br>12. Cauter<br>13. Mesin EKG<br>14. Mesin nebulizer<br>15. Alat pemeriksaan medis<br>16. Hecting set, tabung oksigen, defibrilator, set perawatan luka, spooling set.   |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Pegawai yang memiliki Ijazah dan profesi bidang kedokteran, STR, SIK dan sertifikat dibidang kesehatan<br>2. Pegawai yang memiliki ijazah DIII/ S1 di bidang keperawatan, STR dan sertifikat di bidang kesehatan<br>3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer  |
| 4.  | Pengawasan Internal                        | 1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Puskesmas Porong<br>2. Dilakukan secara berkelanjutan   |
| 5.  | Jumlah Pelaksanan                          | 4 tenaga dokter, 18 tenaga perawat, 1 administrasi, 4 tenaga ambulance  |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur dan standar praktik kedokteran dan praktik keperawatan Gawat darurat.   |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pelayanan bebas pungli / Suap/ Gratifikasi, serta Petugas memperhatikan 6 sasaran keselamatan pasien  |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | Evaluasi laporan berkala 1 (satu) bulan sekali<br>Audit Internal sesuai jadwal Auditor<br>Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)   |

**STANDAR PELAYANAN  
KESEHATAN JIWA**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN  |
|---|---|---|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |   |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | Membawa kartu identitas (Kartu BPJS/KTP/KK/Kartu Berobat)   |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas loket mendaftarkan data pasien pada aplikasi SIKUAT sesuai nomer antrian</li> <li>2. Perawat melakukan anamnesa dan pemeriksaan vital sign di ruang pemeriksaan khusus</li> <li>3. Dokter Umum melakukan anamnesa ulang dan pemeriksaan Kesehatan jiwa di ruang pemeriksaan khusus</li> <li>4. Dokter memberikan surat rujukan apabila pasien memerlukan penanganan lebih lanjut di Dokter Spesialis Jiwa</li> <li>5. Dokter Umum memberikan konsultasi, informasi dan edukasi yang dibutuhkan pasien dan atau keluarga pasien</li> <li>6. Dokter Umum meresepkan dan menulis obat yang akan diberikan pada rekam medis elektronik SIKUAT</li> <li>7. Dokter Umum mengarahkan pasien untuk menunggu panggilan di ruang Farmasi untuk mendapatkan obat yang diperlukannya</li> </ol> |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | 60 menit  |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | Pasien BPJS Faskes Waru : Gratis<br>Pasien BPJS Faskes Non Waru / Umum : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien BARU : Rp 10.000,- *Belum termasuk tindakan dan lain-lain</li> <li>- Pasien LAMA : Rp 5.000,- *Belum termasuk tindakan dan lain-lain</li> </ul>  |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anamnesa / wawancara / konsultasi</li> <li>2. Pemeriksaan tanda-tanda vital</li> <li>3. Pemeriksaan Dokter</li> <li>4. Resep Obat</li> <li>5. Rujukan bila diperlukan</li> </ol>  |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian langsung</li> <li>b. Kotak saran yang telah disediakan di Ruang tunggu Puskesmas</li> <li>c. Telepon : 031-8676643</li> <li>d. Whatsapp : 082132430042</li> <li>e. Email : waru1010201@gmail.com</li> <li>f. Website : puskesmaswaru.sidoarjo.go.id</li> <li>g. Instagram : @puskesmas_waru_sidoarjo</li> <li>h. SP4N-LAPOR!</li> </ol>  |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>    |   |   |
| 1.  | Dasar Hukum                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/5/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> </ol>   |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  | 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14/KEP/M.PAN/5/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik<br>4. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat |
| 2.  | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas  | 1. Ruang pemeriksaan<br>2. Kasur Bed<br>3. Termometer<br>4. Tensimeter<br>5. Stetoskop<br>6. Komputer<br>7. Alat tulis kantor   |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kesehatan jiwa<br>2. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer<br>3. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, secara lisan maupun tulisan  |
| 4.  | Pengawasan Internal                        | 1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Puskesmas Waru;<br>2. Dilakukan audit internal secara berkelanjutan   |
| 5.  | Jumlah Pelaksana                           | Perawat penanggungjawab program kesehatan Jiwa 1 Dokter Umum 1  |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan kesehatan jiwa dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur yang berlaku   |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Pelayanan lanjut usia sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat<br>2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi  |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | 1. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo<br>2. Evaluasi laporan berkala 1 (satu) tahun sekali<br>3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  |



