



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS SIDODADI

Jl. Raya Sidodadi RT.06 RW.03 Dsn Sudo Desa Sidodadi
Kec.Candi Kab.Sidoarjo Kode pos 61271
Tlp. (031) 99723500 ,Email. sidodadipuskesmas@gmail.com

DOKUMEN
INDUK

DOKUMEN
TERKENDALI
PUSKESMAS SIDODADI

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SIDODADI

NOMOR: 100.3.3/ 11 /438.5.2.2.27/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

PUSKESMAS SIDODADI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSKESMAS SIDODADI,

- Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun,menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing ;
- b. bahwa Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur;
- c. bahwa Standar Pelayanan bertujuan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat;

- d. bahwa Keputusan Kepala Puskesmas Sidodadi Nomor 188.4/06/438.5.2.2.27/2022 tentang Standar Pelayanan Publik Puskesmas Sidodadi sudah tidak sesuai dengan kebutuhan pelayanan kesehatan dan hukum dibidang kesehatan sehingga perlu diganti;
- e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a ,b ,c dan d, maka perlu ditetapkan Keputusan Kepala Puskesmas tentang Standar Pelayanan Puskesmas Sidodadi

- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatus Sipil Negara;
 - 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
 - 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
 - 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 - 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Imunisasi;
 - 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2017 tentang Eliminasi Penularan Human Immunodeficiency Virus (HIV), Sifilis, Hepatitis B dari Ibu ke Anak;
 - 9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
 - 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis;

11. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 62 Tahun 2015 tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter Gigi;
12. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1186 Tahun 2022 tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama;
13. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;
14. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Sidoarjo;
15. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
16. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Nomor 445/33/438.5.2/2023 tentang Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Terpusat (SIKUAT);

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SIDODADI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS SIDODADI

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Puskesmas Sidodadi , sebagaimana tercantum dalam Lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Puskesmas Sidodadi meliputi :

1. Pelayanan Pendaftaran & Rekam Medis
2. Pelayanan Klaster 2
3. Pelayanan Klaster 3
4. Pelayanan Klaster 4
5. Pelayanan Lintas Klaster :
 - a. Ruang Tindakan

- b. Kefarmasian
- c. Laboratorium

KETIGA : Dengan berlakunya Surat Keputusan Kepala Puskesmas ini, maka Keputusan Kepala Puskesmas Sidodadi Nomor 188.4/06/438.5.2.2.27/2022 tentang Standar Pelayanan Publik Puskesmas Sidodadi dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEEMPAT : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sidoarjo

Pada tanggal : 27 Mei 2024

KEPALA PUSKESMAS,



Ditandatangani secara elektronik oleh

dr.HARY ASTOETI

NIP. 196904132002122003

HARY ASTOETI

Lampiran :
Keputusan Kepala Puskesmas Sidodadi
Nomor : 100.3.3/ 11 /438.5.2.2.27/2024
Tanggal : 27 Mei 2024

STANDAR PELAYANAN
PUSKESMAS SIDODADI

1.STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN & REKAM MEDIS		
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Membawa identitas KTP / KK / kartu BPJS
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Security membantu pasien mengambil nomor antrian 2. Security mengarahkan pasien menunggu di kursi tunggu 3. Petugas pendaftaran memanggil pasien berdasarkan nomor antrian (mendahulukan memanggil antrian prioritas pada aplikasi SIKUAT) 4. Petugas menanyakan nomor antrian dan tujuan kedatangan pasien <p>Pasien baru :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran menanyakan kartu identitas pasien (KTP/KK/BPJS/Kartu identitas lainnya yang berlaku) 2. Petugas pendaftaran memeriksa data pasien dan mengentry identitas pasien pada aplikasi SIKUAT 3. Petugas membuatkan rekam medis dan kartu berobat pasien 4. Petugas memberikan general consent kepada pasien

		<p>5. Petugas mempersilakan pasien menuju ruang tunggu pelayanan</p> <p>Pasien lama :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran menanyakan Kartu identitas berobat pasien 2. Petugas melakukan identifikasi pasien sesuai dengan prosedur identifikasi pasien 3. Petugas menginput data pasien pada aplikasi SIKUAT 4. Petugas mempersilakan pasien menuju ruang tunggu pelayanan <p>Pasien Prioritas :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien khusus Lansia, disabilitas dan resiko jatuh diarahkan ke loket prioritas 2. Pasien diarahkan ke poli yang dituju <p>Pasien TB :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien memakai masker 2. Petugas pendaftaran melakukan registrasi pada aplikasi SIKUAT sesuai dengan prosedur pendaftaran pasien baru atau lama 3. Petugas mempersilakan pasien menuju ruang tunggu pelayanan TB
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5-10 menit
4.	Biaya / Tarif	<p>Pasien Umum :</p> <p>Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>Pasien JKN : Gratis</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>

