



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSKESMAS PAGERWOJO  
Jl. Raya Mulyosari, Kecamatan Pagerwojo, Kabupaten Tulungagung,  
, Telp. (0355) 411 020, kode pos 66262  
TULUNGAGUNG

---

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PAGERWOJO  
NOMOR : 188.4 /01/ 24.08 / 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS PAGERWOJO,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

b. bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Pagerwojo tentang Standar Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Pagerwojo.

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara

Republik Indonesia Nomor 5063;

3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

#### MEMUTUSKAN

- MENETAPKAN** : KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS PAGERWOJO TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPT PUSKESMAS PAGERWOJO.
- KESATU** : Keputusan Kepala UPT Puskesmas Pagerwojo tentang Standar Pelayanan Publik.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik seperti pada DIKTUM KESATU adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman pelayanan Puskesmas dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Puskesmas kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- KETIGA** : Setiap jenis pelayanan di Puskesmas wajib menerapkan Standar Pelayanan Publik.

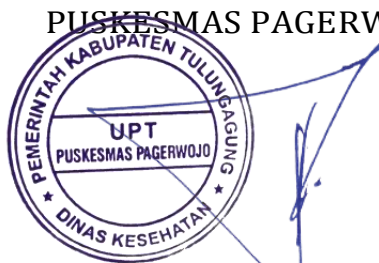
- KEEMPAT : Standar Pelayanan Publik akan dilakukan monitoring dan evaluasi secara periodik untuk perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.
- KELIMA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir merupakan bagian yang tak terpisahkan dari surat keputusan ini.
- KEENAM : Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Pagerwojo ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terjadi perubahan dan atau terdapat kesalahan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Di tetapkan : : Tulungagung

Pada tanggal : 02 Januari 2024

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS

PUSKESMAS PAGERWOJO,



UMI RAHAYUNINGSIH.S.Tr.Keb.,M.Kes

Pembina TK I

NIP. 19710203 199203 2 007

Lampiran : Keputusan Kepala Unit  
Pelaksana Teknis Puskesmas  
Pagerwojo

Nomor : 188.4/01/24.08/2024

Tanggal : 02 Januari 2024

Tentang : Standar Pelayanan Publik  
UPT Puskesmas Pagerwojo

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPT PUSKESMAS PAGERWOJO

1. Visi Puskesmas :

Terwujudnya Masyarakat Tulungagung yang sejahtera, Mandiri,  
Berdaya saing dan Berakhlak Mulia

2. Misi Puskesmas :

- a. Mewujudkan keterjangkauan akses pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas, inklusif dan berdaya saing;
- b. Mendorong penguatan ekonomi kerakyatan yang berbasis ke arifan lokal dan potensi daerah;
- c. Pengentasan kemiskinan dan perlindungan sosial dalam mewujudkan ketentraman, rasa aman, serta ketertiban masyarakat;
- d. Membangun infrastruktur wilayah pinggiran yang berkualitas dalam mewujudkan pemerataan pembangunan;
- e. Mewujudkan pemerintahan yang akuntabel, profesional dan transparan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

3. Motto Puskesmas :

Melayani Dengan Sepenuh Hati

4. Maklumat Pelayanan :

1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan.
2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus
3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang

diberikan tidak sesuai dengan standart.

Di tetapkan : : Tulungagung

Pada tanggal : 02 Januari 2024

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS  
PUSKESMAS PAGERWOJO,



UMI RAHAYUNINGSIH.S.Tr.Keb.,M.Kes

Pembina TK I

NIP. 19710203 199203 2 007

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

JENIS PELAYANAN :