**STANDAR PELAYANAN  
PERSALINAN**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | 1. Membawa Kartu Identitas ( KTP / fotocopy KK) atau mengetahui alamat dengan jelas untuk kunjungan pertamakali.<br>a. Pengguna layanan BPJS harus membawa kartu BPJS ;<br>b. Pengguna layanan SKTM harus membawa lembar SKTM<br>2. Membawa Kartu berobat bila ada   |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | 1. Melakukan registrasi di ruang bersalin<br>2. Penanganan persalinan sesuai kompetensi Petugas Puskesmas<br>3. Dokter mengevaluasi penilaian pasca persalinan<br>4. Pemberian terapi<br>5. Dilakukan rujukan bila tidak memenuhi syarat persalinan di Puskesmas Porong<br>6. Pemberian retribusi untuk pasien umum, Penyelesaian administrasi untuk peserta BPJS kesertaan<br>7. Petugas administrasi melakukan survei kepuasan pasien terhadap pelayanan |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | Perpenderita membutuhkan waktu 12 jam  |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | Sesuai Peraturan Bupati Sidoarjo No. 82 Tahun 2020   |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | Pelayanan Bersalin, persalinan patologi, resusitasi bayi asfiksia, perawatan BBL, visite dokter umum, injeksi, Askep, Pasang infus, Plasenta manual, pasang oksigen, Inkubator.  |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :<br>a. Penyampaian langsung<br>b. Kotak saran yang telah disediakan di Ruang tunggu Puskesmas<br>c. Telepon : 031-8676643<br>d. Whatsapp : 082132430042<br>e. Email : waru1010201@gmail.com<br>f. Website : puskesmaswaru.sidoarjokab.go.id<br>g. Instagram : @puskesmas_waru_sidoarjo<br>h. SP4N-LAPOR!   |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>    |   |  |
| 1.  | Dasar Hukum                                       | 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran<br>3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan<br>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik  |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat<br>6. Keputusan Menkes Republik Indonesia nomor 1186 tahun 2022 tentang Panduan Praktik Klinis (PPK) Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama   |
| 2.  | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas  | 1. Ruang kerja dengan pendingin ruangan<br>2. Meja dan kursi<br>3. Bed gynekologi<br>4. Incubator<br>5. Bed rawat inap, bed bayi<br>6. Alat tulis (Kertas dan Bollpoint)<br>7. Buku register<br>8. Jaringan internet<br>9. Partus set,<br>10. Tabung oksigen<br>11. Doppler<br>12. Abulance                        |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Pegawai yang memiliki Ijazah dan profesi bidang kedokteran, STR, SIK dan sertifikat dibidang kesehatan<br>2. Pegawai yang memiliki izajah DIII/S1 kebidanan, emiliki STR, SIK dan pelatihan APN, SDIDTK, CTU, ABPK, BBLR, PPGDON dan pelatihanbidang kebidanan<br>3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer |
| 4.  | Pengawasan Internal                        | 1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Puskesmas Porong<br>2. Dilakukan secara berkelanjutan  |
| 5.  | Jumlah Pelaksanan                          | 4 tenaga dokter, 15 tenaga bidan 4 tenaga ambulance  |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur dan standar praktik kedokteran dan praktik kebidanan.  |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pelayanan bebas pungli / Suap/ Gratifikasi, serta Petugas memperhatikan 6 sasaran keselamatan pasien   |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | Evaluasi laporan berkala 1 (satu) bulan sekali Audit Internal sesuai jadwal Auditor Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  |