5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pendaftaran pasien
6.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	<p>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <p>Media :</p> <p>a. Telp : (031) 99723500</p> <p>b. SMS/WA : +6282231036373</p> <p>c. Kotak saran</p> <p>d. Email: sidodadipuskesmas@gmail.com</p> <p>e. Instagram : @puskesmas.sidodadi</p> <p>f. Google review : https://g.co/kgs/aQQBwbG</p> <p>g. Barcode e SKM</p> <p>Secara langsung</p> <p>2. Petugas mencatat semua pengaduan</p> <p>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p> <p>4. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <p>a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan</p> <p>b. Papan pengumuman</p> <p>c. Instagram</p> <p>d. Google review</p> <p>e. Secara langsung</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>b. Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat kesehatan Masyarakat</p> <p>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</p>

		<p>e. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>f. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Nomor 445/33/438.5.2/2023 tentang Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Terpusat (SIKUAT)</p>
2.	Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas	<p>a. Mesin antrian</p> <p>b. TV</p> <p>c. Pengeras suara</p> <p>d. Komputer</p> <p>e. Aplikasi SI KUAT</p> <p>f. Kursi tunggu</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. D III Perkam Medis</p> <p>b. Pegawai yang bisa mengoperasikan komputer dan aplikasi pelayanan</p> <p>c. Pegawai yang menerapkan Budaya pelayanan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan & Santun)</p> <p>d. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja Berakhlak (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif)</p>
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh PJ UKP, PJ Mutu dan Kepala Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)</p> <p>b. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi</p> <p>c. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi</p> <p>d. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan jika dalam pemberian pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan</p>

		<p>terjadi keterlambatan pelayanan lebih dari 15 menit ,maka pengguna layanan berhak atas :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Menerima permohonan maaf petugas ➤ Mendapat prioritas pelayanan tanpa harus antri
7.	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<p>Tersedia :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas Keamanan/ Security b. Kamera Pengawas/ CCTV c. Antrian prioritas di ruang pendaftaran & pelayanan d. Genset/ Generator Set e. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) f. Jalur evakuasi g. Titik Kumpul h. Handrail di tangga & toilet i. Kursi roda
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Evaluasi melalui e Kinerja pegawai (SKP) b. Evaluasi melalui e SKM c. Evaluasi indikator Penilaian Kinerja Puskesmas

2.STANDART PELAYANAN KLASTER 2		
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. Terdaftar di loket pendaftaran b. Membawa buku KIA c. Membawa rujukan lama dan surat keterangan dalam perawatan untuk pasien yang akan memperpanjang rujukan d. Membawa Kartu TB
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Pelayanan Ibu hamil : ANC Terpadu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian diaplikasi SIKUAT 2. Petugas melakukan anamnesa

3. Petugas melakukan skrining sesuai paket pelayanan
4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik 10 T.
5. Petugas menganjurkan pemeriksaan laboratorium sesuai dengan indikasi pasien
6. Petugas menegakkan diagnosa dan memberikan KIE
7. Petugas memberikan pengobatan
8. Petugas menginput data di aplikasi SIKUAT & Si CANTIK
9. Petugas memberikan surat rujukan jika diperlukan
10. Pasien mengambil obat diruang farmasi

Pelayanan Bayi & Anak Pra sekolah :

1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian di aplikasi SIKUAT
2. Petugas melakukan anamnesa
3. Petugas melakukan skrining sesuai paket pelayanan
4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik
5. Petugas menegakkan diagnosa dan memberikan KIE
6. Petugas memberikan pengobatan
7. Petugas menginput data di aplikasi SIKUAT
8. Petugas memberikan surat rujukan jika diperlukan
9. Pasien mengambil obat diruang farmasi

Pelayanan Usia Sekolah & Remaja :

1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian diaplikasi SIKUAT
2. Petugas melakukan anamnesa
3. Petugas melakukan skrining sesuai paket pelayanan
4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik sesuai kondisi pasien dan tanda-tanda vital.
5. Petugas menganjurkan pemeriksaan
6. laboratorium sesuai dengan indikasi pasien
7. Petugas menegakkan diagnosa dan memberikan KIE
8. Petugas memberikan pengobatan
9. Petugas menginput data di aplikasi SIKUAT
10. Petugas memberikan surat rujukan jika diperlukan
11. Pasien mengambil obat di ruang farmasi

Pelayanan Gizi :

1. Petugas Gizi melakukan pengkajian gizi tentang :
 - a. Antropometri
 - b. Biokimia
 - c. Pemeriksaan fisik
 - d. Riwayat gizi
2. Petugas Gizi menegakkan diagnosa gizi :
 - a. Problem
 - b. Etiologi
 - c. Signs/ symptoms
3. Petugas Gizi melakukan intervensi gizi :
 - a. Edukasi
 - b. Konsultasi

4. Jika tidak bisa ditangani, Petugas Gizi akan melakukan rujukan Petugas Gizi menentukan rencana monitoring dan evaluasi yang akan dilakukan (rencana kunjungan ulang).

