



**PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PUSKESMAS KROYA II**

Jalan Temugiring Nomor 1, Gentasari, Kroya, Cilacap, Jawa Tengah 53282
Telepon (08282) 5293851

Pos-el : uftpuskesmaskroya2@gmail.com Laman : <http://www.puskesmaskroya2.cilacapkab.go.id>

**KEPUTUSAN
KEPALA PUSKESMAS KROYA II
NOMOR : 400/ 02.1/16.24**

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN
PUSKESMAS KROYA II**

KEPALA PUSKESMAS KROYA II

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan asa penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan.
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas KROYA II tentang Standar Pelayanan di Puskesmas KROYA II;
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
7. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 51 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap

8. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 34 Tahun 2023 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Cilacap;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KROYA II TENTANG STANDAR PELAYANAN DI PUSKESMAS KROYA II.
- KESATU : Standar Pelayanan pada Puskesmas KROYA II sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : 1. Pelayanan Pendaftaran
2. Pelayanan KIA
3. Pelayanan Farmasi
4. Pelayanan Kasir
5. Pelayanan Laboratorium
6. Pelayanan Pengaduan
7. Pelayanan Gawat Darurat
8. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
9. Pelayanan Pemeriksaan Umum
10. Pelayanan MTBS
11. Pelayanan Persalinan
12. Pelayanan TB
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara / pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku semenjak ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Kroya

Pada tanggal : 02 Januari 2024

KEPALA PUSKESMAS KROYA II



ARMIZA

LAMPIRAN 1 : KEPUTUSAN KEPALA
 PUSKESMAS KROYA II
 NOMOR : 400/ 02.1 /16.24
 TANGGAL : 02 Januari 2024
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN
 PUSKESMAS KROYA II TAHUN
 2024

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

Dasar Hukum :

1. Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik
6. Perbup Cilacap 51 Tahun 2022 tentang Pedoman penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemkab Cilacap.
7. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pasien membawa : 1. Kartu Identitas : KTP, KK dan KIA 2. Kartu Identitas Berobat (pasien lama) 3. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)
2.	Prosedur	1. Pasien mengambil nomor antrian 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut antrian 3. Petugas menanyakan apakah pasien sudah pernah datang berobat a. Pasien Baru 1. Tanyakan dan minta kartu identitas pasien : KTP/KK/KIA/Kartu Jaminan Kesehatan 2. Input data identitas pasien pada aplikasi b. Pasien Lama 1. Tanyakan dan minta kartu identitas pasien : KTP/KK/KIA/Kartu Jaminan Kesehatan 2. Cari nama pasien/ No kartu jaminan kesehatan pada aplikasi 4. Daftarkan pasien pada aplikasi sesuai poli yang dituju 5. Arahkan pasien ke ruang tunggu poli 6. Pasien menunggu panggilan poli
3.	Waktu Pelayanan	Senin-Kamis : 07.30 – 12.00 WIB Jum'at : 07.30 – 11.00 WIB Sabtu : 08.00 – 10.00 WIB (Pelayanan Terbatas)
4.	Biaya/tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap No 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar tarif pelayanan kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk	1. Pendaftaran pasien 2. Pelayanan rekam medis pasien

6.	Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah: <ol style="list-style-type: none"> Secara Langsung Kotak Saran SMS /Whatsapp : 081229620081 Telepon : (0282) 5293851 Facebook : Puskesmas Kroya II Instagram : @puskesmaskroya2 E-mail : uptpuskesmaskroya2@gmail.com Twitter : @puskesmaskroya2 Website : https://www.puskesmaskroya2.cilacapkab.go.id SP4N -LAPOR : UPTD PUSKESMAS KROYA II Tindak lanjut penanganan keluhan/pengaduan/apresiasi adalah : <ol style="list-style-type: none"> Lokmin RTM (Rapat Tinjauan Manajemen) Umpan balik keluhan secara terbuka 						
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Seperangkat Komputer Mesin Antrian Meja Pendaftaran Scanner Printer Rak Rekam Medis dan Rekam Medis Pasien AC 						
8.	Kompetensi Pelaksana	<table border="1" data-bbox="571 1144 1465 1361"> <thead> <tr> <th data-bbox="571 1144 799 1182">PROFESI</th> <th data-bbox="799 1144 1465 1182">KOMPETENSI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="571 1182 799 1323">Perekam Medis</td> <td data-bbox="799 1182 1465 1323"> <ul style="list-style-type: none"> Pendidikan : D III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Pendidikan : S1 Ilmu Administrasi Negara </td> </tr> <tr> <td data-bbox="571 1323 799 1361">Admin</td> <td data-bbox="799 1323 1465 1361"></td> </tr> </tbody> </table>	PROFESI	KOMPETENSI	Perekam Medis	<ul style="list-style-type: none"> Pendidikan : D III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Pendidikan : S1 Ilmu Administrasi Negara 	Admin	
PROFESI	KOMPETENSI							
Perekam Medis	<ul style="list-style-type: none"> Pendidikan : D III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Pendidikan : S1 Ilmu Administrasi Negara 							
Admin								
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Kepala Puskesmas Kroya II Penanggung Jawab Mutu Penanggungjawab UKPP 						
10.	Jumlah Pelaksana	Petugas pendaftaran dan rekam medis : 2 orang						
11.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pasien dilayani oleh admin sesuai dengan kompetensinya Admin melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan prosedur tetap Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/responsive 						
12.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Jalur Difabel Sterilisasi Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul Sarana Pengendalian infeksi (Hand Sanitizer) Lansia Safety Handrail Tersedia APAR Warning Sign (Tanda Peringatan Lantai Licin) Pemakaian APD pada petugas Kerahasiaan terjamin 						