**STANDAR PELAYANAN POLI PERAWATAN DUKUNGAN DAN PENGOBATAN  
PDP HIV**

| No  | KOMPONEN  | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>2. Tersedianya rekam medis pasien</li> </ol>  |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas mengecek Kembali identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan</li> <li>6. Petugas memberikan edukasi terkait diagnose pasien</li> <li>7. Petugas meminta pasien mengambil obat bila mendapat resep</li> <li>8. Petugas memberikan rujukan jika diperlukan</li> </ol>  |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | 10 Menit   |
| M   | Biaya/ Tarif                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum<br/> Pasi<u>e</u>n Baru : Rp.10.000,00 *belum termasuk tindakan*<br/> Pasi<u>e</u>n Lama : Rp.5.000,00 *belum termasuk tindakan*<br/><br/> <i>Sesuai Surat Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 82 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Tarif Layanan pada Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Sidoarjo yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah</i> </li> <li>2. Bagi pasien pemegang jaminan kesehatan, biaya ditanggung penjamin.</li> </ol> |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsultasi Dokter</li> <li>• Pemeriksaan Fisik</li> <li>• Tindakan Medis</li> <li>• Surat Rujukan</li> </ul>  |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian langsung</li> <li>b. Kotak saran yang telah disediakan di Ruang tunggu Puskesmas</li> <li>c. Telepon : 031-8676643</li> <li>d. Whatsapp : 082132430042</li> <li>e. Email : waru1010201@gmail.com</li> <li>f. Website : puskesmaswaru.sidoarjokab.go.id</li> <li>g. Instagram : @puskesmas_war_u_sidoarjo</li> <li>h. SP4N-LAPOR!</li> </ol>   |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>    |   |  |
| 1.  | Dasar Hukum                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis</li> </ol>   |

| No | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|----|--|---|
|    |  | 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan<br>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Kesehatan Primer<br>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat<br>5. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 514 Tahun 2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas  | 1. Kursi Tunggu<br>2. Air Conditioner (AC)<br>3. Kipas Angin<br>4. Televisi Edukasi<br>5. Air Purifier dan Hepa Filter<br>6. Komputer dan jaringan internet<br>7. Printer<br>8. Meubelair<br>9. Bed Pemeriksaan<br>10. Standing Banner<br>11. Peralatan Medis Pendukung   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dokter Umum : S1 Profesi Kedokteran Umum, sudah mengikuti pelatihan konselor/PDP HIV<br>2. Perawat : DIII Keperawatan, sudah mengikuti pelatihan konselor/PDP HIV  |
| 4. | Pengawasan Internal                        | 1. Supervisi oleh atasan langsung<br>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh audit internal puskesmas   |
| 5. | Jumlah Pelaksanan                          | Dokter : 1 orang<br>Perawat : 1 orang   |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | 1. Pasien dilayani oleh tenaga kesehatan sesuai dengan kompetensinya.<br>2. Pasien dilayani sesuai dengan standar pelayanan pendaftaran dan SOP yang berlaku.<br>Pasien dilayani oleh petugas yang ramah, cekatan, responsif, komunikatif, sopan dan santun.  |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Informasi tentang pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya.  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali<br>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan<br>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali  |