Pelayanan Kesehatan Gigi & Mulut :

1. Petugas memanggil pasien dari antrian RME (SI KUAT)
2. Petugas mengidentifikasi dan menganamnesis pasien
3. Petugas melakukan skrining kesehatan sesuai paket pelayanan
4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik pada pasien
5. Petugas menjelaskan rencana perawatan kepada pasien
6. Petugas melakukan tindakan jika dibutuhkan tindakan medis
7. Petugas memberikan kitir kepada pasien untuk dibayarkan setelah dilakukan tindakan
8. Pasien mengambil obat di farmasi jika diperlukan obat

Pelayanan TB :

1. Petugas memakai APD
2. Petugas menyiapkan formulir pencatatan pasien TB antara lain TB 01, TB 02, TB 03 UPK dan buku harian TB.
3. Petugas memanggil pasien
4. Petugas menjelaskan maksud dan tujuan pengobatan, informasi lain terkait penyakit TB.

		<p>5. Petugas melakukan skrining sesuai paket pelayanan</p> <p>6. Petugas melakukan pengobatan dan berkolaborasi dengan pengawas menelan obat (PMO).</p> <p>7. Petugas mencatat pada formulir pencatatan pasien TB dan SITB</p> <p>Pelayanan Ruang Eidelweis :</p> <p>Alur Rujuk Masuk :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang membawa hasil tes HIV reaktif dan status rujuk masuk dari layanan PDP lainnya 2. Petugas melakukan anamnesa & skrining sesuai paket pelayanan 3. Petugas melakukan konsultasi pada Dokter Konselor HIV untuk menegakkan diagnosa 4. Dokter memberikan konseling tentang pengobatan HIV 5. Dokter memberikan surat pengantar rujukan ke Rumah Sakit jika diperlukan pemeriksaan dan pengobatan lanjutan 6. Dokter memberikan resep 7. Pasien mengambil obat di ruang farmasi 8. Petugas mendokumentasikan kegiatan pada aplikasi SIHA <p>Alur Rujukan Internal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang dari rujukan ruang layanan dengan hasil tes HIV reaktif 2. Petugas melakukan anamnesa & melakukan skrining sesuai paket pelayanan
--	--	---

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas melakukan konsultasi pada Dokter Konselor HIV untuk menegakkan diagnosa 4. Dokter memberikan konseling tentang pengobatan HIV 5. Petugas memberikan surat pengantar rujukan ke Rumah Sakit jika diperlukan pemeriksaan dan pengobatan lanjutan 6. Dokter memberikan resep 7. Pasien mengambil obat diruang farmasi 8. Petugas mendokumentasikan kegiatan pada aplikasi SIHA
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	15-30 menit sesuai tindakan
4.	Biaya / Tarif	<p>Pasien Umum : Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>Pasien JKN : Gratis Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p> <p>Pelayanan Skreening Kehamilan : Gratis Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 Tahun 2017 tentang Eliminasi Penularan Human Immunodeficiency Virus ,Sifilis dan Hepatitis B dari ibu ke anak</p> <p>Pelayanan TB & HIV : Gratis</p>
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Ibu hamil, bersalin dan nifas b. Pelayanan Bayi & Anak Pra Sekolah c. Pelayanan Kesehatan Calon Pengantin & KB

		<ul style="list-style-type: none"> d. Pelayanan Usia Sekolah & Remaja e. Pelayanan Imunisasi f. Pelayanan USG g. Pelayanan Gizi h. Pelayanan Kesehatan Gigi & Mulut i. Pelayanan TB j. Pelayanan HIV k. Hasil Skrining sesuai paket pelayanan l. Kartu TT m. Surat Keterangan Sehat n. Surat Keterangan Berobat o. Surat Keterangan Istirahat p. Rujukan
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui : <ul style="list-style-type: none"> Media : <ul style="list-style-type: none"> a. Telp : (031) 99723500 b. SMS/WA : +6282231036373 c. Kotak saran d. Email: sidodadipuskesmas@gmail.com e. Instagram : @puskesmas.sidodadi f. Google review : https://g.co/kgs/aQQBwbG g. Barcode e SKM Secara langsung 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan 4. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan b. Papan pengumuman c. Instagram d. Google review

		e. Secara langsung
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>b. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2018 tentang Tenaga Kesehatan</p> <p>c. Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat kesehatan Masyarakat</p> <p>e. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 Tahun 2017 tentang Eliminasi Penularan Human Immunodeficiency Virus ,Sifilis dan Hepatitis B dari ibu ke anak</p> <p>f. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1186 Tahun 2022 tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama</p> <p>g. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</p> <p>h. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>i. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Nomor 445/33/438.5.2/2023 tentang Sistem</p>

		Informasi Kesehatan Puskesmas Terpusat (SIKUAT)
2.	Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer b. Aplikasi SI KUAT & Si CANTIK c. Kursi & meja d. Timbangan berat badan dewasa & timbangan bayi e. Microtoise f. Tensimeter g. Stetoskop h. Midline i. Senter j. Bed pasien k. Wastafel l. USG m. APD
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. S1 Kedokteran b. D III Kebidanan c. D III Keperawatan d. Pegawai yang menerapkan Budaya pelayanan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan & Santun) e. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja Berakhlak (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif)
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh PJ UKP ,PJ Mutu dan Kepala Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) b. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi c. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi

		<p>d. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan jika dalam pemberian pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan terjadi keterlambatan pelayanan lebih dari 15 menit ,maka pengguna layanan berhak atas :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Menerima permohonan maaf petugas ➤ Mendapat prioritas pelayanan tanpa harus antri
7.	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<p>Tersedia :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas Keamanan/ Security b. Kamera Pengawas/ CCTV c. Antrian prioritas di ruang pendaftaran & pelayanan d. Genset/ Generator Set e. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) f. Jalur evakuasi g. Titik Kumpul h. Handrail di tangga & toilet i. Kursi roda
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi melalui e Kinerja pegawai (SKP) b. Evaluasi melalui e SKM c. Evaluasi indikator Penilaian Kinerja Puskesmas

3.STANDART PELAYANAN KLAS TER 3		
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Terdaftar di loket pendaftaran b. Membawa rujukan lama dan surat keterangan dalam perawatan untuk pasien yang akan memperpanjang rujukan c. Membawa kartu berobat TB d. Surat rujukan pelayanan PDP lain
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Pelayanan Usia Dewasa :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian di aplikasi SIKUAT 2. Petugas melakukan anamnesa 3. Petugas melakukan skrining sesuai paket pelayanan 4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik sesuai kondisi pasien dan tanda-tanda vital. 5. Petugas menganjurkan pemeriksaan laboratorium sesuai dengan indikasi pasien 6. Petugas menegakkan diagnosa dan memberikan KIE 7. Petugas memberikan pengobatan 8. Petugas menginput data di aplikasi SIKUAT 9. Petugas memberikan surat rujukan jika diperlukan 10. Pasien mengambil obat di ruang farmasi <p>Pelayanan Catin :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian siKUAT 2. Petugas meminta pasien mengisi data di

		<p>form Catin dilengkapi NIK kedua calon mempelai</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas melakukan skrining layak hamil 4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik 5. Petugas menyarankan pasien ke laboratorium (Golongan darah, Hb, GDA, PP test) 6. Petugas memberikan surat rujukan internal ke ruang gizi 7. Petugas memberikan KIE reproduksi 8. Petugas mendokumentasikan kegiatan <p>Pelayanan KB :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian siKUAT 2. Petugas melakukan anamnesa : nama peserta & suami, alamat, umur, jumlah anak hidup, haid terakhir, cara KB terakhir, menyusui, riwayat penyakit sekarang. 3. Petugas melakukan KIE : <ol style="list-style-type: none"> a. Pengertian KB b. Jenis KB c. Manfaat dan efek samping 4. Petugas mempersilahkan pasien memilih alat kontrasepsi. 5. Pasien memilih alat kontrasepsi. 6. Petugas menjelaskan informed consent. 7. Petugas mempersilahkan pasien menandatangani informed consent jika sudah paham. 8. Petugas akan menjelaskan lagi jika
--	--	---

		<p>pasien tidak paham.</p> <ol style="list-style-type: none">9. Petugas melakukan pemeriksaan fisik : Berat badan, tekanan darah, palpasi abdomen10. Jika pasien memilih IUD, petugas melakukan pemeriksaan dalam untuk pemasangan IUD : posisi rahim, tanda radang dan tumor ginekologi.11. Jika ada kontra indikasi pemasangan IUD, petugas menyarankan mengganti alat kontrasepsi lain.12. Jika tidak ada kontra indikasi IUD, petugas melakukan pemasangan IUD.13. Petugas mendokumentasikan kegiatan di kartu peserta KB & si KUAT <p>Pelayanan Lanjut Usia :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian di aplikasi SIKUAT2. Petugas melakukan anamnesa3. Petugas melakukan skrining sesuai paket pelayanan4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik sesuai kondisi pasien dan tanda-tanda vital.5. Petugas menganjurkan pemeriksaan laboratorium sesuai dengan indikasi pasien6. Petugas menegakkan diagnosa dan memberikan KIE7. Petugas memberikan pengobatan8. Petugas menginput data di aplikasi SIKUAT9. Petugas memberikan surat rujukan
--	--	---

jika diperlukan

10. Pasien mengambil obat di ruang farmasi

Pelayanan Kesehatan Gigi & Mulut :

1. Petugas memanggil pasien dari antrian RME (SI KUAT)
2. Petugas mengidentifikasi dan menganamnesis pasien
3. Petugas melakukan skrining kesehatan sesuai paket pelayanan
4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik pada pasien
5. Petugas menjelaskan rencana perawatan kepada pasien
6. Petugas melakukan tindakan jika dibutuhkan tindakan medis
7. Petugas memberikan kitir kepada pasien untuk dibayarkan setelah dilakukan tindakan
8. Pasien mengambil obat di farmasi jika diperlukan obat

Pelayanan TB :

1. Petugas memakai APD
2. Petugas menyiapkan formulir pencatatan pasien TB antara lain TB 01, TB 02, TB 03 UPK dan buku harian TB.
3. Petugas memanggil pasien
4. Petugas menjelaskan maksud dan tujuan pengobatan, informasi lain terkait penyakit TB.
5. Petugas melakukan skrining sesuai paket pelayanan

6. Petugas melakukan pengobatan dan berkolaborasi dengan pengawas menelan obat (PMO).

7. Petugas mencatat pada formulir pencatatan pasien TB dan SITB

Pelayanan Ruang Eidelweis :

Alur Rujuk Masuk :