PENDAFTARAN

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013)</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> </ol>  |
| 2  | Persyaratan Pelayanan          | <p>Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas : KTP/SIM/KK atau kartu pelajar (pasien baru)</li> <li>2. Kartu Pendaftaran Pasien (pasien lama)</li> <li>3. Kartu Jaminan Kesehatan/BPJS/KIS (bagi yang memiliki)</li> </ol>   |
| 3  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>A. Pasien Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang</li> <li>2. Pasien melakukan pendaftaran melalui petugas di bagian pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas dan kartu jaminan (jika ada) untuk mendapat nomor RM</li> <li>3. Pasien mendapatkan nomor antrian</li> <li>4. Pasien menunggu panggilan sesuai nomor antrian diruang tunggu.</li> </ol> <p>B. Pasien Lama</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang</li> <li>2. Pasien menunjukkan kartu pendaftaran diruang/loket pendaftaran.</li> </ol> |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    |   | <p>3. Pasien mendapatkan nomor antrian</p> <p>4. Pasien menunggu panggilan sesuai nomor antrian diruang tunggu.</p>   |
| 4  | Jangka Waktu Penyelesaian               | <p>Pasien/pengunjung Baru : 8 menit</p> <p>Pasien/pengunjung Lama : 4 menit</p>   |
| 5  | Biaya/tariff                            | Sesuai Perbup No. 13 Tahun 2023 (terlampir).  |
| 6  | Produk Pelayanan                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran Pasien</li> <li>• Pelayanan Rekam Medis pasien</li> </ul>  |
| 7  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>A. Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS Center : 085335585216</li> <li>2. Email : pkm.Pagerwojo@gmail.com</li> <li>3. Telepon : (0355) 411020</li> <li>4. Instagram : @puskesmas_Pagerwojo</li> <li>5. Kontak pengaduan/kotak saran yang dipasang di ruang tunggu puskesmas</li> <li>6. Melapor secara langsung kepada pemberi layanan dengan menulis di buku keluhan penerima layanan yang sudah dipersiapkan di unit layanan</li> <li>7. Melalui surat dengan alamat puskesmas Pagerwojo jln Raya Mulyosari Kecamatan Pagerwojo, Tulungagung</li> <li>8. Langsung melapor secara lisan</li> </ol> <p>B.Tanggapan/penanganan pengaduan diklarifikasi melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telephone.</li> <li>2. Tertulis/surat bila alamat pengadu jelas.</li> <li>3. Langsung kepada pelapor dengan lisan.</li> </ol> |
| 8  | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan televisi</li> <li>2. Ruang tunggu khusus untuk anak-anak</li> </ol>   |
| 9  | Jumlah Pelaksana                        | <p>Perekam medis : 1 orang</p> <p>SLTA/ sederajat : 3 orang</p>   |
| 10 | Kompetensi Pelaksana                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. D III Rekam Medis yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>2. SLTA/ sederajat</li> </ol>   |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 11 | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>  |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)   |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya  |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol> |



