



PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TRAWAS

Jalan Pahlawan No. 31 Trawas – Kab. Mojokerto – Jawa Timur
Kode Pos 61375, Telp. (0343) 883866
Email: puskesmastrawas@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS TRAWAS

Nomor : 188.4/A/527/416-102.25/I/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
UPTD PUSKESMAS TRAWAS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA UPTD PUSKESMAS TRAWAS,

- Menimbang : a. bahwa UPTD Puskesmas Trawas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat dalam rangka mewujudkan masyarakat sehat sesuai Sustainable Development Goals (SDG's), wajib menyelenggarakan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan kesehatan yang ada di wilayah Kecamatan Trawas;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Standar Pelayanan untuk menjamin pelayanan kesehatan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan dalam Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Trawas tentang Standar Pelayanan Publik.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS TRAWAS TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPTD PUSKESMAS TRAWAS.
- Kesatu : Standar Pelayanan Publik UPTD Puskesmas Trawas Kabupaten Mojokerto sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, seluruh pegawai wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam pedoman sebagaimana dituangkan dalam Lampiran Keputusan ini.
- Ketiga : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Mojokerto

Pada tanggal : 03 Januari 2024

KEPALA UPTD PUSKESMAS TRAWAS,


Drg. AITA YESSI SILIA
Pembina

NIP.197901082005012011

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS
 NOMOR : 188.4/A/527/416-102.25/I/2024
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPTD
 PUSKESMAS TRAWAS

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 UPTD PUSKESMAS TRAWAS

I	Pelayanan	LOKET PENDAFTARAN
A. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Menunjukkan Nomor Antrian • Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) • Menunjukkan Kartu JKN KIS / BPJS bagi peserta • Membayar Retribusi sesuai dengan Peraturan Daerah yang berlaku (Pasien Umum)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mempersilahkan pasien mengambil nomer antrian yang telah disediakan (warna merah untuk ibu hamil, lansia, balita dan pasien <i>Disabilitas</i> , warna kuning untuk pasien umum, warna Magenta untuk poli Gigi, dan warna Biru untuk poli Rujukan). 2. Petugas mempersilahkan duduk ditempat yang disediakan sambil menunggu panggilan sesuai nomer antrian (ruang tunggu pendaftaran) 3. Petugas memanggil pasien sesuai nomer urut antrian 4. Petugas menanyakan apakah pernah berkunjung/berobat ke Puskesmas Trawas. 5. Petugas meminta persyaratan yang telah ditentukan 6. Petugas membantu pendaftaran pasien melalui mesin Consol Box yang sudah terhubung dengan aplikasi E-Puskesmas yang tersedia di depan loket pendaftaran. 7. Untuk pasien baru atau yang belum pernah berobat, petugas meminta identitas pasien untuk di entri di aplikasi E-Puskesmas. 8. Setelah menerima bukti pendaftaran dari loket, petugas mempersilahkan pasien untuk menunggu di depan poli yang dituju. 9. Petugas memberikan koin kepuasan untuk menilai kepuasan terhadap pelayanan yang telah diterima 10. Petugas memasukkan data kunjungan pasien di buku Register Kunjungan.
3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan di ruang pendaftaran adalah selama 3 – 5 menit

4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien peserta JKN dan penduduk wilayah Kabupaten Mojokerto Gratis • Pasien luar wilayah Kabupaten Mojokerto yang bukan peserta JKN dikenakan tarif layanan sesuai Perda
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran ke ruangan pemeriksaan berikutnya
6	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghubungi : <ol style="list-style-type: none"> a. Puskesmas Trawas (Ruang Pengaduan) b. Telp. 0343-883866 c. No. Handphone Pengaduan 081232339793 (telpon, SMS, WA) d. Facebook : puskesmastrawas e. Instagram : puskesmastrawas f. Email : puskesmastrawas@gmail.com 2. Penyediaan Koin Kepuasan 3. Penyediaan Barcode Survei Kepuasan Masyarakat E-Sukma 4. Penyediaan Kotak Saran/Pengaduan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing).		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215); 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mesin Antrean Digital 2. Sistem Antrean dan aplikasi E-Puskesmas terintegrasi dengan ruang pemeriksaan 3. Komputer
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Minimal SMA/ sederajat • Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien • Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi E-Puskesmas dengan baik • Mampu mengelola rekam medis • Memahami dan memberikan pelayanan prima • Memiliki budaya kerja mutu
10	Pengawasan Internal	Monev sistem manajemen mutu akreditasi dan rapat tinjauan mutu
11	Jumlah pelaksana	Petugas Loker pendaftaran : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