**STANDAR PELAYANAN  
TBC**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | Kartu Identitas (Kartu Berobat/KTP/KK/Kartu BPJS)  |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien mendaftarkan diri ke loket</li> <li>2. Pasien diarahkan ke Ruang Pelayanan TBC</li> <li>3. Pasien dipanggil dan dipersilakan duduk di tempat pelayanan</li> <li>4. Pasien ditanya tentang keluhan dan diperiksa</li> <li>5. Petugas melakukan identifikasi pasien dengan kriteria :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien baru, dilakukan pemeriksaan laboratorium</li> <li>b. Pasien lama, diberikan obat sesuai jadwal rutin</li> </ol> </li> <li>6. Pasien melakukan konsultasi dengan dokter apabila diperlukan</li> <li>7. Pasien mengambil obat di ruang obat</li> <li>8. Pasien pulang</li> </ol> |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | 60 menit   |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | Tidak ada biaya/tarif  |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan TB</li> <li>2. Pengobatan TB</li> </ol>  |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | <p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian langsung</li> <li>b. Kotak saran yang telah disediakan di Ruang tunggu Puskesmas</li> <li>c. Telepon : 031-8676643</li> <li>d. Whatsapp : 082132430042</li> <li>e. Email : waru1010201@gmail.com</li> <li>f. Website : puskesmaswaru.sidoarjokab.go.id</li> <li>g. Instagram : @puskesmas_waru_sidoarjo</li> <li>h. SP4N-LAPOR!</li> </ol>   |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>    |   |  |
| 1.  | Dasar Hukum                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang RI no 29 tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran</li> <li>2. Undang-undang RI no 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>3. PERMENKES No. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>4. Petunjuk tehnis departemen Kesehatan RI</li> <li>5. Surat Keputusan Kepala Puskesmas tentang uraian tugas</li> </ol>   |
| 2.  | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas         | <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Ruang kerja dengan pendingin ruangan</li> <li>7. Meja dan kursi</li> <li>8. Komputer dan sistem aplikasi SIKUAT</li> <li>9. Tensimeter, timbangan, dan alat ukur tinggi badan</li> <li>10. Buku register</li> <li>11. Jaringan internet</li> </ol>   |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  | 12. Bed Pemeriksaan   |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dokter / perawat <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mampu melakukan konseling TB</li> <li>b. Memahami TB-DOTS</li> <li>c. Mampu melakukan PMO</li> </ul> 2. Pengawai yang mampu mengoperasikan komputer |
| 4.  | Pengawasan Internal                        | 1. Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan di ruang TB dipantau oleh PJ UKP<br>2. Selanjutnya pengawasan langsung oleh Kepala Puskesmas   |
| 5.  | Jumlah Pelaksanaan                         | 1 orang perawat<br>1 orang dokter umum  |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang disediakan sesuai dengan aturan standar pelayanan yang berlaku   |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pengunjung yang menerima pelayanan di ruang TB<br>2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi   |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | 1. Monitoring dan evaluasi rutin setiap bulan<br>2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)   |