1. Pasien datang membawa hasil tes HIV reaktif dan status rujuk masuk dari layanan PDP lainnya
2. Petugas melakukan anamnesa & skrining sesuai paket pelayanan
3. Petugas melakukan konsultasi pada Dokter Konselor HIV untuk menegakkan diagnosa
4. Dokter memberikan konseling tentang pengobatan HIV
5. Dokter memberikan surat pengantar rujukan ke Rumah Sakit jika diperlukan pemeriksaan dan pengobatan lanjutan
6. Dokter memberikan resep
7. Pasien mengambil obat di ruang farmasi
8. Petugas mendokumentasikan kegiatan pada aplikasi SIHA

Alur Rujukan Internal :

1. Pasien datang dari rujukan ruang layanan dengan hasil tes HIV reaktif
2. Petugas melakukan anamnesa & melakukan skrining sesuai paket pelayanan
3. Petugas melakukan konsultasi pada Dokter Konselor HIV untuk menegakkan diagnosa

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Dokter memberikan konseling tentang pengobatan HIV 5. Petugas memberikan surat pengantar rujukan ke Rumah Sakit jika diperlukan pemeriksaan dan pengobatan lanjutan 6. Dokter memberikan resep 7. Pasien mengambil obat diruang farmasi 8. Petugas mendokumentasikan kegiatan pada aplikasi SIHA
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5-30 menit sesuai tindakan
4.	Biaya / Tarif	<p>Pasien Umum : Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>Pasien JKN : Gratis Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p> <p>Pasien TB & HIV : Gratis</p>
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Usia Dewasa 2. Pelayanan Catin 3. Pelayanan KB 4. Pelayanan Lanjut Usia 5. Pelayanan Kesehatan Gigi & Mulut 6. Pelayanan TB 7. Pelayanan HIV 8. Hasil Skrining sesuai paket pelayanan 9. Surat Keterangan Berobat 10. Surat Keterangan Istirahat 11. Surat keterangan Sehat

		12. Rujukan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	<p>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <p>Media :</p> <p>a. Telp : (031) 99723500</p> <p>b. SMS/WA : +6282231036373</p> <p>c. Kotak saran</p> <p>d. Email: sidodadipuskesmas@gmail.com</p> <p>e. Instagram : @puskesmas.sidodadi</p> <p>f. Google review : https://g.co/kgs/aQQBwbG g. Barcode e SKM</p> <p>Secara langsung</p> <p>2. Petugas mencatat semua pengaduan</p> <p>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p> <p>4. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <p>a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan</p> <p>b. Papan pengumuman</p> <p>c. Instagram</p> <p>d. Google review</p> <p>e. Secara langsung</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>b. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2018 tentang Tenaga Kesehatan</p> <p>c. Undang –Undang Republik Indonesia</p>

		<p>Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat kesehatan Masyarakat</p> <p>e. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1186 Tahun 2022 tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama</p> <p>f. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</p> <p>g. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>h. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Nomor 445/33/438.5.2/2023 tentang Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Terpusat (SIKUAT)</p>
2.	Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas	<p>a. Komputer</p> <p>b. Aplikasi SI KUAT</p> <p>c. Kursi & meja</p> <p>d. Timbangan berat badan dewasa</p> <p>e. Microtoise</p> <p>f. Tensimeter</p> <p>g. Stetoskop</p> <p>h. Dental unit</p> <p>i. Midline</p> <p>j. Senter</p> <p>k. Bed pasien</p> <p>l. Wastafel</p> <p>m. APD</p>

		n. Alat kontrasepsi
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. S1 Kedokteran</p> <p>b. D III Kebidanan</p> <p>c. D III Keperawatan</p> <p>d. Pegawai yang menerapkan Budaya pelayanan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan & Santun)</p> <p>e. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja Berakhlak (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif)</p>
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh PJ UKP ,PJ Mutu dan Kepala Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)</p> <p>b. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi</p> <p>c. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi</p> <p>d. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan jika dalam pemberian pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan terjadi keterlambatan pelayanan lebih dari 15 menit ,maka pengguna layanan berhak atas :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Menerima permohonan maaf petugas ➤ Mendapat prioritas pelayanan tanpa harus antri
7.	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<p>Tersedia :</p> <p>a. Petugas Keamanan/ Security</p> <p>b. Kamera Pengawas/ CCTV</p> <p>c. Antrian prioritas di ruang pendaftaran & pelayanan</p> <p>d. Genset/ Generator Set</p> <p>e. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</p>

		<ul style="list-style-type: none"> f. Jalur evakuasi g. Titik Kumpul h. Handrail di tangga & toilet i. Kursi roda
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi melalui e Kinerja pegawai (SKP) b. Evaluasi melalui e SKM c. Evaluasi indikator Penilaian Kinerja Puskesmas

4.STANDART PELAYANAN KLASTER 4 :		
IMUNISASI		
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Terdaftar di loket pendaftaran b. Membawa buku KIA c. Membawa foto copy KK
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian di aplikasi SIKUAT 2. Petugas melakukan anamnesa 3. Petugas melakukan pemeriksaan fisik 4. Petugas memberikan pelayanan imunisasi sesuai jadwal pemberian imunisasi 5. Petugas memberikan konseling dan edukasi tentang KIPI 6. Pasien mengambil obat diruang farmasi jika diperlukan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 menit sesuai tindakan
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Imunisasi : b. Konseling
6.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui : Media :