JENIS PELAYANAN :  
POLI UMUM

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> </ol>   |
| 2  | Persyaratan Pelayanan          | Tersedianya Rekam Medis Pasien   |
| 3  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>4. Petugas melakukan pengukuran vital sign</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur</li> <li>6. Petugas menentukan diagnosis</li> <li>7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai</li> </ol> |
| 4  | Jangka Waktu Penyelesaian      | Sesuai Kasus   |
| 5  | Biaya/tarif                    | Sesuai Perbup No. 13 Tahun 2023 (terlampir).   |
| 6  | Produk Pelayanan               | Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat  |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | Rujukan, Surat Keterangan Kesehatan, Surat Keterangan Buta Warna.   |
| 7 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>A. Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS Center : 085335585216</li> <li>2. Email:<br/>pkm.Pagerwojo@gmail.com</li> <li>3. Telepon : (0355) 411020</li> <li>4. Instagram :<br/>@puskesmas_Pagerwojo</li> <li>5. Kontak pengaduan/kotak saran yang dipasang di ruang tunggu puskesmas</li> <li>6. Melapor secara langsung kepada pemberi layanan dengan menulis di buku keluhan penerima layanan yang sudah dipersiapkan di unit layanan</li> <li>7. Melalui surat dengan alamat puskesmas Pagerwojo jln Raya Mulyosari Kecamatan Pagerwojo, Tulungagung</li> <li>8. Langsung melapor secara lisan</li> </ol> <p>B. Tanggapan/penanganan pengaduan diklarifikasi melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telephone.</li> <li>2. Tertulis/surat bila alamat pengadu jelas.</li> <li>3. Langsung kepada pelapor dengan lisan.</li> </ol> |
| 8 | Jam Pelayanan                           | <p>Senin – Kamis : 07.00 – 14.00 WIB</p> <p>Jumat : 07.00 – 11.15 WIB</p> <p>Sabtu : 07.00 – 12.15 WIB</p>  |
| 9 | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan pasien umum</li> <li>2. Peralatan medis pendukung</li> <li>3. Komputer dan jaringannya</li> </ol>   |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | 4. Ruang tunggu pasien   |
| 10 | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek</li> <li>2. DIII/D4/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>  |
| 11 | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>  |
| 12 | Jumlah Pelaksana                           | <p>Dokter Umum : minimal 2 orang</p> <p>Perawat : minimal 2 orang</p>  |
| 13 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)   |
| 14 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>                          |
| 15 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol> |

JENIS PELAYANAN :  
POLI KIA/KB

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> </ol>   |
| 2  | Persyaratan Pelayanan          | Tersedianya Rekam Medis Pasien Buku KIA/KMS  |
| 3  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>4. Petugas melakukan pengukuran vital sign</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur</li> <li>6. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter untuk kasus yang perlu tindak lanjut</li> </ol> |
| 4  | Jangka Waktu Penyelesaian      | Sesuai Kasus   |
| 5  | Biaya/tariff                   | Sesuai Perbup No. 13 Tahun 2023 (terlampir).   |
| 6  | Produk Pelayanan               | Pelayanan KIA, KB, Imunisasi dan Kesehatan Reproduksi, Pelayanan   |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | catin  |
| 7 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>A. Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS Center : 085335585216</li> <li>2. Email :<br/>pkm.Pagerwojo@gmail.com</li> <li>3. Telepon : (0355) 411020</li> <li>4. Instagram :<br/>@puskesmas_Pagerwojo</li> <li>5. Kontak pengaduan/kotak saran yang dipasang di ruang tunggu puskesmas</li> <li>6. Melapor secara langsung kepada pemberi layanan dengan menulis di buku keluhan penerima layanan yang sudah dipersiapkan di unit layanan</li> <li>7. Melalui surat dengan alamat puskesmas Pagerwojo jln Raya Mulyosari Kecamatan Pagerwojo, Tulungagung</li> <li>8. Langsung melapor secara lisan</li> </ol> <p>B. Tanggapan/penanganan pengaduan diklarifikasi melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telephone.</li> <li>2. Tertulis/surat bila alamat pengadu jelas.</li> <li>3. Langsung kepada pelapor dengan lisan.</li> </ol> |
| 8 | Jam Pelayanan                           | <p>Senin – Kamis : 07.00 – 14.00 WIB</p> <p>Jumat : 07.00 – 11.15 WIB</p> <p>Sabtu : 07.00 – 12.15 WIB</p>   |
| 9 | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan KIA dan KB</li> <li>2. Ruang Imunisasi</li> <li>3. Ruang MTBS</li> <li>4. Alat medis pendukung</li> </ol>  |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>5. Ruang tunggu khusus untuk ibu dan anak</li> <li>6. Ruang Laktasi</li> </ul>  |
| 10 | Kompetensi Pelaksana                       | DIII/ DIV Kebidanan yang memiliki surat tandaregis trasi dan sesuai dengan kewenangannya   |
| 11 | Pengawasan Internal                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ul>  |
| 12 | Jumlah Pelaksana                           | Bidan : Minimal 1 orang  |
| 13 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)  |
| 14 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ul>    |
| 15 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ul> |

