



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPT PUSKESMAS CAMPURDARAT**  
Jln. Gurda Wijaya No.1 Wates, Campurdarat Tlp: (0355) 5351385  
[Email : pkmcampurdarat22@gmail.com](mailto:pkmcampurdarat22@gmail.com) Kode Pos 66272  
**TULUNGAGUNG**

---

**KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS CAMPURDARAT**  
**NOMOR : 188.4/ 22 / 103.02/2022**

**TENTANG**  
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS**  
**DI UPT PUSKESMAS CAMPURDARAT**  
**KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS CAMPURDARAT,**

- Menimbang : a. bahwa standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, acuan penilaian kualitas dan kinerja pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara maupun penerima pelayanan;
- b. bahwa dengan berkembangnya ancaman virus baru covid-19 yang pernah teridentifikasi pada manusia yang berpotensi menimbulkan wabah atau kejadian luar biasa;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam butir a dan b, perlu menetapkan keputusan Kepala UPT Puskesmas Campurdarat tentang Standar Pelayanan Publik Puskesmas UPT Puskesmas Campurdarat;
- Mengingat : 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019, tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 21 Tahun 2020, tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Tulungagung;

## MEMUTUSKAN

Menetapkan

- Kesatu : Standar Pelayanan Publik di Puskesmas pada UPT Puskesmas Campurdarat di wilayah kerja UPT Puskesmas Campurdarat yang susunannya sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
- Kedua : Segala biaya yang timbul akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Tulungagung
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Di tetapkan di Tulungagung  
pada tanggal 2 Januari 2022

KEPALA UPT  
PUSKESMAS CAMPURDARAT



drg. Niken Moerwani Yudiarti  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19750515 200501 2 012

LAMPIRAN 1  
KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS  
CAMPURDARAT  
NOMOR : 188.4/ 22 /103.02/2022  
TANGGAL : 2 Januari 2022

---

### **VISI , MISI DAN MOTTO PELAYANAN**

1. Visi

Menjadikan masyarakat campurdarat mandiri untuk hidup sehat

2. Misi

- a. Meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan
- b. Memberdayakan masyarakat dan lingkungannya

3. Motto

Puskesmasku Bersemi, Pelayananku Sepenuh Hati

### **JENIS PELAYANAN**

1. Pelayanan Dalam Gedung Puskesmas
  - a. Pelayanan Pendaftaran Rekam Medis
  - b. Pelayanan Humas/Pengaduan
  - c. Pelayanan Pemeriksaan Umum
  - d. Pelayanan Tindakan/UGD
  - e. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Masyarakat
  - f. Pelayanan Kesehatan Ibu, Anak dan KB
  - g. Pelayanan Laboratorium
  - h. Pelayanan Kefarmasian
  - i. Klinik Sanitasi
  - j. Klinik Gizi
  - k. Pelayanan Kasir
  - l. Pelayanan Administrasi
  - m. Pelayanan HIV
  - n. Pelayanan TBC
  - o. Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja (PKPR)
2. Pelayanan Luar Gedung Puskesmas
  - a. Posyandu balita:
    - 1.) Pemantauan Tumbuh Kembang Balita
    - 2.) Pemantauan Kesehatan Ibu dan anak
    - 3.) Imunisasi Balita (Pencegahan Penyakit)
    - 4.) Penanggulangan Diare
    - 5.) Pelayanan KB
    - 6.) Edukasi
    - 7.) Konseling dan Rujukan
  - b. Posyandu Lansia
  - c. Pos Pembinaan Terpadu (Posbindu)
  - d. Kesehatan Jiwa
  - e. Pelayanan Promosi Kesehatan
  - f. Perkesmas/Home care
  - g. Kelas Ibu Hamil

- h. Usaha Kesehatan Sekolah (UKS)
- i. Upaya Kesehatan Kerja (UKK)
- j. Pos Kesehatan Pesantren (Poskestren)

LAMPIRAN 3  
KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS  
CAMPURDARAT  
NOMOR : 188.4/ 22 /103.02/2022  
TANGGAL : 2 Januari 2022

---

### MAKLUMAT PELAYANAN

1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai Standar 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 standar.