13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan berkala 1 bulan sekali
-----	----------------------------	----------------------------------

KEDALA PUSKESMAS KROYA II



ARMIZA

STANDAR PELAYANAN KIA

Dasar Hukum :

1. Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik
6. Perbup Cilacap 51 Tahun 2022 tentang Pedoman penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemkab Cilacap.
7. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Kartu Identitas,Buku KIA
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendaftarkan diri di pendaftaran ke ruang KIA 2. Petugas pendaftaran memasukkan ke RME KIA 3. Petugas ruang KIA memeriksa pasien sesuai SOP 4. Petugas melakukan konsultasi internal dokter,USG,dokter gigi ,laboratorium sesuai kebutuhan 5. Petugas ruang kia memberikan resep obat 6. Petugas melakukan pencatatan sesuai ketentuan di RME 7. Petugas menganjurkan jadwal kontrol ulang
3.	Waktu Pelayanan	Senin s.d jumat (07.15 WIB s.d 15.30 WIB)
4.	Biaya/tarif	Gratis bila pasien membawa kartU BPJS Sesuai perda tarif No .1 tahun 2024 bila pasien non BPJS
5.	Produk	Layanan KIA
6.	Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/ Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> • Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah: <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung 2. Kotak Saran 3. SMS /Whatsapp : 081229620081 4. Telepon : (0282) 5293851 5. Facebook : Puskesmas Kroya II 6. Instagram : @puskesmaskroya2 7. E-mail : uptpuskesmaskroya2@gmail.com 8. Twitter : @puskesmaskroya2 9. Website : https://www.puskesmaskroya2.cilacapkab.go.id 10.SP4N -LAPOR : UPTD PUSKESMAS KROYA II • Tindak lanjut penanganan keluhan/pengaduan/apresiasi adalah : <ol style="list-style-type: none"> 1. Lokmin 2. RTM (Rapat Tinjauan Manajemen) 3. Umpan balik keluhan secara terbuka
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang KIA 2. Komputer dengan aplikasi RME dan ethernet 3. Set pemeriksaan USG 4. 2 Tempat tidur 5. Set pemeriksaan ibu hamil 6. Lembar balik 7. Alat tulis
8.	Kompetensi Pelaksana	

		PROFESI	KOMPETENSI
		Bidan	- Pendidikan : minimal D3 Kebidanan
9.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas Kroya II 2. Penanggung Jawab Mutu 3. Penanggungjawab UKPP 4. Tim audit internal puskesmas	
10.	Jumlah Pelaksana	2 orang	
11.	Jaminan Pelayanan	- Petugas yang berkompeten - Pelayanan sesuai dengan SOP	
12.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Jalur Difabel - Sterilisasi - Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul - Sarana Pengendalian infeksi (Hand Sanitizer) - Lansia Safety Handrail - Tersedia APAR - Warning Sign (Tanda Peringatan Lantai Licin) - Pemakaian APD pada petugas	
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan berkala 1 bulan sekali	

KEPALA PUSKESMAS KROYA II



ARMIZA

STANDAR PELAYANAN FARMASI

Dasar Hukum :

1. Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik
6. Perbup Cilacap 51 Tahun 2022 tentang Pedoman penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemkab Cilacap.
7. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Resep dari Poli dan IGD
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas menerima resep melalui e-Puskesmas2. Pasien/keluarga menunggu di ruang tunggu obat.3. Peracikan obat4. Petugas memanggil pasien/keluarga pasien berdasarkan nama, alamat dan tanggal lahir pasien5. Penyerahan obat disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien6. Pasien menerima obat.
3.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Non puyer : 5-10 menit2. Puyer : 10-20 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya

5.	Produk	Obat						
6.	Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> • Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah: <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung 2. Kotak Saran 3. SMS /Whatsapp : 081229620081 4. Telepon : (0282) 5293851 5. Facebook : Puskesmas Kroya II 6. Instagram : @puskesmaskroya2 7. E-mail : uptpuskesmaskroya2@gmail.com 8. Twitter : @puskesmaskroya2 9. Website : https://www.puskesmaskroya2.cilacapkab.go.id 10. SP4N -LAPOR : UPTD PUSKESMAS KROYA II • Tindak lanjut penanganan keluhan/pengaduan/apresiasi adalah : <ol style="list-style-type: none"> 1. Lokmin 2. RTM (Rapat Tinjauan Manajemen) 3. Umpan balik keluhan secara terbuka 						
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang farmasi 2. Gudang obat 3. Formulir PIO 4. Surat elektronik/email 5. Sms 6. Telephone 7. Media social (wa, instagram, dll) 						
8.	Kompetensi Pelaksana	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">PROFESI</th> <th style="width: 50%;">KOMPETENSI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Apoteker</td> <td>- Pendidikan : Profesi</td> </tr> <tr> <td>Tenaga Teknis Kefarmasian</td> <td>- Pendidikan : D-III Farmasi</td> </tr> </tbody> </table>	PROFESI	KOMPETENSI	Apoteker	- Pendidikan : Profesi	Tenaga Teknis Kefarmasian	- Pendidikan : D-III Farmasi
PROFESI	KOMPETENSI							
Apoteker	- Pendidikan : Profesi							
Tenaga Teknis Kefarmasian	- Pendidikan : D-III Farmasi							
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas Kroya II 2. Penanggung Jawab Mutu 3. Penanggungjawab UKPP 						
10.	Jumlah Pelaksana	2 orang						