II	Pelayanan	RUANG PEMERIKSAAN UMUM DAN LANSIA
A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran tarif layanan sesuai dengan Perda • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai urutan (prioritas Lansia) 2. Petugas memastikan identitas pasien 3. Pasien mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standart. 4. Jika diperlukan data penunjang, pasien diberi rujukan ke Laboratorium yang ada di Puskesmas Trawas. 5. Jika diperlukan penanganan lebih lanjut, pasien diberi rujukan ke unit pelayanan yang sesuai 6. Setelah Pasien mendapatkan pemeriksaan, pengobatan/tindakan dan konseling, petugas memberikan resep obat atau Rujukan 7. Petugas memasukkan data medis pasien melalui aplikasi E-Puskesmas dan aplikasi P-Care (untuk yang pasien JKN) 8. Pasien menuju apotik untuk mengambil obat (Bagi yang mendapat resep obat). 9. Petugas memberikan koin kepuasan dan barcode survei kepuasan E-Sukma kepada pasien untuk menilai pelayanan yang telah diterima. 10. Pasien pulang.
3	Jangka Waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan umum adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien peserta JKN dan penduduk wilayah Kabupaten Mojokerto Gratis • Pasien luar wilayah Kabupaten Mojokerto yang bukan peserta JKN dikenakan tarif layanan sesuai Perda
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jasa Pelayanan Kesehatan 2. Surat Keterangan Sehat 3. Surat Keterangan Istirahat 4. Surat Keterangan Berobat 5. Rujukan Internal 6. Rujukan Eksternal (Horisontal dan Vertikal)
6	Penanganan Pengaduan,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghubungi : <ol style="list-style-type: none"> a. Puskesmas Trawas (Ruang Pengaduan) b. Telp. 0343-883866

	Saran & Masukan	<p>c. No. Handphone Pengaduan 081232339793 (telpon, SMS, WA)</p> <p>d. Facebook : puskesmastrawas</p> <p>e. Instagram : puskesmastrawas</p> <p>f. Email : puskesmastrawas@gmail.com</p> <p>2. Penyediaan Koin Kepuasan</p> <p>3. Penyediaan Barcode Survey Kepuasan Masyarakat E-Sukma</p> <p>4. Penyediaan Kotak Saran/Pengaduan</p>
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing).		
7	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);</p> <p>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;</p> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>1. Komputer, Printer dan sistem aplikasi E-Puskesmas</p> <p>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</p> <p>3. Bed pasien</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Medik Umum • Konsultasi • Mampu mendiagnosa penyakit • Melakukan visum • Pemulihan Kesehatan akibat penyakit

		<ul style="list-style-type: none"> • Menguji kesehatan pasien • Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi • Membuat catatan medik pasien rawat jalan • Pengobatan rasional • MTBS • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memahami dan memberikan pelayanan prima • Keperawatan minimal DIII • Mampu memberikan asuhan keperawatan individu /keluarga/kelompok/masyarakat • Memahami dan memberikan pelayanan prima • MTBS • Evaluasi Keperawatan • Penyuluhan • Melakukan Anmnesa • Vital Sign • Membuat surat rujukan • Mampu mengoperasikan E-Puskesmas • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 Orang Perawat Ners : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

III	Pelayanan	RUANG KESEHATAN GIGI DAN MULUT
A. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Sudah terdaftar di loket pendaftaran
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai urutan 2. Petugas memastikan identitas pasien 3. Petugas melakukan anamnesa pasien sesuai standart dan memasukkan kedalan epuskesmas 4. Petugas melakukan pemeriksaan untuk penegakan diagnosa sesuai standart. 5. Petugas melakukan rujukan ke Laboratorium jika diperlukan. 6. Petugas melakukan tindakan terapi sesuai standar. 7. Petugas memberikan instruksi pasca tindakan. 8. Petugas memastikan semua data medis pasien telah dimasukkan di aplikasi <i>epuskesmas</i> dengan lengkap meliputi : Anamnesa, Diagnosa, Resep, Laboratorium (bila perlu), Odontogram, dan Tindakan. 9. Petugas menyerahkan koin kepuasan dan barcode survei kepuasan E-Sukma. 10. Pasien menuju apotek untuk mengambil obat (bagi yang mendapat resep obat yang telah dientry di E-Puskesmas). 11. Pasien pulang
3	Jangka Waktu	30 menit
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien peserta JKN dan penduduk wilayah Kabupaten Mojokerto Gratis • Pasien luar wilayah Kabupaten Mojokerto yang bukan peserta JKN dikenakan tarif layanan sesuai Perda
5	Produk Pelayanan	Jasa Pelayanan Kesehatan Rujukan Internal dan Eksternal
6	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghubungi : <ol style="list-style-type: none"> a. Puskesmas Trawas (Ruang Pengaduan) b. Telp. 0343-883866 c. No. Handphone Pengaduan 081232339793 (telpon, SMS, WA) d. Facebook : puskesmastrawas e. Instagram : puskesmastrawas f. Email : puskesmastrawas@gmail.com 2. Penyediaan Koin Kepuasan