		<p>a.Telp : (031) 99723500</p> <p>b.SMS/WA : +6282231036373</p> <p>c.Kotak saran</p> <p>d.Email: sidodadipuskesmas@gmail.com</p> <p>e.Instagram : @puskesmas.sidodadi</p> <p>f.Google review : https://g.co/kgs/aQQBwbG</p> <p>g.Barcode e SKM</p> <p>Secara langsung</p> <p>2.Petugas mencatat semua pengaduan</p> <p>3.Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p> <p>4.Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <p>a.SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan</p> <p>b.Papan pengumuman</p> <p>c.Instagram</p> <p>d.Google review</p> <p>e.Secara langsung</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>b. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2018 tentang Tenaga Kesehatan</p> <p>c. Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat kesehatan Masyarakat</p> <p>e. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Imunisasi</p> <p>f. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Nomor 445/33/438.5.2/2023 tentang</p>

		Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Terpusat (SIKUAT)
2.	Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer b. Aplikasi SI KUAT & ASIK c. Kursi & meja d. Timbangan berat badan e. Termometer f. Bed pasien g. Wastafel h. Handschoen i. Safety box j. Sput k. Vaksin l. Cold chain
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. D III Kebidanan b. Pegawai yang menerapkan Budaya pelayanan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan & Santun) c. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja Berakhlak (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif)
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh PJ UKP ,PJ Mutu dan Kepala Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional prosedur (SOP) b. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi c. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi d. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan jika dalam pemberian pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan terjadi keterlambatan pelayanan lebih dari 15 menit ,maka pengguna layanan berhak atas :

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Menerima permohonan maaf petugas ➤ Mendapat prioritas pelayanan tanpa harus antri
7.	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<p>Tersedia :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas Keamanan/ Security b. Kamera Pengawas/ CCTV c. Antrian prioritas di ruang pendaftaran & pelayanan d. Genset/ Generator Set e. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) f. Jalur evakuasi g. Titik Kumpul h. Handrail di tangga & toilet i. Kursi roda
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Evaluasi melalui e Kinerja pegawai (SKP) b. Evaluasi melalui e SKM c. Evaluasi indikator Penilaian Kinerja Puskesmas

5. STANDART PELAYANAN LINTAS KLASTER :		
A. RUANG TINDAKAN		
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Membawa tanda identitas : KTP/KK/Kartu BPJS bagi yang punya
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang ke Ruang Tindakan 2. Petugas Ruang Tindakan Menerima Pasien 3. Petugas menilai kesadaran pasien dengan GCS 4. Petugas melakukan Triase 5. Keluarga melakukan pendaftaran di ruang pendaftaran (jika pasien tidak melalui ruang pelayanan lain) 6. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis 7. Petugas memberikan rujukan internal ke

		<p>laboratorium jika diperlukan</p> <p>8. Petugas memberikan surat pengantar rujukan jika diperlukan</p> <p>9. Petugas memberikan pengantar pembayaran ke kasir sesuai tindakan (jika pasien umum)</p> <p>10. Pasien mengambil obat diruang farmasi (jika pasien tidak melalui ruang pelayanan lain)</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	10 -30 menit sesuai tindakan
4.	Biaya / Tarif	<p>Pasien Umum :</p> <p>Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>Pasien JKN : Gratis</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>1.Pelayanan Tindakan & gawat darurat</p> <p>2. Pelayanan Rawat Luka Diabetes Mellitus (DM)</p> <p>3. Informed Consent</p> <p>4. Surat Keterangan Istirahat</p> <p>5. Rujukan</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	<p>1.Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <p>Media :</p> <p>a.Telp : (031) 99723500</p> <p>b.SMS/WA : +6282231036373</p> <p>c.Kotak saran</p> <p>d.Email: sidodadipuskesmas@gmail.com</p> <p>e.Instagram : @puskesmas.sidodadi</p> <p>f.Google review : https://g.co/kgs/aQQBwbG</p> <p>g.Barcode e SKM</p> <p>Secara langsung</p> <p>2.Petugas mencatat semua pengaduan</p> <p>3.Semua pengaduan akan dibahas oleh tim</p>

		<p>pengaduan</p> <p>4. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan b. Papan pengumuman c. Instagram d. Google review e. Secara langsung
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2018 tentang Tenaga Kesehatan c. Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat kesehatan Masyarakat e. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1186 Tahun 2022 tentang Panduan Praktek Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama f. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2.	Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Kursi & meja b. Timbangan berat badan c. Microtoise d. Tensimeter e. Stetoskop f. Senter g. Bed pasien h. Wastafel