JENIS PELAYANAN :  
POLI GIGI MULUT

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang puskesmas</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> </ol>  |
| 2  | Persyaratan Pelayanan          | Tersedia Rekam Medis Pasien<br>Rujukan Internal  |
| 3  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medik</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesis dan pengukuran tekanan darah</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien</li> <li>5. Pemeriksaan odotogram, riwayat penyakit dan kroscek identitas untuk pasien baru, untuk pasien lama dilanjutkan pemeriksaan sesuai keluhan</li> <li>6. Petugas menentukan diagnose penyakit</li> <li>7. Petugas menentukan terapi/tindak lanjut yang sesuai</li> <li>8. Petugas melakukan tindakan jika memang diperlukan, atau pemberian resep untuk pasien</li> </ol> |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | premedikasi  |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian               | Sesuai Kasus   |
| 5 | Biaya/tarif                             | Sesuai Perbup No. 13 Tahun 2023 (terlampir).   |
| 6 | Produk Pelayanan                        | Konsultasi kesehatan gigi, pemeriksaan kesehatan gigi, tindakan tambal, cabut, scaling/pembersihan karang gigi   |
| 7 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>A. Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS Center : 085335585216</li> <li>2. Email : pkm.Pagerwojo@gmail.com</li> <li>3. Telepon : (0355) 411020</li> <li>4. Instagram : @puskesmas_Pagerwojo</li> <li>5. Kontak pengaduan/kotak saran yang dipasang di ruang tunggu puskesmas</li> <li>6. Melapor secara langsung kepada pemberi layanan dengan menulis di buku keluhan penerima layanan yang sudah dipersiapkan di unit layanan</li> <li>7. Melalui surat dengan alamat puskesmas Pagerwojo jln Raya Mulyosari Kecamatan Pagerwojo, Tulungagung</li> <li>8. Langsung melapor secara lisan</li> </ol> <p>B. Tanggapan/penanganan pengaduan diklarifikasi melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telephone.</li> <li>2. Tertulis/surat bila alamat pengadu jelas.</li> <li>3. Langsung kepada pelapor</li> </ol> |



|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | dengan lisan.  |
| 8  | Jam Pelayanan                              | Senin – Kamis : 07.00 – 14.00 WIB<br>Jumat : 07.00 – 11.15 WIB<br>Sabtu : 07.00 – 12.15 WIB  |
| 9  | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas       | 1. Ruang pemeriksaan gigi<br>2. Alat medis pendukung   |
| 10 | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dokter Gigi yang memiliki surat izin praktek<br>2. DIII/DIV Keperawatan Gigi yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya   |
| 11 | Pengawasan Internal                        | 1. Supervisi oleh atasan langsung<br>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas  |
| 12 | Jumlah Pelaksana                           | Dokter Gigi : 1 orang<br>Perawat Gigi : Minimal 1 orang  |
| 13 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)  |
| 14 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya<br>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat<br>3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) |
| 15 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen<br>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan<br>3. Survei indeks kepuasan                            |

|  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
|  |  | masyarakat setiap 6 bulan<br>sekali |
|--|--|-------------------------------------|

JENIS PELAYANAN :  
 PEMERIKSAAN PENUNJANG DIAGNOSTIK  
 (LABORATORIUM DAN PENUNJANG DIAGNOSTIK LAIN)