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Penyediaan Survei Kepuasan Masyarakat E-Sukma 4. Penyediaan Kotak Saran/Pengaduan
<p>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing).</p>		
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215); 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
8	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan sistem aplikasi E-Puskesmas. 2. Dental unit, kompresor dan alat medis kedokteran gigi lainnya. 3. Alat peraga berupa model gigi dan poster 4. Kipas angin
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Gigi :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan gilut. 2. Mampu mendiagnosa penyakit. 3. Mampu melakukan tindakan medis dan terapi gigi dan mulut meliputi: pencabutan gigi, penumpatan gigi, kuretase, dan tindakan sesuai kompetensi dokter gigi di faskes tingkat pertama. 4. Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis. 5. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas.

		<p>6. Mampu melakukan rujukan dan menerima rujukan (baik internal maupun eksternal).</p> <p>7. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu.</p> <p>8. Memahami dan memberikan pelayanan prima.</p> <p>Perawat Gigi :</p> <p>1. Mampu mempersiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan gilut.</p> <p>2. Mampu membantu dokter gigi dalam pelayanan kepada pasien.</p> <p>3. Mampu melakukan pencabutan gigi sulung.</p> <p>4. Mampu melakukan penumpatan sementara.</p> <p>5. Mampu melakukan tindakan scalling.</p> <p>6. Mampu melakukan proses sterilisasi dengan benar.</p> <p>7. Mampu mengoperasikan E-Puskesmas.</p> <p>8. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu.</p> <p>9. Memahami dan memberikan pelayanan prima.</p>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter gigi : 1 orang Perawat gigi : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Monev rutin bulanan.</p> <p>2. Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan harian.</p> <p>3. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.</p>

IV	Pelayanan	RUANG KIA, KB DAN IMUNISASI
A. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah mendaftar ke loket 2. Fotokopi KK (untuk pengentrian data) 3. Membawa Buku KIA (bagi yang pemeriksaan hamil dan balita)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu di ruang tunggu KIA 2. Petugas memanggil pasien sesuai urutan 3. Petugas mengidentifikasi data pasien 4. Petugas melakukan anamnesa pasien 5. Mengisi hasil pemeriksaan ibu hamil di Buku KIA. 6. Pemeriksaan sesuai protap <u>ANC Terpadu</u> → *Mengisi inform consent. *Dilakukan rujukan ke Laboratorium, Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut, Klinik Gizi dan dokter umum. * Konseling hasil pemeriksaan dan USG dokter umum untuk usia kehamilan <12 minggu. * Dilakukan rujukan ke Rumah Sakit (Bila ada Resiko). <u>PNC</u> → *Dilakukan pemeriksaan BB, Tekanan Darah, luka jahitan, darah yang keluar per vagina. Mengisi catatan ibu nifas di Buku KIA <u>Balita (0-5 Tahun)</u> → * Dilakukan pemeriksaan BB, TB/PB, suhu badan dan sesuai dengan keluhan pasien. *Petugas mengentri resep obat sesuai dengan hasil pemeriksaan di aplikasi e-puskesmas. <u>Calon Pengantin</u> → *Mengisi inform consent. *Dilakukan pemeriksaan BB, TB, Tekanan Darah, LILA dan Skrining status TT. *Membuat pengantar ke Laboratorium untuk pemeriksaan VCT, HbSAg, Sifilis, dan PP Test (Untuk Calon pengantin Wanita). Dan VCT, HbsAg, Sifilis (Untuk Calon Pengantin Pria). <u>KB</u> → <ul style="list-style-type: none"> • Mengisi inform consent. • Dilakukan pengukuran BB, Tekanan Darah • Dilakukan pelayanan KB sesuai dengan permintaan dan kondisi pasien.