**STANDAR PELAYANAN  
RAWAT INAP**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | KTP/KK/Nomor BPJS/kartu berobat  |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima rujukan internal dan rekam medis.</li> <li>2. Petugas melakukan identifikasi ulang pasien.</li> <li>3. Petugas menjelaskan dan meminta persetujuan inform consent rawat inap yang berisi hak dan kewajiban pasien.</li> <li>4. Perawat melakukan assessment awal keperawatan.</li> <li>5. Nutrisionis melakukan asuhan gizi rawat inap jika menemukan pasien risiko malnutrisi.</li> <li>6. Petugas kefarmasian melakukan rekonsiliasi obat ke pasien.</li> <li>7. Dokter melakukan assessment awal medis.</li> <li>8. Petugas membuat rencana asuhan keperawatan dan medis.</li> <li>9. Petugas memasang gelang identitas dan/atau risiko jatuh dan alergi.</li> <li>10. Petugas menyiapkan ruang rawat inap.</li> <li>11. Petugas mengantarkan pasien ke ruang rawat inap.</li> <li>12. Petugas bidan/perawat, nutrisionis, petugas kefarmasian, dan dokter melakukan visite dan KIE ke pasien (edukasi terintegrasi).</li> <li>13. Petugas mengobservasi pasien serta memberi edukasi perkembangan kondisi pasien.</li> <li>14. Petugas menentukan terapi lanjutan pasien.</li> <li>15. Petugas merujuk pasien yang belum sembuh atau mengarah ke indikasi kegawatdaruratan.</li> <li>16. Petugas memulangkan pasien yang sembuh.</li> </ol> |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | 1-5 hari, apabila belum sembuh akan dilakukan rujukan ke FKTL  |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dengan penjamin BPJS gratis</li> <li>2. Pasien dengan penjamin JKMM gratis</li> <li>3. Pasien umum biaya akomodasi rawat inap per hari Rp 90.000 belum termasuk biaya tindakan dan lain – lain</li> </ol>   |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | Rawat inap   |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | <p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>j. Penyampaian langsung</li> <li>k. Kotak saran yang telah disediakan di Ruang tunggu Puskesmas</li> <li>l. Telepon : 031-8676643</li> <li>m. Whatsapp : 082132430042</li> <li>n. Email : waru1010201@gmail.com</li> <li>o. Website : puskesmaswaru.sidoarjokab.go.id</li> <li>p. Instagram : @puskesmas_waru_sidoarjo</li> <li>q. SP4N-LAPOR!</li> </ol>   |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>    |   |  |
| 1.  | Dasar Hukum                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang RI no 29 tahun 2004 tentang praktek kedokteran</li> <li>2. Undang-undang RI no 36 tahun 2009 tentang</li> </ol>  |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  | Kesehatan<br>3. PERMENKES No. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat<br>4. KMK 1186 Tahun 2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama<br>5. Perbup nomor 82 th 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 5 Tahun 2017 tentang Tarif Layanan pada Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Sidoarjo yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah |
| 2.  | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas  | 1. Tensimeter<br>2. Oksimeter<br>3. Brankar<br>4. Lampu periksa<br>5. Nebulizer<br>6. Tabung, regulator, selang oksigen<br>7. Standar infus<br>8. Stetoskop<br>9. Thermometer<br>10. Tempat tidur pasien<br>11. Waskom<br>12. Kursi roda<br>13. Pispot  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Pegawai yang memiliki kompetensi dibidang kedokteran dengan STR dan SIP yang berlaku.<br>2. Pegawai yang memiliki kompetensi dibidang keperawatan dengan STR dan SIP yang berlaku.   |
| 4.  | Pengawasan Internal                        | 1. Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayan rawat inap dipantau oleh Penanggung Jawab UKP.<br>2. Dilakukan secara berkelanjutan<br>3. Selanjutnya pengawasan langsung oleh Kepala Puskesmas  |
| 5.  | Jumlah Pelaksanan                          | 1. 1 orang dokter<br>2. 2 orang perawat   |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | Kepala Puskesmas menjamin keseluruhan pelayanan yang diberikan petugas rawat inap sesuai dengan standar pelayanan.  |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pengunjung yang menerima pelayanan di Ruang Rawat Inap   |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | 1. Kinerja pelaksana ditetapkan melalui target terukur dalam sasaran mutu Ruang pengobatan umum yang merupakan target kinerja pelayanan Ruang Rawat Inap.<br>2. Pencapaian target dihitung dan dipantau secara berkala.<br>3. Hasil pencapaian target dianalisis oleh petugas Ruang rawat inap dalam laporan capaian sasaran mutu dan dievaluasi oleh Kepala Puskesmas untuk  |



| <b>No.</b> | <b>KOMPONEN</b> | <b>URAIAN</b>  |
|------------|-----------------|--|
|            |                 | menentukan tindak lanjut dan penetapan target kinerja selanjutnya dengan peningkatan kinerja berkesinambungan. |