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN  |
|----|--------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                    | 1. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 364/MENKES/SK/III/2003 tentang laboratorium kesehatan<br>2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan laboratorium kesehatan masyarakat<br>3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 657/MENKES/SK/VII/2009 tentang pengiriman penggunaan specimen klinis, materi biologi dan muatan informasinya         |
| 2  | Persyaratan Pelayanan          | Surat permintaan pemeriksaan laboratorium   |
| 3  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pasien datang<br>2. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium<br>3. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register<br>4. Pasien dipanggil sesuai nomor urut<br>5. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel<br>6. Pasien menunggu hasil pemeriksaan, untuk pasien tanpa jaminan diminta untuk melakukan pembayaran di |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | <p>kasir terlebih dahulu</p> <p>7. Proses pemeriksaan laboratorium</p> <p>8. Penyerahan hasil kepada pasien untuk konsultasi ke yang merujuk</p>   |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian               | Sesuai kasusnya  |
| 5 | Biaya/tarif                             | Sesuai Perbup No. 13 Tahun 2023 (terlampir).   |
| 6 | Produk Pelayanan                        | Hematologi, Kimia darah, Urinalisis, Imunologi- Serologi, Preparat Mikrobiologi, Faeses, HIV/AIDS, Syphilis, Tes Narkoba   |
| 7 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>A. Pengaduan</p> <p>1. SMS Center : 085335585216</p> <p>2. Email : <a href="mailto:pkm.Pagerwojo@gmail.com">pkm.Pagerwojo@gmail.com</a></p> <p>3. Telepon : (0355) 411020</p> <p>4. Instagram : @puskesmas_Pagerwojo</p> <p>5. Kontak pengaduan/kotak saran yang dipasang di ruang tunggu Puskesmas</p> <p>6. Melapor secara langsung kepada pemberi layanan dengan menulis di buku keluhan penerima layanan yang sudah dipersiapkan di unit layanan</p> <p>7. Melalui surat dengan alamat puskesmas Pagerwojo jln Raya Mulyosari Kecamatan Pagerwojo, Tulungagung</p> <p>8. Langsung melapor secara lisan</p> <p>B. Tanggapan/penanganan pengaduan diklarifikasi melalui :</p> |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telephone.</li> <li>2. Tertulis/surat bila alamat pengadu jelas.</li> <li>3. Langsung kepada pelapor dengan lisan.</li> </ol>   |
| 8  | Jam Pelayanan                              | <p>Senin – Kamis : 07.00 – 14.00 WIB</p> <p>Jumat : 07.00 – 11.15 WIB</p> <p>Sabtu : 07.00 – 12.15 WIB</p>  |
| 9  | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pengambilan sampel</li> <li>2. Ruang pemeriksaan laboratorium</li> <li>3. Peralatan laboratorium pendukung</li> <li>4. Komputer dan jaringannya</li> <li>5. Ruang tunggu pasien</li> </ol>  |
| 10 | Kompetensi Pelaksana                       | Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya   |
| 11 | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>   |
| 12 | Jumlah Pelaksana                           | Minimal 2 orang   |
| 13 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)   |
| 14 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan dijamin sterilitasnya</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol> |

|    |                            |  |
|----|----------------------------|--|
| 15 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li><li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li><li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li></ol> |
|----|----------------------------|--|