		<p><u>Imunisasi</u> →</p> <ul style="list-style-type: none"> *Dilakukan pemeriksaan BB dan PB. *Pemeriksaan kondisi kesehatan bayi. *Dilakukan vaksinasi sesuai dengan jadwal pemberian. *Mencatat di buku KIA. <p>6. Pasien diberikan koin kepuasan dan barcode survei E-Sukma</p> <p>7. Petugas memasukkan data medis pasien melalui aplikasi E-Puskesmas.</p>
3	Jangka Waktu	<p>ANC → 2 hari</p> <p>PNC → 15 menit</p> <p>Balita Sakit → 10 menit</p> <p>CPW → 1 hari</p> <p>KB → 30 menit</p> <p>Imunisasi → 10 menit</p>
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien peserta JKN dan penduduk wilayah Kabupaten Mojokerto Gratis • Pasien luar wilayah Kabupaten Mojokerto yang bukan peserta JKN dikenakan tarif layanan sesuai Perda
5	Produk Pelayanan	Jasa Pelayanan Kesehatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghubungi : <ol style="list-style-type: none"> a. Puskesmas Trawas (Ruang Pengaduan) b. Telp. 0343-883866 c. No. Handphone Pengaduan 081232339793 (telpon, SMS, WA) d. Facebook : puskesmastrawas e. Instagram : puskesmastrawas f. Email : puskesmastrawas@gmail.com 2. Penyediaan Koin Kepuasan 3. Penyediaan Survei Kepuasan Masyarakat E-Sukma 4. Penyediaan Kotak Saran/Pengaduan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing).		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215); 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

		<p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;</p> <p>a. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan sistem aplikasi E-Puskesmas 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. Alat Peraga dan Bed pasien 4. ATK lainnya
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita • Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan • Mampu melakukan pelayanan KB • Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS • Mampu melakukan tindak bayi perempuan • MTBS • Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibudan persalinan, Bumil Resti • Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI • Mampu melakukan dokumentasi kebidanan • Melakukan sterilisasi • Mengajar Kelas Ibu dan Balita • Mampu mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu

11	Jumlah Pelaksana	Bidan shift pagi: 3 orang, Bidan shift sore: 2 orang, Bidan shift malam: 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">• Melalui Monev Rutin setiap bulan• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

V.	Pelayanan	RUANG GAWAT DARURAT
A. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Emergency dan memerlukan tindakan segera dan sudah terdaftar di loket 2. Rujukan dari Unit Pelayanan yang lain (Perlu Tindakan)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menangani pasien sesuai prinsip TRIASE. 2. Pasien mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar. 3. Petugas memasukkan data medis pasien melalui aplikasi E-Puskesmas dan aplikasi P-Care (untuk yang peserta JKN/KIS). 4. Pasien diberikan koin kepuasan dan barcode survei pelayanan E-Sukma. 5. Pasien pulang atau dirujuk atau rawat inap
3	Jangka Waktu	<p>10 menit (Pemeriksaan/Konseling)</p> <p>1 Jam (Tindakan)</p> <p>3 Jam (Dengan Rujukan ke Rumah Sakit)</p>
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. JKN/KIS → Gratis 2. Umum → Tarif sesuai Perda 3. Ambulance → Tarif sesuai Perda
5	Produk Pelayanan	<p>Jasa Pelayanan Kesehatan</p> <p>Rujukan ke Rumah Sakit</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghubungi : <ol style="list-style-type: none"> a. Puskesmas Trawas (Ruang Pengaduan) b. Telp. 0343-883866 c. No. Handphone Pengaduan 082333373937 (telpon, SMS, WA) d. Facebook : puskesmastrawas e. Instagram : puskesmastrawas f. Email : puskesmastrawas@gmail.com 2. Penyediaan Koin Kepuasan 3. Penyediaan Barcode Survei Kepuasan Masyarakat E-Sukma 4. Penyediaan Kotak Saran/Pengaduan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing).		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215); 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan sistem aplikasi E-Puskesmas 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. Bed pasien 4. Mesin printer dan ATK lainnya
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi dokter umum • Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS / ACLS / PPGD • Mampu melakukan Tindakan pada kegawat daruratan • Mampu mengoperasikan E-Puskesmas • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi Perawat • bersertifikat/pernah dilatih ATLS/BCLS • Mampu melakukan Tindakan dalam kegawat daruratan • Mampu mengoperasikan E-Puskesmas • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu

10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Perawat shift pagi: 3 orang, Perawat shift sore: 2 orang, Perawat shift malam: 2 orang Dokter Umum : 1 orang (shift Pagi/Sore)
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