**STANDAR PELAYANAN  
PENDAFTARAN LOKET**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |   |  |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | Kartu Berobat/ Kartu BPJS / Kartu Identitas Pasien (E-KTP)/ Kartu Keluarga   |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pengambilan nomor antrian mengarahkan pasien mengambil nomor antrian.</li> <li>2. Petugas pengambilan nomor antrian mempersilahkan pasien untuk duduk dan menunggu panggilan loket pendaftaran sesuai nomor antrian.</li> <li>3. Petugas pendaftaran memanggil nomor antrian sesuai nomor urut antrian.</li> <li>4. Petugas pendaftaran meminjam data identitas pasien.</li> <li>5. Petugas pendaftaran melakukan identifikasi pasien (pasien baru/ lama) :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien baru :                   <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas pendaftaran melakukan perekaman data pasien baru pada aplikasi SIKUAT</li> <li>b. Petugas pendaftaran menjelaskan dan meminta pasien untuk mengisi general consent atau persetujuan umum</li> </ol> </li> </ul> </li> <li>6. Petugas melakukan identifikasi Jenis Pembayaran (Gratis/ Berbayar)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berbayar :                   <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke kasir pembayaran</li> <li>b. Petugas kasir melayani pembayaran pendaftaran pasien</li> </ol> </li> </ul> </li> <li>7. Petugas pendaftaran Melakukan identifikasi keluhan pasien.</li> <li>8. Petugas pendaftaran mendaftarkan pasien ke poli yang dituju pada aplikasi SIKUAT</li> <li>9. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien menuju ke poli tujuan dan mempersilahkan menunggu di ruang tunggu layanan</li> </ol> |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Mengecek kelengkapan persyaratan pendaftaran : 2 menit</li> <li>b) Melakukan entri data pasien baru pada aplikasi SIKUAT : 3 menit</li> </ol>  |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien dengan penjaminan BPJS : Gratis</li> <li>- Pasien umum : Biaya pendaftaran :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien baru Rp. 10.000</li> <li>b. Pasien lama Rp 5.000</li> <li>c. Pasien KTP luar Kab. Sidoarjo Rp. 20.000</li> </ol> </li> </ul> <p>*tidak termasuk biaya tindakan dan lain-lain</p>   |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | Rekam Medis dan Nomor Antrian  |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | <p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian langsung</li> <li>b. Kotak saran yang telah disediakan di Ruang tunggu Puskesmas</li> </ol>  |

| No.  | KOMPONEN                                  | URAIAN  |
|--|---|---|
|  |   | c. Telepon : 031-8676643<br>d. Whatsapp : 082132430042<br>e. Email : waru1010201@gmail.com<br>f. Website : puskesmaswaru.sidoarjokab.go.id<br>g. Instagram : @puskesmas_waru_sidoarjo<br>h. SP4N-LAPOR!   |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b> |   |   |
| 1.   | Dasar Hukum                               | 1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;<br>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/5/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan<br>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14/KEP/M.PAN/5/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.<br>4. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur;<br>5. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan perda Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik Propinsi Jawa Timur;<br>6. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2018 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo;<br>7. Peraturan Daerah Kabupaten Sdoarjo Nomor 6 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2018 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo;<br>8. Peraturan Bupati Sidoarjo nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Sidoarjo;<br>9. Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2020 tetang Kode Wilayah, Nomenklatur/Titelatur dan Kode Masalah di Lingkungan Pemintah Kabupaten Sidoarjo;<br>10. Surat Keputusan Kepala Puskesmas tentang jenis - jenis pelayanan Puskesmas. |
| 2.   | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | 1. Meja dan kursi<br>2. Komputer<br>3. Printer Umum<br>4. Printer Thermal<br>5. TV<br>6. Jaringan internet<br>7. KIOS K   |
| 3.   | Kompetensi Pelaksana                      | 1. Petugas loket minimal lulusan setingkat SMA<br>2. Pengawai yang mampu mengoperasikan komputer  |
| 4.   | Pengawasan Internal                       | 1. Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan di loket pendaftaran dipantau oleh Penanggungjawab loket dan UKP<br>2. Hasil pengawasan dilaporkan/ disampaikan pada mini lokakarya bulanan  |