11.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas yang berkompeten - Pelayanan sesuai dengan SOP
12.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Jalur Difabel - Sterilisasi - Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul - Sarana Pengendalian infeksi (Hand Sanitizer) - Lansia Safety Handrail - Tersedia APAR - Warning Sign (Tanda Peringatan Lantai Licin) - Pemakaian APD pada petugas
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan berkala 1 bulan sekali

KEPALA PUSKESMAS KROYA II



ARMIZA

STANDAR PELAYANAN KASIR

Dasar Hukum :

1. Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik
6. Perbup Cilacap 51 Tahun 2022 tentang Pedoman penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemkab Cilacap.
7. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien Umum2. Lembar Pengantar Pembayaran3. Karcis Retribusi
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien atau keluarga mendatangi petugas kasir sambil menyerahkan lembar pembayaran2. Petugas melakukan pengecekan status pembayaran3. Petugas membubuhkan stempel LUNAS atau stempel sesuai status pembayaran di lembar pembayaran4. Penyelesaian administrasi pembayaran dengan memberikan karcis retribusi sesuai nominal pembayaran.
3.	Waktu Pelayanan	Senin-Kamis : 07.30 – 12.00 WIB Jum'at : 07.30 – 11.00 WIB

		Sabtu : 08.00 – 10.00 WIB (Pelayanan Terbatas)
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap No 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar tarif pelayanan kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retribusi 2. Administrasi berkas pendukung
6.	Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> • Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah: <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung 2. Kotak Saran 3. SMS /Whatsapp : 081229620081 4. Telepon : (0282) 5293851 5. Facebook : Puskesmas Kroya II 6. Instagram : @puskesmaskroya2 7. E-mail : uptpuskesmaskroya2@gmail.com 8. Twitter : @puskesmaskroya2 9. Website : https://www.puskesmaskroya2.cilacapkab.go.id 10. SP4N -LAPOR : UPTD PUSKESMAS KROYA II • Tindak lanjut penanganan keluhan/pengaduan/apresiasi adalah : <ol style="list-style-type: none"> 1. Lokmin 2. RTM (Rapat Tinjauan Manajemen) 3. Umpan balik keluhan secara terbuka
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Kasir 2. Meja 3. Laptop 4. Mouse 5. Printer

		6. Kuitansi 7. Cap Lunas 8. AC				
8.	Kompetensi Pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>PROFESI</th> <th>KOMPETENSI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AKUNTAN</td> <td>- Pendidikan : SMA & S1 AKUNTANSI</td> </tr> </tbody> </table>	PROFESI	KOMPETENSI	AKUNTAN	- Pendidikan : SMA & S1 AKUNTANSI
PROFESI	KOMPETENSI					
AKUNTAN	- Pendidikan : SMA & S1 AKUNTANSI					
9.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas Kroya II 2. Penanggung Jawab Mutu 3. Penanggungjawab UKPP				
10.	Jumlah Pelaksana	1 orang Petugas Kasir				
11.	Jaminan Pelayanan	- Petugas yang berkompeten - Pelayanan sesuai dengan SOP				
12.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Jalur Difabel - Sterilisasi - Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul - Sarana Pengendalian infeksi (Hand Sanitizer) - Lansia Safety Handrail - Tersedia APAR - Warning Sign (Tanda Peringatan Lantai Licin) - Pemakaian APD pada petugas				
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan berkala 1 bulan sekali				

KEPALA PUSKESMAS KROYA II



ARMIZA

STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

Dasar Hukum :

1. Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik
6. Perbup Cilacap 51 Tahun 2022 tentang Pedoman penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemkab Cilacap.
7. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pelayanan Laboratorium dapat dilakukan berdasarkan surat pengantar permintaan pemeriksaan laboratorium dari ruang pemeriksaan umum /Tindakan dan Gawat Darurat/ Persalinan/ KIA-KB/ MTBS/ TB/ Gigi dan mulut atau Unit kesehatan lain
2.	Prosedur	1. Ketentuan Umum <ol style="list-style-type: none">a. Pelayanan Laboratorium yang di terima pasien di mulai dari penerimaan, verifikasi ,pemeriksaan sampai penyerahan hasil pemeriksaanb. Pelayanan pemeriksaan Laboratorium di puskesmas merupakan pemeriksaan penunjang sederhana yang meliputi :- Pemeriksaan Darah,urine,dahak dan Tinjac. Pelayanan Laboratorium dapat dilakukan berdasarkan surat pengantar dari Poli/dokter atau Unit kesehatan lain