VI.	Pelayanan	RAWAT INAP
A. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pasien yang dirujuk dari Ruang Gawat Darurat
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Serah terima pasien dan Rekam Medis dari petugas Ruang Gawat Darurat ke Petugas Rawat Inap 2. Petugas memberikan inform consent akan rawat inap. 3. Pasien mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar. 4. Petugas menyiapkan tempat tidur pasien sesuai standar. 5. Petugas memasukkan data medis pasien di Register Rawat Inap serta di aplikasi E-Puskesmas dan aplikasi P-Care (untuk yang peserta JKN/KIS).
3	Jangka Waktu	Sesuai kondisi pasien (Umum) Maksimal 5 hari (peserta JKN/KIS)
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. JKN/KIS → Gratis 2. Umum → Tarif sesuai Perda
5	Produk Pelayanan	Jasa Pelayanan Kesehatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghubungi : <ol style="list-style-type: none"> a. Puskesmas Trawas (Ruang Pengaduan) b. Telp. 0343-883866 c. No. Handphone Pengaduan 082333373937 (telpon, SMS, WA) d. Facebook : puskesmastrawas e. Instagram : puskesmastrawas f. Email : puskesmastrawas@gmail.com 2. Penyediaan Koin Kepuasan 3. Penyediaan Survei Kepuasan Masyarakat E-Sukma 4. Penyediaan Kotak Saran/Pengaduan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing).		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215); 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan sistem aplikasi E-Puskesmas 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. Bed pasien 4. Mesin printer dan ATK lainnya
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi dokter umum • Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS / ACLS / PPGD • Mampu melakukan Tindakan pada kegawat daruratan • Mampu mengoperasikan E-Puskesmas • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi Perawat • bersertifikat/pernah dilatih ATLS/BCLS • Mampu melakukan Tindakan dalam kegawat daruratan • Mampu mengoperasikan E-Puskesmas • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu

10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Perawat shift pagi: 3 orang, Perawat shift sore: 2 orang, Perawat shift malam: 2 orang Dokter Umum : 1 orang (shift Pagi/Sore)
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

VII.	Pelayanan	RUANG PERSALINAN
A. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Buku KIA 2. Fotocopy KTP dan KK 3. Peserta JKN/KIS → Fotocopy Kartu JKN/KIS
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien datang 2. Petugas melakukan anamnesa pada pasien atau pada pendamping. 3. Melakukan pemeriksaan : TTV (Tekanan Darah, Suhu, Nadi, RR) Obstetri (Leopold, DJJ) Pemeriksaan Dalam (VT) 4. Konseling hasil pemeriksaan : - Apabila pasien ada tanda kegawatdaruratan Obstetri, dilakukan persiapan Rujukan sesuai standart ke Rumah Sakit - Apabila kondisi normal, dilakukan persiapan persalinan sesuai standart 5. Observasi Persalinan sesuai standart 6. Pertolongan proses persalinan sesuai standart APN. 7. Observasi Post Partum dan bayi baru lahir 8. Melakukan pencatatan dan pelaporan di aplikasi E-Puskesmas 9. Pencatatan di Buku KIA 10. Pencatatan di Register Persalinan 11. Pemberian terapi obat untuk ibu nifas 12. Imunisasi Hb pada bayi. 13. Konseling dan persiapan pemulangan bayi dan ibu.
3	Jangka Waktu	2 x 24 Jam (2 Hari)
4	Biaya / Tarif	1. Peserta JKN/KIS → Gratis 2. Umum → Tarif sesuai Perda
5	Produk Pelayanan	Jasa Pelayanan Persalinan Video persalinan Akte Kelahiran (Online)
6	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	1. Menghubungi : a. Puskesmas Trawas (Ruang Pengaduan) b. Telp. 0343-883866 c. No. Handphone Pengaduan 082333373937 (telpon, SMS, WA) d. Facebook : puskesmastrawas e. Instagram : puskesmastrawas

		<p>f. Email : puskesmastrawas@gmail.com</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Penyediaan Koin Kepuasan 3. Penyediaan barcode SKM E-Sukma 4. Penyediaan Kotak Saran/Pengaduan
<p>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing).</p>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215); 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan sistem aplikasi E-Puskesmas 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. Bed pasien 4. ATK lainnya
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita • Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan • Mampu melakukan KIE pada bumil dan bufas

		<ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibudan persalinan, Bumil Resti • Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI • Mampu melakukan dokumentasi kebidanan • Melakukan sterilisasi • Mampu mengoperasikan E-Puskesmas • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan shift pagi: 3 orang, Bidan shift sore: 2 orang, Bidan shift malam: 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