		<ul style="list-style-type: none"> i. Tabung Oksigen j. Nebuliser k. Heating set l. Bahan medis habis pakai m. Lemari, trolley n. APD
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. S1 Kedokteran b. D III Keperawatan c. Pegawai yang menerapkan Budaya pelayanan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan & Santun) d. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja Berakhlak (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif)
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh PJ UKP ,PJ Mutu dan Kepala Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional prosedur (SOP) b. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi c. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi d. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan jika dalam pemberian pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan terjadi keterlambatan pelayanan lebih dari 15 menit ,maka pengguna layanan berhak atas : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Menerima permohonan maaf petugas ➤ Mendapat prioritas pelayanan tanpa harus antri
7.	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<p>Tersedia :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas Keamanan/ Security b. Kamera Pengawas/ CCTV c. Antrian prioritas di ruang pendaftaran &

		<p>pelayanan</p> <p>d. Genset/ Generator Set</p> <p>e. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</p> <p>f. Jalur evakuasi</p> <p>g. Titik Kumpul</p> <p>h. Handrail di tangga & toilet</p> <p>i. Kursi roda</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi melalui e Kinerja pegawai (SKP)</p> <p>b. Evaluasi melalui e SKM</p> <p>c. Evaluasi indikator Penilaian Kinerja Puskesmas</p>

6.STANDART PELAYANAN LINTAS KLASTER :		
B.LABORATORIUM		
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Terdaftar di loket pendaftaran
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian di aplikasi SIKUAT</p> <p>2. Petugas mengambil sampel sesuai permintaan laboratorium</p> <p>3. Pasien menunggu hasil pemeriksaan laboratorium</p> <p>4. Petugas entry hasil pemeriksaan laboratorium di aplikasi SIKUAT</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	15-60 menit tergantung jenis pemeriksaan
4.	Biaya / Tarif	<p>Pasien Umum : Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 01 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>Pasien JKN : Gratis</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>Pelayanan laboratorium :</p> <p>HEMATOLOGI : Darah Lengkap</p>

		<p>URINOLOGI :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Urin Lengkap b. Sedimen <p>KIMIA KLINIK :</p> <p>Gula Darah Puasa & 2 jam PP</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kolesterol b. Trigliserida c. Asam Urat d. SGOT / SGPT <p>SEROLOGI :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Widal b. Golongan Darah c. HIV d. TPHA e. HbsAg f. Tes Kehamilan <p>BUN - Creatinin</p> <p>TCM (Tes Cepat Molekular)</p> <p>SWAB</p> <p>TEST NARKOBA</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	<p>1.Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <p>Media :</p> <ul style="list-style-type: none"> a.Telp : (031) 99723500 b.SMS/WA : +6282231036373 c.Kotak saran d.Email: sidodadipuskesmas@gmail.com e.Instagram : @puskesmas.sidodadi f.Google review : https://g.co/kgs/aQQBwbG g.Barcode e SKM <p>Secara langsung</p> <p>2.Petugas mencatat semua pengaduan</p> <p>3.Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p>

		<p>4. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <p>a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan</p> <p>b. Papan pengumuman</p> <p>c. Instagram</p> <p>d. Google review</p> <p>e. Secara langsung</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>b. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2018 tentang Tenaga Kesehatan</p> <p>c. Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>e. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>f. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Nomor 445/33/438.5.2/2023 tentang Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Terpusat (SIKUAT)</p>
2.	Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas	<p>a. Komputer</p> <p>b. Kursi & meja</p> <p>c. Lemari</p> <p>d. Bio Safety Cabinet</p> <p>e. Mikroskop</p> <p>f. Micropipet</p> <p>g. Hematology Analyzer</p> <p>h. Urine Analyzer</p> <p>i. Sentrifuge</p>

		<p>j. Rotator</p> <p>k. Pot sputum</p> <p>l. Kulkas</p> <p>m. APD</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. D III Analis Kesehatan</p> <p>b. Pegawai yang menerapkan Budaya pelayanan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan & Santun)</p> <p>c. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja Berakhlak (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif)</p>
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh PJ UKP ,PJ Mutu dan Kepala Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang petugas Analis
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional prosedur (SOP)</p> <p>b. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi</p> <p>c. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi</p> <p>d. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan jika dalam pemberian pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan terjadi keterlambatan pelayanan lebih dari 15 menit ,maka pengguna layanan berhak atas :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Menerima permohonan maaf petugas ➤ Mendapat prioritas pelayanan tanpa harus antri
7.	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<p>Tersedia :</p> <p>a. Petugas Keamanan/ Security</p> <p>b. Kamera Pengawas/ CCTV</p> <p>c. Antrian prioritas di ruang pendaftaran & pelayanan</p> <p>d. Genset/ Generator Set</p> <p>e. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</p>

		<ul style="list-style-type: none"> f. Jalur evakuasi g. Titik Kumpul h. Handrail di tangga & toilet i. Kursi roda
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi melalui e Kinerja pegawai (SKP) b. Evaluasi melalui e SKM c. Evaluasi indikator Penilaian Kinerja Puskesmas

7.STANDART PELAYANAN LINTAS KLASTER :		
C.KEFARMASIAN		
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Terdaftar di loket pendaftaran
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>a.Resep Manual dari Ruang Tindakan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menyediakan tempat untuk meletakkan resep dan diberi tulisan yang jelas. 2. Petugas mengambil resep sesuai urutan awal pasien menyerahkan resep. 3. Petugas melakukan pemeriksaan resep meliputi skrining adminisitratif, farmasetis, dan klinis dengan mengisi form pengkajian resep di belakang resep. 4. Petugas memberikan tanda “Ceklis” jika hasil pengkajian sesuai, atau “Silang” jika hasil pengkajian tidak sesuai pada masing-masing hal yang perlu dikaji. 5. Petugas mengkonfirmasi kepada penulis resep apabila terdapat hal yang perlu dikonfirmasi. 6. Petugas menyiapkan obat bila resep sudah sesuai. 7. Petugas memberi etiket dengan mencantumkan nama pasien, tanggal pembuatan resep, aturan pakai, waktu

minum, dan keterangan khusus untuk obat tertentu.