		<p>d. Bagi pasien yang membawa surat pengantar /Form pemeriksaan dari luar diharuskan mendaftar terlebih dahulu diloket pendaftaran</p> <p>e. Bagi pasien yang ingin memeriksakan sendiri harus melalui loket pendaftaran dan melalui unit pelayanan di Puskesmas</p> <p>2. Uraian prosedur penerimaan</p> <p>a. Pasien menyerahkan form permintaan pemeriksaann laboratorium dari unit layan kesehatan</p> <p>b. Petugas laboratorium menerima Form permintaan pemeriksaan laboratorium dan mencatat jenis pemeriksaan di buku register lab</p> <p>3.Verifikasi</p> <p>a. Petugas Laboratorium meminta konfirmasi kepada dokter / Perawat /Bidan apabila terdapat ketidaksesuaian/ketidakjelasan yang terdapat pada form pemeriksaan laboratorium atau surat pengantar.</p> <p>4.Penatalaksanaan & Pemeriksaan</p> <p>a. Petugas Laboratorium meminta pasien duduk menunggu untuk pengambilan sampel</p> <p>b. Petugas Laboratorium mengambil sampel pemeriksaan sesuai permintaan laboratorium</p> <p>c. Petugas Laboratorium melakukan pemeriksaan sesuai SOP</p> <p>d. Petugas Laboratorium menulis hasil pada form pemeriksaan Laboratorium dan di buku register</p> <p>5. Penyerahan Hasil</p> <p>a. Petugas Laboratorium menyerahkan hasil pemeriksaan kepada pasien</p> <p>b. Petugas Laboratorium meminta pasien untuk kembali kepoli umum atau pengirim untuk mendapatkan tindakan selanjutnya</p>
3.	Waktu Pelayanan	<p>- Senin s.d .kamis : Jam 07.15 s.d.15.30 WIB</p> <p>- Jumat : Jam 07.00 - 15.00 WIB</p>
4.	Biaya/tarif	<p>1.Gratis bagi peserta BPJS/KIS</p> <p>2.Sesuai tarif Peraturan Bupati No.1 Tahun 2024</p>
5.	Produk	<p>Layanan Pemeriksaan Laboratorium :</p> <p>1.Pemeriksaan Hematologi (Darah Rutin, Hb, Golongan Darah, BT, CT, LED)</p>

		<p>2. Pemeriksaan kimia Klinik (Gula darah, Cholesterol, Asam Urat, Triglyserid, HDL/LDL Cholesterol, SGOT, SGPT, Ureum, Creatinin)</p> <p>3. Pemeriksaan Immunoserologi (Rapid HIV, Syphilis, HBsAg, Widal, Dengue IgG/IgM)</p> <p>4. Pemeriksaan Urinalisa (Urine Rutin, Protein urin, Glukosa urine, Tes kehamilan)</p> <p>5. Pemeriksaan Pengecatan (BTA)</p> <p>6. Pemeriksaan Feses</p>
6.	Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/ Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> • Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah: <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung 2. Kotak Saran 3. SMS /Whatsapp : 081229620081 4. Telepon : (0282) 5293851 5. Facebook : Puskesmas Kroya II 6. Instagram : @puskesmaskroya2 7. E-mail : uptpuskesmaskroya2@gmail.com 8. Twitter : @puskesmaskroya2 9. Website : <ul style="list-style-type: none"> https://www.puskesmaskroya2.cilacapkab.go.id 10. SP4N -LAPOR : UPTD PUSKESMAS KROYA II • Tindak lanjut penanganan keluhan/pengaduan/apresiasi adalah : <ol style="list-style-type: none"> 1. Lokmin 2. RTM (Rapat Tinjauan Manajemen) 3. Umpan balik keluhan secara terbuka
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan, Meja, Kursi, wastafel, Lemari, Kulkas 2. Reagen/bahan penunjang pemeriksaan 3. SOP setiap jenis tindakan, Fom hasil dan Permintaan Pemeriksaan 4. Peralatan Pemeriksaan : Mikroskop, Hematologi Analyzer, Spektrofotometer, Centrifuge, Kimia Analyzer

		<p>Rayto, Mikropipet, Tabung reaksi, Rotator, seperangkat alat computer.</p> <p>5. Bahan Habis pakai (Alkohol swab, Sput, Kapas, sarung tangan, Blood lancet, dll)</p> <p>6. APD : Jas Lab, Masker, sarung tangan, kaca mata pelindung, penutup kepala, sepatu)</p> <p>7. ATK</p>				
8.	Kompetensi Pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>PROFESI</th> <th>KOMPETENSI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ATLM</td> <td>- Pendidikan : D3 Analisis kesehatan</td> </tr> </tbody> </table>	PROFESI	KOMPETENSI	ATLM	- Pendidikan : D3 Analisis kesehatan
PROFESI	KOMPETENSI					
ATLM	- Pendidikan : D3 Analisis kesehatan					
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas Kroya II 2. Penanggung Jawab Mutu 3. Penanggungjawab UKPP 4. Tim Audit Internal 				
10.	Jumlah Pelaksana	2 orang				
11.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas yang berkompeten - Pelayanan sesuai dengan SOP - Petugas memiliki STR - Petugas memiliki Surat Ijin Praktik 				
12.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Jalur Difabel - Sterilisasi - Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul - Sarana Pengendalian infeksi (Hand Sanitizer) - Lansia Safety Handrail - Tersedia APAR - Warning Sign (Tanda Peringatan Lantai Licin) - Pemakaian APD pada petugas 				
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan berkala 1 bulan sekali				

KEPALA PUSKESMAS KROYA II



ARMIZA

STANDAR PELAYANAN RUANG GAWAT DARURAT

Dasar Hukum :

1. Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik
6. Perbup Cilacap 51 Tahun 2022 tentang Pedoman penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemkab Cilacap.
7. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien datang dari pendaftaran ditangani petugas sesuai triase2. pasien datang langsung ke IGD (kecelakaan) dengan kegawat daruratan ditangani langsung oleh petugas
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien datang dan melakukan pendaftaran2. Pasien masuk ke ruang gawat darurat3. Anamnese dan Triase4. dilakukan Tindakan gawat darurat5. Konsultasi ke dokter jaga