JENIS PELAYANAN :  
FARMASI

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN  |
|----|--------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3637)</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang pekerjaan kefarmasian</li> <li>3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1997 tentang psikotropika</li> <li>4. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang narkotika</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 906)</li> </ol> |
| 2  | Persyaratan Pelayanan          | Resep dari poli   |
| 3  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menaruh resep di Farmasi</li> <li>2. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan kedatangan</li> <li>3. Petugas mengambil resep untuk dberi nomer urut</li> <li>4. Petugas melakukan screening resep</li> </ol>   |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | <p>5. Peracikan obat</p> <p>6. Penyerahan obat sesuai nomor urut disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien</p>   |
| 4 | <p>Jangka Waktu Penyelesaian<br/>(Bukan waktu tunggu dari pasien menyerahkan resep)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyiapan Resep racikan : 15 – 30 menit per 1 lembar resep</li> <li>• Penyiapan Resep non racikan : 5 - 10 menit per 1 lembar resep</li> <li>• Penyerahan dan pemberian Informasi Obat dan Konseling (PIO) : maksimal 15 menit per pasien</li> </ul>  |
| 5 | Biaya/tarif   | Sesuai Perbup No. 13 Tahun 2023 (terlampir).   |
| 6 | Produk Pelayanan  | Penyediaan obat racikan dan non racikan, pemberian informasi obat (PIO)  |
| 7 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan   | <p>A. Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS Center : 085335585216</li> <li>2. Email : <a href="mailto:pkm.Pagerwojo@gmail.com">pkm.Pagerwojo@gmail.com</a></li> <li>3. Telepon : (0355) 411020</li> <li>4. Instagram : @puskesmas_Pagerwojo</li> <li>5. Kontak pengaduan/kotak saran yang dipasang di ruang tunggu Puskesmas</li> <li>6. Melapor secara langsung kepada pemberi layanan dengan menulis di buku keluhan penerima layanan yang sudah dipersiapkan di unit layanan</li> <li>7. Melalui surat dengan alamat puskesmas Pagerwojo jln Raya Mulyosari Kecamatan Pagerwojo, Tulungagung</li> </ol> |



|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>8. Langsung melapor secara lisan</p> <p>B. Tanggapi/penanganan pengaduan diklarifikasi melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telephone.</li> <li>2. Tertulis/surat bila alamat pengadu jelas.</li> <li>3. Langsung kepada pelapor dengan lisan.</li> </ol> |
| 8  | Jam Pelayanan                              | <p>Senin – Kamis : 07.00 – 14.00 WIB</p> <p>Jumat : 07.00 – 11.15 WIB</p> <p>Sabtu : 07.00 – 12.15 WIB</p>  |
| 9  | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang penyiapan obat</li> <li>2. Ruang pemberian informasi obat</li> <li>3. Gudang penyimpanan obat</li> <li>4. Alat medis pendukung</li> </ol>   |
| 10 | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker yang memiliki ijin praktek</li> <li>2. Asisten Apoteker yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>  |
| 11 | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>   |
| 12 | Jumlah Pelaksana                           | Minimal 1 orang tenaga farmasi  |
| 13 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)  |
| 14 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan yang digunakan dijamin kebersihannya</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak</li> </ol>        |

|    |                            |  |
|----|----------------------------|--|
|    |                            | kadaluwarsa)   |
| 15 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol> |