8. Petugas meneliti kembali obat yang akan diserahkan kepada pasien.

9. Petugas memanggil nama pasien dan memastikan benar obat dan benar pasien.

b. Resep Elektronik dari SIKUAT

1. Petugas menerima resep elektronik dari aplikasi SIKUAT

2. Petugas melakukan pengkajian resep elektronik pada aplikasi SIKUAT meliputi skrining administratif, farmasetis, dan klinis

3. Petugas mengkonfirmasi kepada penulis resep apabila terdapat hal yang perlu dikonfirmasi.

4. Petugas mengubah rincian terapi yang diresepkan sesuai dengan arahan dokter jika diperlukan.

5. Petugas mencetak resep elektronik.

6. Petugas memberikan tanda ceklis (✓) di kolom "Ya" atau kolom "Tidak" pada form pengkajian resep.

7. Petugas menyiapkan obat.

8. Petugas memberi etiket dengan mencantumkan nama pasien, tanggal penulisan etiket, aturan pakai, waktu minum, dan keterangan khusus untuk obat tertentu.

9. Petugas meneliti kembali obat yang akan diserahkan kepada pasien.

10. Petugas memanggil nama pasien dan memastikan benar obat dan benar pasien.

11. Petugas menyerahkan obat disertai

		pemberian informasi obat.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Obat jadi ≤ 30 menit b. Obat racikan ≤ 60 menit
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	a. Pemberian Obat disertai KIE b. Pelayanan Informasi Obat (PIO)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	<p>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <p>Media :</p> <p>a. Telp : (031) 99723500 b. SMS/WA : +6282231036373 c. Kotak saran d. Email: sidodadipuskesmas@gmail.com e. Instagram : @puskesmas.sidodadi f. Google review : https://g.co/kgs/aQQBwbG g. Barcode e SKM</p> <p>Secara langsung</p> <p>2. Petugas mencatat semua pengaduan</p> <p>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p> <p>4. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <p>a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan b. Papan pengumuman c. Instagram d. Google review e. Secara langsung</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2018 tentang Tenaga Kesehatan

		<p>c. Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat kesehatan Masyarakat</p> <p>e. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas</p> <p>f. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07 / Menkes / 6485/2021 Tentang Formularium Nasional</p> <p>g. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Nomor 445/33/438.5.2/2023 tentang Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Terpusat (SIKUAT)</p>
2.	Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas	<p>a. Mortir dan stamper</p> <p>b. Blender</p> <p>c. Kertas perkamen</p> <p>d. Press kertas puyer</p> <p>e. Plastik/kantong obat</p> <p>f. ATK</p> <p>g. Meja & Kursi</p> <p>h. Rak obat</p> <p>i. Lemari Narkotika dan Psikotropika</p> <p>j. Tempat sampah medis dan non medis</p> <p>k. Tempat resep</p> <p>l. Kartu stok obat</p> <p>m. Formulir rekap resep NAPZA</p> <p>n. Komputer set</p> <p>o. AC</p> <p>p. Kulkas</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Apoteker</p> <p>b. Asisten Apoteker</p>

		<p>c. Pegawai yang menerapkan Budaya pelayanan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan & Santun)</p> <p>d. Pegawai yang menerapkan Budaya Kerja Berakhlak (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif)</p>
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh PJ UKP ,PJ Mutu dan Kepala Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang apoteker 2 orang asisten apoteker
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional prosedur (SOP)</p> <p>b. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi</p> <p>c. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi</p> <p>d. Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan jika dalam pemberian pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan terjadi keterlambatan pelayanan lebih dari 15 menit ,maka pengguna layanan berhak atas :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Menerima permohonan maaf petugas ➤ Mendapat prioritas pelayanan tanpa harus antri
7.	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<p>Tersedia :</p> <p>a. Petugas Keamanan/ Security</p> <p>b. Kamera Pengawas/ CCTV</p> <p>c. Antrian prioritas di ruang pendaftaran & pelayanan</p> <p>d. Genset/ Generator Set</p> <p>e. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</p> <p>f. Jalur evakuasi</p> <p>g. Titik Kumpul</p> <p>h. Handrail di tangga & toilet</p> <p>i. Kursi roda</p>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi melalui e Kinerja pegawai (SKP) b. Evaluasi melalui e SKM c. Evaluasi indikator Penilaian Kinerja Puskesmas
----	----------------------------	---

KEPALA PUSKESMAS,



Ditandatangani secara elektronik oleh

dr.HARY ASTOETI

NIP. 196904132002122003

HARY ASTOETI

