



PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS DAGANGAN

Jln. Raya Pagotan Dagangan No. 57 Telp. (0351) 367079
Email : pkmdagangan@gmail.com
MADIUN 63172

**KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAYANAN TEKNIS PUSKESMAS DAGANGAN
NOMOR : 440/269/KPTS/402.102.21/2024**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI WILAYAH KERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS DAGANGAN**

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS DAGANGAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, diperlukan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Dagangan tentang Standar Pelayanan Publik di wilayah kerja Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Dagangan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Tenaga Kebidanan;

7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Pereorangan;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Kesehatan Masyarakat;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;
13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 23 Tahun 2020 tentang Penetapan dan Perubahan Penggolongan Psikotropika;
14. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas;
15. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter Gigi;
16. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 514 Tahun 2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Tingkat Pertama;
17. Peraturan Bupati Madiun Nomor 63 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
18. Peraturan Bupati Madiun Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

19. Keputusan Bupati Madiun Nomor 188.45/412A/KPTS/402.031/2016 tentang Standar Puskesmas sebagai Puskesmas Rawat Jalan dan Puskesmas Rawat Inap;
20. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Madiun Nomor 445/3410A/402.102/2015 tentang Pelimpahan dan TAnggung jawab kepada Kepala Puskesmas di Kabupaten Madiun.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS DAGANGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI WILAYAH KERJA UNITI PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS DAGANGAN

KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Puskesmas Dagangan digunakan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada publik;

KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Dagangan Kabupaten Madiun meliputi ruang lingkup :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Jangka Waktu Pelayanan
4. Biaya/ Tarif
5. Produk Pelayanan
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
7. Dasar Hukum
8. Sarana Prasarana/ Fasilitas
9. Kompetensi Pelaksana
10. Pengawasan Internal
11. Jumlah Pelaksanaan
12. Jaminan Pelayanan
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
14. Evaluasi Kinerja Pelayanan

KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA tercantum dalam lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat Keputusan ini;

KEEMPAT : Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Dagangan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terjadi perubahan dan atau terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Madiun
Pada Tanggal : 18 Januari 2024

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSKESMAS DAGANGAN



dr. YANTI UMI ANGGRAENI
NIP. 19710225 200212 2 003

LAMPIRAN :

KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSKESMAS DAGANGAN

Nomor : 440/269/KPTS/402.102.21/2024

Tanggal : 18 Januari 2024

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI WILAYAH KERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS DAGANGAN