		<p>6. jika pasien tidak di rujuk maka diberikan resep oleh dokter, pasien menebus resep dan kemudian bisa pulang</p> <p>7. hasil konseling dokter di rujuk, maka diantar menggunakan ambulance ke rumah sakit terdekat</p> <p>8. pasien BPJS gratis dan pasien umum membayar di bagian kasir, di buktikan dengan kwitansi pembayaran</p>
3.	Waktu Pelayanan	<p>1. Anamnesa dan triase : 1 menit</p> <p>2. Layanan Tindakan :10-15 menit</p>
4.	Biaya/tarif	<p>1. Gratis bagi pasien BPJS/KIS</p> <p>2. Bagi Pasien umum dikenakan biaya sesuai tarif PERBUP No. 1 Tahun 2024</p>
5.	Produk	<p>1. Resep</p> <p>2. Surat Rujukan</p>
6.	Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/ Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> • Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah: <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung 2. Kotak Saran 3. SMS /Whatsapp : 081229620081 4. Telepon : (0282) 5293851 5. Facebook : Puskesmas Kroya II 6. Instagram : @puskesmaskroya2 7. E-mail : uptpuskesmaskroya2@gmail.com 8. Twitter : @puskesmaskroya2 9. Website : https://www.puskesmaskroya2.cilacapkab.go.id 10.SP4N -LAPOR : PUSKESMAS KROYA II • Tindak lanjut penanganan keluhan/pengaduan/apresiasi adalah : <ol style="list-style-type: none"> 1. Lokmin 2. RTM (Rapat Tinjauan Manajemen) 3. Umpan balik keluhan secara terbuka

7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang gawat darurat 2. Ambulance 3. Ruang triase 4. Alat alat kesehatan 5. Sterilisator	
8.	Kompetensi Pelaksana	PROFESI	KOMPETENSI
		Paramedis	- Pendidikan : D3 dan Profesi Ners Keperawatan
9.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas Kroya II 2. Penanggung Jawab Mutu 3. Penanggungjawab UKP	
10.	Jumlah Pelaksana	1-2 orang	
11.	Jaminan Pelayanan	- Petugas yang berkompeten - Pelayanan sesuai dengan SOP	
12.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Jalur Difabel - Sterilisasi - Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul - Sarana Pengendalian infeksi (Hand Sanitizer) - Lansia Safety Handrail - Tersedia APAR - Warning Sign (Tanda Peringatan Lantai Licin) - Pemakaian APD pada petugas	
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan berkala 1 bulan sekali	

KEPALA PUSKESMAS KROYA II



ARMIZA

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

Dasar Hukum :

1. Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik
6. Perbup Cilacap 51 Tahun 2022 tentang Pedoman penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemkab Cilacap.
7. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Kartu Identitas
2.	Prosedur	Petugas menerima aduan dari masyarakat. Petugas menyampaikan permasalahan sesuai dengan bidang upaya yang mendapat pengaduan. Petugas melakukan pembahasan pengaduan melalui rapat tim pengaduan. Petugas menyampaikan hasil/ tindak lanjut pengaduan kepada masyarakat.
3.	Waktu Pelayanan	Aduan masuk di jam kerja (07.15 WIB s.d 15.30 WIB) - Akan direspon maksimal 3 jam dari aduan masuk Aduan masuk di luar jam kerja (15.31 WIB s.d 07.14 WIB) - Akan direspon maksimal 12 jam dari aduan masuk
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk	Layanan Pengaduan
6.	Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/ Apresiasi	Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah: Secara Langsung Kotak Saran SMS /Whatsapp : 081229620081 Telepon : (0282) 5293851 Facebook : Puskesmas Kroya II Instagram : @puskesmaskroya2 E-mail : uptpuskesmaskroya2@gmail.com Twitter : @puskesmaskroya2 Website : https://www.puskesmaskroya2.cilacapkab.go.id SP4N -LAPOR : UPTD PUSKESMAS KROYA II Tindak lanjut penanganan keluhan/pengaduan/apresiasi adalah : Lokmin RTM (Rapat Tinjauan Manajemen) Umpan balik keluhan secara terbuka
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Pengaduan Formulir pengaduan Kotak pengaduan Surat elektronik/email Sms Telephone Media social (wa, nstagram, dll)
8.	Kompetensi Pelaksana	

		PROFESI	KOMPETENSI
		Promosi Kesehatan	- Pendidikan : S1 Penyuluh Kesehatan Masyarakat
9.	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas Kroya I Penanggung Jawab Mutu Penanggungjawab UKPP	
10.	Jumlah Pelaksana	1 orang	
11.	Jaminan Pelayanan	- Petugas yang berkompeten - Pelayanan sesuai dengan SOP	
12.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Jalur Difabel - Sterilisasi - Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul - Sarana Pengendalian infeksi (Hand Sanitizer) - Lansia Safety Handrail - Tersedia APAR - Warning Sign (Tanda Peringatan Lantai Licin) - Pemakaian APD pada petugas 	
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan berkala 1 bulan sekali	

KEPALA PUSKESMAS KROYA II



ARMIZA

STANDAR PELAYANAN
RUANG KESEHATAN GIGI DAN MULUT

Dasar Hukum :

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik;
7. Perbup Cilacap 51 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemkab Cilacap;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pasien Umum a. Pasien baru menyerahkan identitas pasien (KTP) b. Pasien lama menyerahkan kartu identitas dan kartu berobat yang dimiliki 2. Pasien BPJS/KIS a. Pasien baru menyerahkan kartu BPJS/KIS b. Pasien lama menyerahkan kartu BPJS/KIS
2.	Prosedur	1. Pasien datang dan melakukan pendaftaran