VIII.	Pelayanan	RUANG LABORATORIUM
A. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdaftar di Loker Pendaftaran 2. Membawa Surat Rujukan Internal 3. Wilayah Kab. Mojokerto : Umum → Fotocopy KTP Peserta JKN/KIS → Fotocopy Kartu KIS + KTP Luar Wilayah Kab. Mojokerto : pasien dikenakan tarif sesuai perda
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang dengan menyerahkan surat rujukan internal 2. Pasien dipersilahkan menunggu di ruang yang disediakan 3. Petugas memanggil pasien sesuai dengan urutan antrian 4. Proses pengambilan sampel uji Lab sesuai dengan standar. 5. Proses Uji Lab sesuai dengan standar 6. Pasien menunggu hasil Uji Lab di ruang tunggu 7. Pasien menerima hasil Uji Lab dan petugas memberi koin kepuasan dan barcode SKM E-Sukma 8. Hasil Uji Lab di bawa ke Unit Pelayanan yang merujuk
3	Jangka Waktu	10 - 120 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam Wilayah Kab. Mojokerto : Gratis 2. Luar Wilayah Kab. Mojokerto : sesuai Perda.
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pemeriksaan Umum : Cek Darah Lengkap, Cek Urine Lengkap, SGOT, SGPT, BUN/Urea, Serum Creatinin, Asam Urat, Kolesterol, Trigliserida, GDA. • KIA (ANC) : HbSAg, Protein Urin, VCT, Golongan darah, Hb, Sipilis • CATIN : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pria : HbSAg, VCT, Sipilis 2. Wanita : HB, Plano Test, HbSAg, VCT, Sipilis
6	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghubungi : <ol style="list-style-type: none"> a. Puskesmas Trawas (Ruang Pengaduan) b. Telp. 0343-883866 c. No. Handphone Pengaduan 082333373937 (telpon, SMS, WA)

		<p>d. Facebook : puskesmastrawas e. Instagram : puskesmastrawas f. Email : puskesmastrawas@gmail.com</p> <p>2. Penyediaan Koin Kepuasan 3. Penyediaan barcode SKM E-Sukma 4. Penyediaan Kotak Saran/Pengaduan</p>
<p>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing).</p>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215); 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat hematology analyzer, reagen dan alat medis lainnya 2. Alat Fotometer 3. Urin Analyzer 4. BSC (Biosafety Cabinet) 5. Buku rekam medis dan ATK lainnya 6. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium • Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/menerima spesimen

		<ul style="list-style-type: none"> • Mampu membuat / mempersiapkan sediaan • Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium • Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan • Mampu mengoperasikan E-Puskesmas • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Analisis Kesehatan : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

IX.	Pelayanan	FARMASI
A. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Dokter dan petugas kesehatan di ruangan Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA, Poli Lansia, Poli Gizi, UGD, PTM, PDP, TBC menginputkan resep obat melalui fitur pelayanan medis pada aplikasi elektronik rekam medik (E-Puskesmas)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter dan petugas mempersilahkan pasien menunggu obat di tempat yang disediakan 2. Petugas farmasi melayani resep yang masuk di aplikasi sesuai urutan 3. Petugas farmasi melakukan skrining resep obat dan menyelesaikan bila ada masalah yang ada di resep 4. Petugas farmasi menyiapkan obat sesuai resep obat yang tertulis 5. Petugas farmasi melakukan skrining kesesuaian jumlah obat 6. Petugas farmasi memanggil pasien sesuai dengan urutannya untuk menyerahkan obat 7. Petugas farmasi menyerahkan obat yang telah diperiksa kepada pasien atau keluarganya 8. Petugas farmasi memberikan informasi tentang nama obat, dosis, cara pakai, penyimpanan, indikasi dan penyimpanan obat 9. Petugas memberikan koin kepuasan. 10. Pencatatan di Buku Register
3	Waktu Pelayanan	10 menit
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Obat sesuai dengan terapi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghubungi : <ol style="list-style-type: none"> a. Puskesmas Trawas (Ruang Pengaduan) b. Telp. 0343-883866 c. No. Handphone Pengaduan 082333373937 (telpon, SMS, WA) d. Facebook : puskesmastrawas e. Instagram : puskesmastrawas f. Email : puskesmastrawas@gmail.com 2. Penyediaan Koin Kepuasan 3. Penyediaan Kotak Saran/Pengaduan

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing).		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215); 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obat obatan 2. Komputer dan printer 3. ATK
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Asisten Apoteker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyusun rencana kebutuhan obat • Mampu melakukan pelayanan obat • Mampu membaca resep • Mampu memberi etiket pada obat • Mampu melakukan pengelolaan obat • Pelaporan • Mampu mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Asisten Apoteker : 1 Orang Tenaga Administrasi : 1 Orang

12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">• Melalui Monev Rutin setiap bulan• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