| No. | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
| 5.  | Jumlah Pelaksanan                          | 2 orang   |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | Kepala Puskesmas menjamin seluruh pelayanan yang diberikan petugas di loket pendaftaran sesuai dengan standar pelayanan   |
| 7.  | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pengunjung yang menerima pelayanan di Loker Pendaftaran  |
| 8.  | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinerja pelaksana ditetapkan melalui target terukur dalam sasaran mutu loket pendaftaran yang merupakan target kinerja pelayanan</li> <li>2. Pencapaian target dihitung dan dipantau secara berkala</li> <li>3. Hasil pencapaian target dianalisis oleh petugas loket pendaftaran dalam laporan capaian sasaran mutu dan dievaluasi oleh kepala Puskesmas untuk menentukan tidak lanjut dan penetapan target kinerja selanjutnya dengan peningkatan kinerja berkesinambungan</li> </ol> |

**STANDAR PELAYANAN  
KONSULTASI DAN PENGADUAN**

| No.   | KOMPONEN  | URAIAN  |
|---|---|---|
| <b>PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b> |   |   |
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                             | Memiliki KTP atau kartu identitas   |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tim Penanganan Pengaduan menerima pertanyaan atau keluhan dari pelanggan.</li> <li>2. Tim Penanganan Pengaduan mencatat identitas pelanggan.</li> <li>3. Tim Penanganan Pengaduan menindaklanjuti pertanyaan atau keluhan pelanggan.</li> <li>4. Tim Penanganan Pengaduan mencatatkan pada dokumen rekapitulasi konsultasi dan pengaduan.</li> </ol>  |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                            | ≤ 7 hari kerja  |
| 4.  | Biaya/ Tarif                                      | Tidak ada biaya/tarif   |
| 5.  | Produk Pelayanan                                  | Penanganan Pertanyaan atau Keluhan Pelanggan  |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi | <p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian langsung</li> <li>b. Kotak saran yang telah disediakan di Ruang tunggu Puskesmas</li> <li>c. Telepon : 031-8676643</li> <li>d. Whatsapp : 082132430042</li> <li>e. Email : waru1010201@gmail.com</li> <li>f. Website : puskesmaswaru.sidoarjo.go.id</li> <li>g. Instagram : @puskesmas_waru_sidoarjo</li> <li>h. SP4N-LAPOR!</li> </ol> |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>    |   |   |
| 1.  | Dasar Hukum                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</li> </ol>  |
| 2.  | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Tulis Kantor</li> <li>2. Komputer yang terkoneksi dengan internet</li> <li>3. Printer</li> </ol>   |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer</li> <li>2. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik</li> <li>3. Pegawai yang memahami alur pelayanan penanganan pengaduan</li> <li>4. Pegawai merupakan anggota Tim Penanganan Pengaduan yang disahkan melalui Surat Keputusan Kepala Puskesmas</li> </ol>  |
| 4.  | Pengawasan Internal                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh Tim Manajemen Mutu;</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>  |
| 5.  | Jumlah Pelaksana                                  | Maksimal 5 orang pelaksana  |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor dilayani oleh petugas yang kompeten</li> <li>2. Pelapor dilayani sesuai SOP yang berlaku</li> </ol>   |

| <b>No.</b> | <b>KOMPONEN</b>                                     | <b>URAIAN</b>   |
|------------|---|---|
| 7.         | Jaminan<br>Keamanan dan<br>Keselamatan<br>Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas pelapor dijamin kerahasiannya.</li> <li>2. Tidak ada diskriminasi pelayanan terhadap pelapor pasca pengaduan.</li> </ol>  |
| 8.         | Evaluasi Kinerja<br>Pelayanan                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi 1 (satu) bulan sekali oleh Tim Manajemen Mutu</li> <li>2. Evaluasi 6 (enam) bulan sekali melalui Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>3. Evaluasi laporan 1 (satu) tahun sekali.</li> </ol> |