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------|--------------------------------|---|
| 1 | Persyaratan Pelayanan | Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa: 1. Kartu identitas: KTP, KK atau KIA 2. Kartu BPJS Kesehatan (bagi yang memiliki) |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pengunjung/ pasien mengambil nomor antrian 2. Pengunjung/ pasien melakukan pendaftaran di loket 3. Petugas loket menyiapkan dan mengantar rekam medis ke ruangan pelayanan pemeriksaan 4. Pasien menunggu panggilan di masing-masing ruang tunggu pemeriksaan berdasar antrian rekam medis 5. Pasien menerima pelayanan medis dan asuhan keperawatan/ kebidanan/ gizi/ kesehatan lingkungan 6. Pemeriksaan penunjang bila diperlukan 7. Perencanaan pulang untuk pasien rawat jalan/ Triase hijau, pelayanan rawat inap bagi pasien dengan triase kuning, atau pelayanan rujukan bagi pasien dengan triase merah 8. Pelayanan pengambilan obat di farmasi 9. Penyelesaian administrasi di kasir 10. Pasien pulang |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian | A. Jam Pendaftaran Senin-Kamis: 07.30-11.00 WIB Jumat-Sabtu: 07.30- 10.00 WIB B. Jam Pelayanan Puskesmas Induk Senin-Kamis: 08.00 selesai Jumat-Sabtu: 08.00- selesai C. Jam Pelayanan Pustu/ Polindes Senin-Kamis: 08.00 selesai |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|--|
| | | <p>Jumat-Sabtu: 08.00- selesai</p> <p>D. Jam Pelayanan UGD, Rawat Inap, Persalinan dan Nifas 24 Jam</p> |
| 4 | Biaya/ tarif | Sesuai dengan peraturan Bupati Madiun Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |
| 5 | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pemeriksaan Umum 2. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut 3. Pelayanan Kesehatan Keluarga (KIA-KB) 4. Pelayanan Kesehatan Anak (Imunisasi, MTBS) 5. Pelayanan Kegawatdaruratan 6. Pelayanan Gizi 7. Pelayanan Persalinan dan Nifas 8. Pelayanan Rawat Inap 9. Pelayanan Kefarmasian 10. Pelayanan Laboratorium 11. Pelayanan Sanitasi/ Kesehatan Lingkungan 12. Pusling/ Ambulance 13. Pelayanan PKPR 14. Pelayanan Akupresur 15. Pelayanan Konsultasi |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Email: pkmdagangan@gmail.com 2. Telp: (0351) 367079 3. Melalui kotak saran 4. Whatsapp: 082131123221 (admin 1) 08125925575 (admin 2) 5. Website: puskesmasdagangan.madiunkab.go.id |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran; 2. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 001 Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Perorangan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien; |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-----------------------------|--|
| | | 5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Pencegahan Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2019 Tentang Puskesmas; 7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter Gigi; |
| 8 | Sarana prasarana/ Fasilitas | Sarana meliputi : 1. Ruang pendaftaran dan rekam medis 2. Ruang pemeriksaan umum 3. Ruang pemeriksaan kesehatan gigi & mulut 4. Ruang pemeriksaan Kesehatan Keluarga (KIA & KB) 5. Ruang Pemeriksaan Kesehatan Anak (MTBS & Immunisasi) 6. UGD 7. Ruang rawat inap 8. Ruang persalinan dan nifas 9. Ruang Gizi 10. Ruang Farmasi 11. Gudang Obat 12. Ruang laborat 13. Ruang Sanitasi / Kesling 14. Ruang Pelayanan PKPR 15. Ruang Pemriksaan khusus (Ruang TB) 16. Ruang Pelayanan Akupressure 17. Ruang Konsultasi (Kesehatan Lingkungan & Promkes) 18. Ruang Laktasi 19. Ruang Sterilisasi 20. Ruang Linen 21. Dapur 22. Kamar mandi petugas 23. Kamar mandi pasien 24. Ruang Gudang Umum 25. Tempat parkir 26. Ruang IPAL |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|----------------------|---|
| | | 27. Ruang Tata Usaha (TU) 28. Puskesmas Pembantu Sewulan 29. Puskesmas Pembantu Tileng Prasarana meliputi : Gas Medik (Oksigen) 1. Listrik PLN, Genset 2. Air PDAM & Sumur 3. Pengelolaan Limbah (TPS Limbah B3) , IPAL 4. APAR 5. Ambulance Emergency 6. Puskesmas Keliling (Puskel) 7. Jaringan internet 8. CCTV 9. PABX |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | 1. Loket : Administrasi 2. Ruang Pemeriksaan Umum : - S1 Kedokteran - D3/ S1 Keperawatan 3. Ruang pemeriksaan gigi dan mulut: - S1 Dokter Gigi - D3 Terapis Gigi dan Mulut 4. Ruang Pemeriksaan Kesehatan Keluarga (R. KIA & R. KB) : - D3/ D4 Kebidanan 5. Ruang Pemeriksaan Kesehatan Anak (R. MTBS & R. Imunisasi) : - D3/ D4 Kebidanan 6. UGD : - S1 Kedokteran - D3/ S1 Keperawatan 7. Ruang Rawat Inap : - S1 Kedokteran - D3/ S1 Keperawatan 8. Ruang Persalinan dan Nifas : - D3/ D4 Kebidanan 9. Ruang Pemeriksaan Khusus (R. TB) : |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - D3 Keperawatan 10. Ruang PKPR : <ul style="list-style-type: none"> - D3/ S1 Keperawatan 11. Ruang Gizi : <ul style="list-style-type: none"> - D3 Gizi 12. Ruang Farmasi : <ul style="list-style-type: none"> - S1 Farmasi - D3 Farmasi 13. Ruang Laborat : <ul style="list-style-type: none"> - D3 Analis Kesehatan 14. Ruang konsultasi (kesling & Promkes) : <ul style="list-style-type: none"> - D3 Kesehatan Lingkungan : - S1 Kesehatan Masyarakat : 15. Ruang laktasi : <ul style="list-style-type: none"> - Konselor Laktasi 16. Puskesmas Pembantu : <ul style="list-style-type: none"> - D3 keperawatan/kebidanan - D3/ D4 Kebidanan |