JENIS PELAYANAN :  
KASIR

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN  |
|----|--------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                    | 1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan<br>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019 Tentang puskesmas<br>3. Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN   |
| 2  | Persyaratan Pelayanan          | Pasien Umum Lembar Resep<br>Lembar Retribusi  |
| 3  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | A. Pasien Rawat Jalan<br>1. Pasien atau keluarga mendatangi petugas kasir sambil menyerahkan lembar resep & lembar retribusi<br>2. Petugas melakukan pengecekan billing dan print out nota pembayaran<br>3. Penyelesaian administrasi pembayaran<br><br>B. Pasien Rawat Inap<br>1. Keluarga atau penanggungjawab pasien menyerahkan persyaratan jaminan<br>2. Menunggu panggilan<br>3. Petugas melakukan pengecekan tagihan<br>4. Penyelesaian administrasi |
| 4  | Jangka Waktu Penyelesaian      | 1. Pasien rawat Jalan : 5 menit<br>2. Pasien rawat Inap : 10 menit  |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 5 | Biaya/tarif                             | Sesuai Perbup No. 13 Tahun 2023 (terlampir).  |
| 6 | Produk Pelayanan                        | Pelayanan Kasir   |
| 7 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>A. Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS Center : 085335585216</li> <li>2. Email : <a href="mailto:pkm.Pagerwojo@gmail.com">pkm.Pagerwojo@gmail.com</a></li> <li>3. Telepon : (0355) 411020</li> <li>4. Instagram : @puskesmas_Pagerwojo</li> <li>5. Kontak pengaduan/kotak saran yang dipasang di ruang tunggu Puskesmas</li> <li>6. Melapor secara langsung kepada pemberi layanan dengan menulis di buku keluhan penerima layanan yang sudah dipersiapkan di unit layanan</li> <li>7. Melalui surat dengan alamat puskesmas Pagerwojo jln Raya Mulyosari Kecamatan Pagerwojo, Tulungagung</li> <li>8. Langsung melapor secara lisan</li> </ol> <p>B. Tanggapan/penanganan pengaduan diklarifikasi melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telephone.</li> <li>2. Tertulis/surat bila alamat pengadu jelas.</li> <li>3. Langsung kepada pelapor dengan lisan.</li> </ol> |
| 8 | Jam Pelayanan                           | <p>Senin – Kamis : 07.00 – 14.00 WIB</p> <p>Jumat : 07.00 – 11.15 WIB</p> <p>Sabtu : 07.00 – 12.15 WIB</p>  |
| 9 | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Komputer dan jaringannya</li> <li>3. Ruangan dan Kelengkapannya</li> </ol>  |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | 4. Billing system  |
| 10 | Kompetensi Pelaksana                       | Minimal lulusan SMA yang sudah diberi orientasi tentang ketugasan di kasir   |
| 11 | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>  |
| 12 | Jumlah Pelaksana                           | Petugas kasir : 1 orang Bendahara<br>Penerimaan : 1 orang  |
| 13 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)  |
| 14 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya  |
| 15 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol> |

JENIS PELAYANAN :  
UNIT GAWAT DARURAT

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN  |
|----|---|---|
| 1  | Dasar Hukum                             | 1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan<br>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas<br>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama       |
| 2  | Persyaratan Pelayanan                   | Kondisi pasien darurat  |
| 3  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 1. Pasien datang<br>2. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien<br>3. Petugas melakukan anamnesis<br>4. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai<br>5. Apabila diperlukan, petugas merujuk pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi |
| 4  | Jangka Waktu Penyelesaian               | Sesuai Kasus  |
| 5  | Biaya/tarif                             | Sesuai Perbup No. 13 Tahun 2023 (terlampir).  |
| 6  | Produk Pelayanan                        | Penanganan Kegawatdaruratan   |
| 7  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | A. Pengaduan<br>1. SMS Center : 085335585216<br>2. Email : <a href="mailto:pkm.Pagerwojo@gmail.com">pkm.Pagerwojo@gmail.com</a>   |

|    |                                      |  |
|----|--------------------------------------|--|
|    |                                      | <p>3. Telepon : (0355) 411020</p> <p>4. Instagram :<br/>@puskesmas_Pagerwojo</p> <p>5. Kontak pengaduan/kotak saran yang dipasang di ruang tunggu Puskesmas</p> <p>6. Melapor secara langsung kepada pemberi layanan dengan menulis di buku keluhan penerima layanan yang sudah dipersiapkan di unit layanan</p> <p>7. Melalui surat dengan alamat puskesmas Pagerwojo jln Raya Mulyosari Kecamatan Pagerwojo, Tulungagung</p> <p>8. Langsung melapor secara lisan</p> <p>B. Tanggapan/penanganan pengaduan diklarifikasi melalui :</p> <p>1. Telephone.</p> <p>2. Tertulis/surat bila alamat pengadu jelas.</p> <p>3. Langsung kepada pelapor dengan lisan.</p> |
| 8  | Jam Pelayanan                        | 24 Jam   |
| 9  | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | <p>1. Ruang UGD</p> <p>2. Ruang administrasi</p> <p>3. Komputer dan Jaringannya</p> <p>4. Telepon</p> <p>5. Peralatan medis pendukung</p> <p>6. Ambulan untuk rujukan pasien</p>   |
| 10 | Kompetensi Pelaksana                 | <p>1. Dokter Umum yang memiliki surat izin praktek</p> <p>2. DIII/DIV Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</p>   |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | 3. DII/DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya  |
| 11 | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>  |
| 12 | Jumlah Pelaksana                           | <p>Dokter Umum : 1 orang per shift jaga atau on call</p> <p>Perawat : minimal 1 orang per shift jaga</p> <p>Bidan : minimal 1 orang per shift jaga</p>   |
| 13 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)   |
| 14 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>    |
| 15 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol> |