KEPALA UPT  
PUSKESMAS CAMPURDARAT



drg. Niken Moerwani Yudiarti  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19750515 200501 2 012

LAMPIRAN 4  
 KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS  
 CAMPURDARAT  
 NOMOR : 188.4/ 22 /103.02/2022  
 TANGGAL : 2 Januari 2022

---

**STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A</b>	<b><i>Service Delivery</i></b>	
1	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa : 1. Kartu identitas : KTP atau KK 2. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki) 3. Buku Rujukan dari Sekolah (untuk UKS)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Pasien Baru 1. Pasien datang 2. Pasien melakukan pendaftaran melalui petugas di bagian pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas dan kartu jaminan (jika ada) untuk mendapat nomor CM 3. Pasien mendaftar di anjungan pendaftaran mandiri dan memilih poli yang dituju 4. Pasien mendapatkan nomor antrian 5. Pasien menunggu panggilan poli  B. Pasien Lama 1. Pasien datang 2. Pasien melakukan pendaftaran melalui anjungan pendaftaran mandiri sesuai poli yang akan dituju 3. Pasien mendapatkan nomor antrian 4. Pasien menunggu panggilan poli
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pasien Baru : 10 menit Pasien Lama : 10 menit
4	Biaya/tarif	1. Pasien Umum : a. Retribusi dalam wilayah : Rp. 10.000,- b. Retribusi luar wilayah : Rp. 10.000,- c. Retribusi Pustu/Pusling/Bidan Desa : Rp. 8.000,- 2. Bagi pasien pemegang jaminan kesehatan, biaya ditanggung penjamin (kecuali retribusi untuk pelayanan KIR dokter, tes buta warna, lab Aps, tes narkoba dan caten)
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran Pasien</li> <li>• Pelayanan Rekam Medis pasien</li> </ul>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. SMS Center : 081358840150 2. Email : <a href="mailto:pkmcampurdarat22@gmail.com">pkmcampurdarat22@gmail.com</a> 3. Telepon : (0355) 5351385 4. Secara tertulis melalui : a. Surat yang ditujukan kepada kepala UPT Puskesmas Campurdarat b. Kotak Saran
7	Jam Pelayanan Pendaftaran	Senin – Kamis : 07.30 – 11.00 WIB Jumat : 07.30 – 10.00 WIB Sabtu : 07.30 – 11.00 WIB
<b>B</b>	<b><i>Manufacturing</i></b>	



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 No. 122 Tahun 2013)</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676)</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan televisi</li> <li>2. Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri</li> <li>3. Komputer dan Jaringan Internet</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. DIII Rekam Medis yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>2. SLTA/ sederajat</li> </ol>
4	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>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Perekam medis : 1 orang  SLTA/ sederajat : 3 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
8	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>

**STANDAR PELAYANAN HUMAS / PENGADUAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A</b>	<b><i>Service Delivery</i></b>	
1	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, SMS Center
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas membuka kotak saran, telepon, sms hotline setiap hari</li> <li>2. Petugas mencatat data pelaporan (nama, alamat dan nomor telepon jika ada) dan isi keluhan atau umpan balik pada buku register</li> <li>3. Petugas melaporkan keluhan atau umpan balik kepada Tim Keluhan Pelanggan serta unit terkait</li> <li>4. Semua jawaban yang telah disampaikan melalui SMS hotline, telepon, atau papan informasi dicatat di dalam buku register</li> <li>5. Keluhan/aduan yang sudah ditindaklanjuti dipublikasikan pada papan pengumuman setiap 1 bulan sekali</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 bulan tergantung berat/ringan pengaduan
4	Biaya/tarif	Tidak Dikenakan Biaya
5	Produk Pelayanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS Center : 081358840150</li> <li>2. Email : <a href="mailto:pkmcampurdarat22@gmail.com">pkmcampurdarat22@gmail.com</a></li> <li>3. Telepon : (0355) 5351385</li> <li>4. Secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat yang ditujukan kepada kepala UPT Puskesmas Campurdarat</li> <li>b. Kotak Saran</li> </ol> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS Center &amp; Email : 24 jam</li> <li>• Telepon dan Surat/kotak saran : Sesuai Jam Kerja</li> </ul>
<b>B</b>	<b><i>Manufacturing</i></b>	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676)</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Telepon</li> <li>3. Kotak saran</li> <li>4. Papan pengumuman hasil tindak lanjut keluhan/aduan</li> <li>5. Komputer dan jaringannya</li> <li>6. Ruangan dan Kelengkapannya</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang tergabung dalam tim mutu manajemen puskesmas
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal</li> </ol>

		oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Koordinator tim mutu manajemen : 1 orang Anggota tim : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
8	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>

## STANDAR PELAYANAN POLI UMUM DAN LANSIA

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A</b>	<b><i>Service Delivery</i></b>	
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	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>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
4	Biaya/tariff	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Tulungagung No. 14 tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Pada BLUD Puskesmas</li> <li>2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN</li> <li>3. Pasien Jamkesda : Sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 35 tahun 2016 tentang Mekanisme Pembiayaan dan Pengajuan Klaim Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Daerah dan Peraturan Bupati No. 8 Tahun 2017 tentang petunjuk Teknis Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Unit Pelaksana Teknik Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Tulungagung.</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Kesehatan, Surat Keterangan Buta Warna.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS Center : 081328848000</li> <li>2. Email : <a href="mailto:pkmcampurdarat22@gmail.com">pkmcampurdarat22@gmail.com</a></li> <li>3. Telepon : (0355) 5351385</li> <li>4. Secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat yang ditujukan kepada kepala UPT Puskesmas Campurdarat</li> <li>b. Kotak Saran</li> </ol> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan	Senin – Sabtu : 07.30 – Selesai
<b>B</b>	<b><i>Manufacturing</i></b>	
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> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> </ol>