		<p>2. Petugas pendaftaran memasukkan ke RME ruang kesehatan gigi dan mulut</p> <p>3. Pasien masuk ke ruang kesehatan gigi dan mulut 4. Anamnesa</p> <p>5. Pemeriksaan fisik (klinis)</p> <p>6. Penetapan diagnosa dan rencana perawatan</p> <p>7. Bisa ditangani :</p> <p>a. YA</p> <p>Pasien dengan penyakit sistemik</p> <p>a.1 Ya</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Dilakukan rujuk internal ke unit terkait <p>a.2 Tidak</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Perawatan / tindakan ◆ Instruksi / penyuluhan setelah tindakan ◆ Pemberian resep bila perlu ◆ Pasien pulang <p>b. TIDAK</p> <p>b.1. Rujuk ke Rumah Sakit</p> <p>b.2. Pemberian resep bila perlu</p> <p>b.3. Pasien pulang</p> <p>8. Petugas melakukan pencatatan sesuai ketentuan di RME</p>
3.	Waktu Pelayanan	<p>1. Anamnesa : 3 menit</p> <p>2. Pemeriksaan : 3 menit</p> <p>3. Pencabutan gigi susu : 10 menit</p> <p>4. Pencabutan gigi tetap : 20-30 menit</p> <p>5. Penambalan : 30 menit</p> <p>6. Scaling : 30-45 menit</p>
4.	Biaya/tarif	<p>1. Gratis bagi pasien BPJS/KIS</p> <p>2. Sesuai tarif PERBUP No. 1 Tahun 2024 bagi pasien Umum</p>
5.	Produk	Pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif rawat jalan

6.	Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/ Apresiasi	Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah: <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung 2. Kotak Saran 3. SMS /Whatsapp : 081229620081 4. Telepon : (0282) 5293851 5. Facebook : Puskesmas Kroya II 6. Instagram : @puskesmaskroya2 7. E-mail : uptpuskesmaskroya2@gmail.com 8. Twitter : @puskesmaskroya2 9. Website : https://www.puskesmaskroya2.cilacapkab.go.id 10.SP4N -LAPOR : UPTD PUSKESMAS KROYA II Tindak lanjut penanganan keluhan/pengaduan/apresiasi adalah : <ol style="list-style-type: none"> 1. Lokmin 2. RTM (Rapat Tinjauan Manajemen) 3. Umpan balik keluhan secara terbuka 		
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu terbuka dilengkapi dengan TV 2. Ruang pemeriksaan dan Tindakan dengan 1 dental unit 		
8.	Kompetensi Pelaksana	PROFESI	KOMPETENSI	
		Dokter gigi	- Pendidikan : Pendidikan profesi dokter gigi	
		Terapis gigi dan mulut	- Pendidikan : D-IV dan D III Keperawatan Gigi	
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas Kroya II 2. Penanggung Jawab Mutu 3. Penanggungjawab UKPP 		
10.	Jumlah Pelaksana	1 Medis dan 2 Paramedis		
11.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas yang berkompeten 2. Pelayanan sesuai dengan SOP 		

12.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jalur Difabel 2. Sterilisasi 3. Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul 4. Sarana Pengendalian infeksi (Hand Sanitizer) 5. Lansia Safety Handrail 6. Tersedia APAR 7. Warning Sign (Tanda Peringatan Lantai Licin) 8. - Pemakaian APD pada petugas
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan berkala 1 bulan sekali

KEPALA PUSKESMAS KROYA II



ARMIZA

STANDAR PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN UMUM

Dasar Hukum :

1. Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik
6. Perbup Cilacap 51 Tahun 2022 tentang Pedoman penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemkab Cilacap.
7. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas datang menyerahkan rekam medis2. Pasien anak-anak dan lansia harus didampingi orang dewasa
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis3. Petugas melakukan anamnesis4. Petugas melakukan pengukuran vital sign5. Petugas melakukan pemeriksaan atau tindakan sesuai prosedur6. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang terhadap pasien bila diperlukan
		<ol style="list-style-type: none">7. Petugas memberikan informasi dari hasil pemeriksaan terhadap pasien8. Petugas menentukan diagnosis9. Petugas memberikan terapi atau tindak lanjut yang sesuai10. Petugas melakukan dokumentasi

3.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan kesehatan : 5 s/d 7 menit 2. Pengobatan : 5 menit 3. Konsultasi kesehatan : 5 menit 4. Tindakan non operatif : disesuaikan dengan jenis kasus
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gratis bagi pasien BPJS/KIS 2. Sesuai tarif PERBUP No. 1 Tahun 2024 bagi pasien Umum
5.	Produk	Layanan Ruang Pemeriksaan Umum
6.	Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/ Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> • Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah: <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung 2. Kotak Saran 3. SMS /Whatsapp : 081229620081 4. Telepon : (0282) 5293851 5. Facebook : Puskesmas Kroya II 6. Instagram : @puskesmaskroya2 7. E-mail : uptpuskesmaskroya2@gmail.com 8. Twitter : @puskesmaskroya2 9. Website : <ul style="list-style-type: none"> https://www.puskesmaskroya2.cilacapkab.go.id 10.SP4N -LAPOR : PUSKESMAS KROYA II • Tindak lanjut penanganan keluhan/pengaduan/apresiasi adalah : <ol style="list-style-type: none"> 1. Lokmin 2. RTM (Rapat Tinjauan Manajemen) 3. Umpan balik keluhan secara terbuka

7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemeriksaan Umum 2. PC 3. Stetoskop 4. Thermometer 5. Cap dokter 6. Wastafel 7. Sphygnomanometer 8. Alat alat kesehatan lainnya
----	---------------------------------------	---