| 10 | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun rencana audit tahunan 2. Menyusun Instrumen audit 3. Melaksanakan audit 4. Melaporkan hasil audit dan menyampaikan rekomendasi 5. Melaksanakan tindak lanjut hasil audit oleh pihak yang diaudit memonitor pelaksanaan tidak audit |
| 11 | Jumlah Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Loket : Administrasi : 4 petugas 2. Ruang Pemeriksaan Umum : <ul style="list-style-type: none"> - S1 Kedokteran : 1 orang - D3/ S1 Keperawatan: 2 orang 3. Ruang pemeriksaan gigi dan mulut: <ul style="list-style-type: none"> - S1 Dokter Gigi : 1orang - D3 Terapis Gigi dan Mulut : 1 orang 4. Ruang Pemeriksaan Kesehatan Keluarga (R. KIA & R. KB) : <ul style="list-style-type: none"> - D3/ D4 Kebidanan : 3 orang 5. Ruang Pemeriksaan Kesehatan Anak (R. MTBS & R. Imunisasi) : |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - D3/ D4 Kebidanan : 1 orang 6. UGD : <ul style="list-style-type: none"> - S1 Kedokteran : 1 orang - D3/ S1 Keperawatan : 5 orang 7. Ruang Rawat Inap : <ul style="list-style-type: none"> - S1 Kedokteran : 1 orang - D3/ S1 Keperawatan : 5 orang 8. Ruang Persalinan dan Nifas : <ul style="list-style-type: none"> - D3/ D4 Kebidanan :5 orang 9. Ruang Pemeriksaan Khusus (R. TB) : <ul style="list-style-type: none"> - D3 Keperawatan : 1 orang 10. Ruang PKPR : <ul style="list-style-type: none"> - D3/ S1 Keperawatan : 1 orang 11. Ruang Gizi : <ul style="list-style-type: none"> - D3 Gizi : 1 orang 12. Ruang Farmasi : <ul style="list-style-type: none"> - S1 Farmasi : 1 orang - D3 Farmasi : 1 orang 13. Ruang Laborat : <ul style="list-style-type: none"> - D3 Analis Kesehatan : 1 orang 14. Ruang Konsultasi (Kesling dan Promkes) : <ul style="list-style-type: none"> - D3 Kesehatan Lingkungan 1 orang : 1 orang - S1 Kesehatan Masyarakat : 1 orang 15. Ruang laktasi : <ul style="list-style-type: none"> - Konselor Laktasi : 1 orang 16. Puskesmas Pembantu : <ul style="list-style-type: none"> - D3 Keperawatan : 2 orang - D3/ D4 Kebidanan : 2 orang 17. Polindes <ul style="list-style-type: none"> -D3 Kebidanan : 9 orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Dagangan telah melalui proses akreditasi dengan hasil terakreditasi Paripurna 2. Penetapan diagnose medis dan pemberian terapi dilakukan oleh dokter yang berkompeten 3. Pemantauan proses perjalanan penyakit mulai ditegakkan diagnose sampai Keputusan akhir |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|----------------------------------|--|
| | | (sembuh ataupun rujuk) tercatat dalam rekam medis dan diikuti secara seksama |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Langkah awal dengan membentuk tim peningkatan mutu dan keselamatan pasien (PMKP) yang ditetapkan melalui surat Keputusan kepala Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Dagangan tentang Tim Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Dagangan 2. Identifikasi permasalahan mutu pelayanan klinis dengan mengacu pada keterbatasan sumber daya manusia yang ada di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Dagangan dan tingginya angka kunjungan pasien. Unit Layanan Klinis yang diprioritaskan dalam PMKP, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. Pendaftaran b. Pelayanan Farmasi c. Laboratorium d. UGD 3. Menentukan indicator mutu layanan klinis dan sasaran keselamatan pasien: <ol style="list-style-type: none"> a. Kesalahan identifikasi b. Insiden KTD, KPC, KNC, kejadian sentinel c. Kesalahan penulisan etiket d. Pencegahan dan pengendalian infeksi 4. Pencatatan, Analisa dan Menyusun rencana tindak lanjut: <ol style="list-style-type: none"> a. Pelaporan kepada kepala puskesmas dan pelaksana tindak lanjut b. Monitoring dan evaluasi kegiatan PMKP c. Peningkatan pengetahuan pemberi layanan klinis melalui pelatihan keselamatan d. Perbaikan/ pemeliharaan sarana dan peralatan medis e. Tersedianya standar operasional prosedur (SOP) untuk setiap layanan f. Keselamatan dan keamanan lingkungan (MOU pihak ketiga) |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|----------------------------------|--|
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penetapan target 2. Pengumpulan data 3. Pengolahan data meliputi pengisian dan penghitungan capaian hasil PKP 4. Penyajian data kinerja dilakukan tiap bulan melalui mini lokakarya bulanan dan tiap enam bulan dalam bentuk grafik sarang laba-laba 5. Analisa kinerja tiap bulan serta rencana tindak lanjutnya |

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSKESMAS DAGANGAN



dr. YANTI UMI ANGGRAENI
NIP. 19710225 200212 2 003