X.	Pelayanan	KLINIK GIZI
A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran tarif layanan sesuai dengan Perda (bukan peserta JKN dan pasien luar wilayah Kabupaten Mojokerto) • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang sesuai dengan rujukan atau dari loket pendaftaran 2. Petugas melakukan pemeriksaan antropometri pada pasien sesuai standar. 3. Petugas melakukan assesmen/pengkajian gizi sesuai standar. 4. Petugas melakukan konseling dan memberikan edukasi sesuai standar 5. Petugas meminta pasien untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat E-Sukma dan koin kepuasan 6. Pencatatan di aplikasi Elektronik Rekam Medik (E-Puskesmas).
3	Jangka waktu	15 menit
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien peserta JKN dan penduduk wilayah Kabupaten Mojokerto Gratis • Pasien luar wilayah Kabupaten Mojokerto yang bukan peserta JKN dikenakan tarif layanan sesuai Perda
5	Produk Pelayanan	Jasa Konseling Gizi Leaflet sesuai penyakit
6	Penanganan Pangaduan, Saran & Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghubungi : <ol style="list-style-type: none"> a. Puskesmas Trawas (Ruang Pengaduan) b. Telp. 0343-883866 c. No. Handphone Pengaduan 081232339793 (telpon, SMS, WA) d. Facebook : puskesmastrawas e. Instagram : puskesmastrawas f. Email : puskesmastrawas@gmail.com 2. Penyediaan Koin Kepuasan 3. Penyediaan barcode SKM E-Sukma 4. Penyediaan Kotak Saran/Pengaduan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>).		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik

		<p>Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215); 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya • Leaflet
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu memantau dan menentukan status gizi • Mampu melakukan konseling Gizi • Mampu melakukan SKPG • Mampu melaksanakan penanggulangan masalah Gizi Mikro dan makro • Melakukan upaya perbaikan gizi masyarakat • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah pelaksana	Tenaga gizi = 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Maklumat Pelayanan

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">• Melalui Monev Rutin setiap bulan• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
----	----------------------------	--

XI.	Pelayanan	TB DOTS
A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rujukan dari Unit Pelayanan Lain 2. Pasien yang sudah terdaftar di loket pendaftaran
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang sesuai dengan rujukan atau dari loket pendaftaran 2. Petugas melakukan pemeriksaan pada pasien sesuai standar. 3. Petugas melakukan assesmen/pengkajian sesuai standar 4. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal 5. Petugas mencatat data pasien di kartu pasien TB 6. Petugas menginput data pada aplikasi E-Puskesmas.
3	Jangka waktu	15 menit
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Jasa Layanan Kesehatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghubungi : <ol style="list-style-type: none"> g. Puskesmas Trawas (Ruang Pengaduan) h. Telp. 0343-883866 i. No. Handphone Pengaduan 082333373937 (telpon, SMS, WA) j. Facebook : puskesmastrawas k. Instagram : puskesmastrawas l. Email : puskesmastrawas@gmail.com 2. Penyediaan Koin Kepuasan 3. Penyediaan barcode SKM E-Sukma 4. Penyediaan Kotak Saran/Pengaduan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>).		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran

		<p>Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Perawat/Dokter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan konseling TB • Memahami TB-DOTS • Mampu melakukan PMO • Pencatatan dan pelaporan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah pelaksana	Dokter Umum =1 orang Perawat = 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

XII.	Pelayanan	KLINIK SANITASI
A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Sudah terdaftar di Loket Pendaftaran 2. Rujukan dari Unit Pelayanan Lain
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien menunggu di ruang tunggu sesuai urutan 2. Petugas memanggil pasien sesuai urutan 3. Petugas melakukan pengkajian data sesuai standar 4. Petugas melakukan konseling dan memberikan edukasi sesuai standar 5. Kunjungan rumah (apabila diperlukan) 6. Pemberian koin kepuasan dan barcode E-Sukma kepada pasien 7. Pencatatan di buku register dan mengentry data pasien di aplikasi E-Puskesmas
3	Jangka waktu	15 menit
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Jasa Konseling Sanitasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	1. Menghubungi : <ol style="list-style-type: none"> a. Puskesmas Trawas (Ruang Pengaduan) b. Telp. 0343-883866 c. No. Handphone Pengaduan 082333373937 (telpon, SMS, WA) d. Facebook : puskesmastrawas e. Instagram : puskesmastrawas f. Email : puskesmastrawas@gmail.com 2. Penyediaan Kartu Kepuasan 3. Penyediaan Kotak Saran/Pengaduan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing).		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	Alat pengukur berat/tinggi badan Leaflet
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Sanitarian :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memahami tentang penyakit-penyakit yang berbasis lingkungan • Mampu melakukan pemecahan masalah sanitasi • Melakukan pengawasan sanitasi • Mampu melakukan pengelolaan klinik sanitasi • Mampu melakukan konseling • Administrasi kegiatan dan pelaporan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah pelaksana	Sanitarian = 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