8.	Kompetensi Pelaksana	PROFESI	KOMPETENSI
		Dokter dan Perawat	- Pendidikan : S1 Profesi dokter dan Keperawatan
9.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas Kroya I 2. Penanggung Jawab Mutu 3. Penanggungjawab UKPP	
10.	Jumlah Pelaksana	1-4 orang	
11.	Jaminan Pelayanan	- Petugas yang berkompeten - Pelayanan sesuai dengan SOP	
12.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Jalur Difabel - Sterilisasi - Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul - Sarana Pengendalian infeksi (Hand Sanitizer) - Lansia Safety Handrail - Tersedia APAR - Warning Sign (Tanda Peringatan Lantai Licin) - Pemakaian APD pada petugas	
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan berkala 1 bulan sekali	

KEPALA PUSKESMAS KROYA II



ARMIZA

STANDAR PELAYANAN POLI MTBS

Dasar Hukum :

1. Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik
6. Perbup Cilacap 51 Tahun 2022 tentang Pedoman penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemkab Cilacap.
7. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien sudah mendaftar diloket pendaftaran2. Anak usia dibawah 60 bulan dan didampingi orangtua
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis3. Petugas melakukan anamnesis4. Petugas melakukan pengukuran vital sign5. Petugas melakukan pemeriksaan atau tindakan sesuai prosedur6. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang terhadap pasien bila diperlukan

		<p>7. Petugas memberikan informasi dari hasil pemeriksaan terhadap pasien</p> <p>8. Petugas menentukan diagnosis</p> <p>9. Petugas memberikan terapi atau tindak lanjut yang sesuai</p> <p>Petugas melakukan dokumentasi</p>
3.	Waktu Pelayanan	<p>1. Pemeriksaa kesehatan : 5 s/d 7 menit</p> <p>2. Pengobatan : 5 menit</p> <p>3. Konsultasi : 5 s/d 10 menit</p> <p>4. Tindakan non operatif : sesuai dengan jenis kasus</p>
4.	Biaya/tarif	<p>1. Sesuai tarif Perbup untuk pasien umum</p> <p>2. Rp. 0,- untuk pasien BPJS</p>
5.	Produk	<p>1. Pemeriksaa Medis</p> <p>2. Konsultasi Kesehatan</p> <p>3. Rujukan jika diperlukan</p>
6.	Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/ Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> • Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah: <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung 2. Kotak Saran 3. SMS /Whatsapp : 081229620081 4. Telepon : (0282) 5293851 5. Facebook : Puskesmas Kroya II 6. Instagram : @puskesmaskroya2 7. E-mail : uptpuskesmaskroya2@gmail.com 8. Twitter : @puskesmaskroya2 9. Website : <p style="margin-left: 20px;">https://www.puskesmaskroya2.cilacapkab.go.id</p> 10. SP4N -LAPOR : UPTD PUSKESMAS KROYA II • Tindak lanjut penanganan keluhan/pengaduan/apresiasi adalah : <ol style="list-style-type: none"> 1. Lokmin 2. RTM (Rapat Tinjauan Manajemen) 3. Umpan balik keluhan secara terbuka

7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang MTBS 2. Komputer dengan Aplikasi RM-E 3. Antropometri (Timbangan, Tinggi Badan, Metlin) 4. Alat ukur TTV (Tensimeter anak, Termometer, Pulse Oxymeter, Ari timer) 5. Pojok Oralit 6. Register MTBS		
8.	Kompetensi Pelaksana	PROFESI		KOMPETENSI
		Medis dan Paramedis		- Pendidikan : S1 kedokteran, S1 keperawatan, D3 kebidanan
9.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas Kroya II 2. Penanggung Jawab Mutu 3. Penanggungjawab UKPP		
10.	Jumlah Pelaksana	1 orang		
11.	Jaminan Pelayanan	- Petugas yang berkompeten - Pelayanan sesuai dengan SOP		
12.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Jalur Difabel - Sterilisasi - Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul - Sarana Pengendalian infeksi (Hand Sanitizer) - Lansia Safety Handrail - Tersedia APAR - Warning Sign (Tanda Peringatan Lantai Licin) - Pemakaian APD pada petugas		
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan berkala 1 bulan sekali		

KEPALA PUSKESMAS KROYA II



ARMIZA

STANDAR PELAYANAN RUANG PERSALINAN

Dasar Hukum :

1. Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik
6. Perbup Cilacap 51 Tahun 2022 tentang Pedoman penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemkab Cilacap.
7. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu JKN KIS / BPJS 2. KTP / KK 3. Kartu Identitas Berobat (KIB) bagi pasien lama 4. Tersedianya rekam medis 5. Buku KIA
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang langsung ke RGD atau Kamar bersalin Puskesmas Kroya II 2. Pasien atau keluarga pasien melakukan registrasi 3. Pasien mengisi persetujuan medik di catatan medik dibantu oleh petugas 4. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 5. Pasien masuk ke ruang kebidanan kemudian bidan melakukan pemeriksaan ibu dan janin 6. Petugas melaksanakan rujukan eksternal bila diperlukan 7. Petugas melakukan pertolongan persalinan sesuai prosedur 8. Setelah ibu melahirkan, akan dilakukan observasi kemudian setelah kondisi stabil ibu dan bayi akan dipindah ke ruang perawatan/ruang nifas 9. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan bidan 10. Jika dokter sudah memberikan ijin untuk pulang, maka pasien atau keluarga kemudian melakukan pembayaran administrasi ke kasir (Pasien Umum) dengan membawa surat pengantar dari petugas rawat inap 11. Petugas memberikan resume medis, kartu kontrol dan obat untuk pasien 12. Pasien pulang sehat
3.	Waktu Pelayanan	24 Jam
4.	Biaya/tarif	Pasien BPJS : Tidak dipungut biaya Pasien Umum : Sesuai Perbup Kabupaten Cilacap No. 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
5.	Produk	Pelayanan asuhan persalinan Normal, BBL Normal, Nifas dan Rujukan Emergency Maternal Neonatal
6.	Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/ Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> • Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah: <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung 2. Kotak Saran 3. SMS /Whatsapp : 081229620081 4. Telepon : (0282) 5293851