**JENIS PELAYANAN :**  
**RAWAT INAP**

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                    | 1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan<br>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang puskesmas<br>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama  |
| 2  | Persyaratan Pelayanan          | Pasien dengan indikasi rawat inap  |
| 3  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pasien datang<br>2. Petugas melakukan pemeriksaan vital sign dan tindakan medis sesuai advise dokter<br>3. Petugas menyiapkan kamar rawat inap untuk pasien<br>4. Petugas melakukan perawatan selama pasien dirawat inap sampai pasien diperbolehkan pulang atau dirujuk<br>5. Petugas melakukan pencatatan data pasien dan perkembangan kondisi pasien di rekam medis pasien |
| 4  | Jangka Waktu Penyelesaian      | Sesuai kasus pasien  |
| 5  | Biaya/tarif                    | Sesuai Perbup No. 13 Tahun 2023 (terlampir).   |
| 6  | Produk Pelayanan               | Pelayanan Rawat Inap   |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 7 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>A. Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS Center : 085335585216</li> <li>2. Email : <a href="mailto:pkm.Pagerwojo@gmail.com">pkm.Pagerwojo@gmail.com</a></li> <li>3. Telepon : (0355) 411020</li> <li>4. Instagram : @puskesmas_Pagerwojo</li> <li>5. Kontak pengaduan/kotak saran yang dipasang di ruang tunggu Puskesmas</li> <li>6. Melapor secara langsung kepada pemberi layanan dengan menulis di buku keluhan penerima layanan yang sudah dipersiapkan di unit layanan</li> <li>7. Melalui surat dengan alamat puskesmas Pagerwojo jln Raya Mulyosari Kecamatan Pagerwojo, Tulungagung</li> <li>8. Langsung melapor secara lisan</li> </ol> <p>B. Tanggapan/penanganan pengaduan diklarifikasi melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telephone.</li> <li>2. Tertulis/surat bila alamat pengadu jelas.</li> <li>3. Langsung kepada pelapor dengan lisan.</li> </ol> |
| 8 | Jam Pelayanan                           | 24 Jam  |
| 9 | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang administrasi pasien rawat inap</li> <li>2. Bangsal rawat inap 5 buah dengan masing – masing 2 tempat tidur</li> <li>3. Ruang persalinan</li> <li>4. Ruang Sterilisasi Alat</li> <li>5. Kamar mandi pasien rawat inap</li> </ol>   |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <p>2 buah</p> <p>6. Peralatan medis pendukung</p> <p>7. Ambulan untuk rujukan pasien</p> <p>8. Genset</p>  |
| 10 | Kompetensi Pelaksana                       | <p>1. Dokter Umum yang memiliki surat izin praktek</p> <p>2. DIII/DIV Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</p> <p>3. DII/DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</p>          |
| 11 | Pengawasan Internal                        | <p>1. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</p>   |
| 12 | Jumlah Pelaksana                           | <p>Dokter Umum : 1 orang per shift jaga atau on call</p> <p>Perawat : minimal 1 orang per shift jaga</p> <p>Bidan : minimal 1 orang per shift jaga</p>   |
| 13 | Jaminan Pelayanan                          | <p>Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p>  |
| 14 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</p> <p>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat</p> <p>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</p> |

|    |                            |  |
|----|----------------------------|--|
| 15 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li><li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li><li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li></ol> |
|----|----------------------------|--|