XIII.	Pelayanan	RUANG PDP (HIV/AIDS)
A. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Sudah terdaftar di Loker Pendaftaran 2. Rujukan dari Unit Pelayanan Lain
2	Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai urutan 2. Petugas memastikan identitas pasien 3. Pasien mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar. 4. Jika diperlukan data penunjang, pasien diberi rujukan ke Laboratorium yang ada di Puskesmas Trawas. 5. Jika diperlukan penanganan lebih lanjut, pasien diberi rujukan ke unit pelayanan yang sesuai 6. Setelah Pasien mendapatkan pemeriksaan, pengobatan/tindakan dan konseling, petugas memberikan resep obat atau Rujukan 7. Petugas memasukkan data medis pasien melalui aplikasi E-Puskesmas dan aplikasi P-Care (untuk yang pasien JKN) 8. Pasien menuju apotik untuk mengambil obat (Bagi yang mendapat resep obat). 9. Pasien pulang.
3	Waktu Pelayanan	15-30 menit
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Jasa Pelayanan Kesehatan Rujukan Internal Rujukan Eksternal
6	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	1. Menghubungi : a. Puskesmas Trawas (Ruang Pengaduan) b. Telp. 0343-883866 c. No. Handphone Pengaduan 082333373937 (telpon, SMS, WA) d. Facebook : puskesmastrawas e. Instagram : puskesmastrawas f. Email : puskesmastrawas@gmail.com 2. Penyediaan Koin Kepuasan 3. Penyediaan barcode SKM E-Sukma 4. Penyediaan Kotak Saran/Pengaduan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing).		

7	Dasar Hukum	8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215); 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional; 13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; 14. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya
9	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum : <ul style="list-style-type: none"> • sudah dilatih HIV/AIDS (PDP) • Kompetensi dokter umum dan mampu menegakkan diagnosa HIV/AIDS • Mampu melakukan konseling/terapi HIV/AIDS • Mampu mengoperasikan E-Puskesmas • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima Pelaksana/Bidan : <ul style="list-style-type: none"> • Sudah dilatih HIV/AIDS (PDP) • Mampu melakukan pengambilam spesimen • Mampu melakukan konseling dan terapi • Mampu menyiapkan alat dan bahan yang diperlukan dalam pelayanan klinik IMS/VCT • Mampu mengentry aplikasi E-Puskesmas • Melakukan Sterilisasi

		<ul style="list-style-type: none"> • Pencatatan dan Pelaporan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Petugas Administrasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan kegiatan administrasi • Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan kegiatan • Mampu mengoperasikan E-Puskesmas • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu <p>Petugas Obat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan obat bagi pasien • Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan kegiatan • Mampu mengoperasikan E-Puskesmas • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah pelaksana	Dokter = 1 orang Perawat = 1 orang Pelaksana kegiatan = 1 orang Analisis Medis = 1 orang Administrasi = 1 orang Asisten Apoteker = 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

XIV.	Pelayanan	RUANG ASI/LAKTASI
A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ibu Menyusui pengunjung Puskesmas 2. Rujukan dari Poli KIA
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Busui datang ke ruangan untuk menyusui atau sesuai dengan rujukan 2. Busui mengisi data di buku kunjungan 3. Apabila membutuhkan konseling, petugas melakukan konseling dan memberikan edukasi sesuai standar 4. Petugas melakukan pencatatan di buku konseling
3	Jangka waktu	15 menit
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Peralatan laktasi sesuai standart Jasa Konseling Laktasi
6	Penanganan Pangaduan, Saran & Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghubungi : <ol style="list-style-type: none"> a. Puskesmas Trawas (Ruang Pengaduan) b. Telp. 0343-883866 c. No. Handphone Pengaduan 081232339793 (telpon, SMS, WA) d. Facebook : puskesmastrawas e. Instagram : puskesmastrawas f. Email : puskesmastrawas@gmail.com 2. Penyediaan Kartu Kepuasan 3. Penyediaan barcode SKM E-Sukma 4. Penyediaan Kotak Saran/Pengaduan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>).		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215); 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Alat pengukur berat/tinggi badan • Leaflet • Buku kunjungan
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu memantau dan menentukan status gizi • Mampu melakukan konseling Gizi • Mampu melakukan SKPG • Mampu melaksanakan penanggulangan masalah Gizi Mikro dan makro • Melakukan upaya perbaikan gizi masyarakat • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah pelaksana	Tenaga gizi = 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

KEPALA UPTD PUSKESMAS TRAWAS,