		<ul style="list-style-type: none"> 5. Facebook : Puskesmas Kroya II 6. Instagram : @puskesmaskroya2 7. E-mail : uptpuskesmaskroya2@gmail.com 8. Twitter : @puskesmaskroya2 9. Website : https://www.puskesmaskroya2.cilacapkab.go.id 10. SP4N -LAPOR : UPTD PUSKESMAS KROYA II • Tindak lanjut penanganan keluhan/pengaduan/apresiasi adalah : <ul style="list-style-type: none"> 1. Lokmin 2. RTM (Rapat Tinjauan Manajemen) 3. Umpan balik keluhan secara terbuka 				
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang Persalinan 2. Ruang Nifas 3. Peralatan medis pendukung 4. Ruang Laktasi 				
8.	Kompetensi Pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>PROFESI</th> <th>KOMPETENSI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BIDAN</td> <td>- D3/D4/S1 kebidanan yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</td> </tr> </tbody> </table>	PROFESI	KOMPETENSI	BIDAN	- D3/D4/S1 kebidanan yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
PROFESI	KOMPETENSI					
BIDAN	- D3/D4/S1 kebidanan yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan sesuai dengan kewenangannya					
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas Kroya II 2. Penanggung Jawab Mutu 3. Penanggungjawab UKPP 				
10.	Jumlah Pelaksana	Bidan minimal 2 orang				
11.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Petugas yang berkompeten Informasi tentang rekam medis dijamin kerahasiannya Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan Standar Operasional Prosedur) 				
12.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Jalur Difabel - Sterilisasi - Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul - Sarana Pengendalian infeksi (Hand Sanitizer) - Lansia Safety Handrail - Tersedia APAR - Warning Sign (Tanda Peringatan Lantai Licin) - Pemakaian APD pada petugas 				
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan berkala 1 bulan sekali melalui lokakarya mini bulanan 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan Kepala Puskesmas terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat 				

KEPALA PUSKESMAS KROYA II



ARMIZA

STANDAR PELAYANAN RUANG TB

Dasar Hukum :

1. Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik
6. Perbup Cilacap 51 Tahun 2022 tentang Pedoman penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemkab Cilacap.
7. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien lama membawa kartu berobat2. Kartu jaminan kesehatan/BPJS3. Kartu tanda penduduk/KTP
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien menekan tombol antrian untuk mengambil nomor antrian2. Petugas memanggil pasien sesuai dengan nomor antrian3. Petugas pendaftaran memanggil pasien dan menanyakan identitas, kartu jaminan kesehatan dan kartu berobat pasien lama4. Petugas mencarikan nomor Rekam Medik dan mengantarkan ke ruang pemeriksaan umum
		<ol style="list-style-type: none">5. Petugas TB memanggil nama dan alamat pasien6. Petugas TB melakukan anamnesa, memeriksa dan menuliskan hasilnya di Rekam Medik7. Petugas TB memberikan konseling kepada pasien TB dan keluarga pasien TB8. Petugas TB memberikan terapi dan menuliskan dilembar RM dan kertas resep sesuai dengan prosedur pengobatan TB

3.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk pasien lama kurang lebih 10 menit 2. Untuk pasien baru kurang lebih 20-30 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan Standar
6.	Pengelolaan Keluhan/Pengaduan/ Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> • Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah: <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung 2. Kotak Saran 3. SMS /Whatsapp : 081229620081 4. Telepon : (0282) 5293851 5. Facebook : Puskesmas Kroya II 6. Instagram : @puskesmaskroya2 7. E-mail : uptpuskesmaskroya2@gmail.com 8. Twitter : @puskesmaskroya2 9. Website : https://www.puskesmaskroya2.cilacapkab.go.id 10. SP4N -LAPOR : PUSKESMAS KROYA II • Tindak lanjut penanganan keluhan/pengaduan/apresiasi adalah : <ol style="list-style-type: none"> 1. Lokmin 2. RTM (Rapat Tinjauan Manajemen) <p>Umpan balik keluhan secara terbuka</p>
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Priksa 2. Formulir TB 01, TB 02, TB 03, TB 05 DAN TB 06 3. Stetoskop

		4. Tensi Meter 5. Timbangan BB 6. Mikrotoa	
8.	Kompetensi Pelaksana	PROFESI Keperawatan	KOMPETENSI - Pendidikan : D3 Keperawatan dan SI Keperawatan
9.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas Kroya II 2. Penanggung Jawab Mutu 3. Penanggungjawab UKP	
10.	Jumlah Pelaksana	1 orang	
11.	Jaminan Pelayanan	- Petugas yang berkompeten - Pelayanan sesuai dengan SOP	
12.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Sarana Pengendalian infeksi (Hand Sanitizer) - Pemakaian APD pada petugas	
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan berkala 1 bulan sekali	

KEPALA PUSKESMAS KROYA II



ARMIZA