2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan pasien umum</li> <li>2. Ruang pemeriksaan pasien lansia</li> <li>3. Peralatan medis pendukung</li> <li>4. Komputer dan jaringannya</li> <li>5. Ruang tunggu pasien</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum yang memiliki surat izin praktek</li> <li>2. DIII/D4/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
4	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>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : minimal 1 orang</p> <p>Perawat : minimal 2 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	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>
8	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>

**STANDAR PELAYANAN POLI KIA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A</b>	<b><i>Service Delivery</i></b>	
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien Buku KIA/KMS/KOHORT
2	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 laboratorium</li> <li>7. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter untuk kasus yang perlu tindak lanjut</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Tulungagung No. 14 tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Pada BLUD Puskesmas</li> <li>2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN</li> <li>3. Pasien Jamkesda : Sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 35 tahun 2016 tentang Mekanisme Pembiayaan dan Pengajuan Klaim Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Daerah dan Peraturan Bupati No. 8 Tahun 2017 tentang petunjuk Teknis Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Unit Pelaksana Teknik Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Tulungagung</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan KIA, KB, Imunisasi dan Kesehatan Reproduksi, Pelayanan caten
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS Center : 081328848000</li> <li>2. Email : <a href="mailto:pkmcampurdarat22@gmail.com">pkmcampurdarat22@gmail.com</a></li> <li>3. Telepon : (0355) 5351385</li> <li>4. Secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat yang ditujukan kepada kepala UPT Puskesmas Campurdarat</li> <li>b. Kotak Saran</li> </ol> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan	Senin – Sabtu : 07.30 – Selesai
<b>B</b>	<b><i>Manufacturing</i></b>	
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> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat</li> </ol>

		Pertama
2	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 Bersalin</li> <li>4. Alat medis pendukung</li> <li>5. Ruang tunggu khusus untuk ibu dan anak</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	DIII/ DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	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>
5	Jumlah Pelaksana	Bidan : Minimal 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	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>
8	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>

**STANDAR PELAYANAN KESEHATAN KLINIK SANITASI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A</b>	<b><i>Service Delivery</i></b>	
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen bulanan</li> <li>2. Adanya kasus yang terjadi baik didalam Gedung maupun diluar gedung</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setelah ditemukan kasus dilakukan penetapan diagnosa</li> <li>2. Melakukan pengumpulan data</li> <li>3. Melakukan kunjungan lapangan</li> <li>4. Membuat laporan Hasil</li> <li>5. Melaporkan hasil kegiatan ke lintas sectoral yang terkait</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1x24 Jam
4	Biaya/Tarif	Tidak Dikenakan Biaya
5	Produk Layanan	Pelayanan Kesehatan Klinik Sanitasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS Center : 081328848000</li> <li>2. Email : <a href="mailto:pkmcampurdarat22@gmail.com">pkmcampurdarat22@gmail.com</a></li> <li>3. Telepon : (0355) 5351385</li> <li>4. Secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat yang ditujukan kepada kepala UPT Puskesmas Campurdarat</li> <li>b. Kotak Saran</li> </ol> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan Pendaftaran	Senin – Sabtu : 07.30 WIB - Selesai
<b>B</b>	<b><i>Manufacturing</i></b>	
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 RI No. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomer 66 Tahun 2014 tentang Kesehatan Lingkungan</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2015 tentang Kementerian Kesehatan</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu</li> <li>2. Buku Register</li> <li>3. Meja dan Kursi</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	DIII/ DIV Sarjana Kesehatan Masyarakat yang sesuai dengan Keahlian dan Kompetensi
4	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>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 Petugas Sanitasi
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)



7	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 Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li></ol>
8	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 Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li></ol>

**STANDAR PELAYANAN POLI GIGI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A</b>	<b><i>Service Delivery</i></b>	
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedia Rekam Medis Pasien Rujukan Internal Rujukan Eksternal
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urutan</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 premedikasi</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Tulungagung No. 14 tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Pada BLUD Puskesmas</li> <li>2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN</li> <li>3. Pasien Jamkesda : Sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 35 tahun 2016 tentang Mekanisme Pembiayaan dan Pengajuan Klaim Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Daerah</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Konsultasi kesehatan gigi, pemeriksaan kesehatan gigi, tindakan tambal, cabut, scalling/pembersihan karang gigi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS Center : 081328848000</li> <li>2. Email : <a href="mailto:pkmcampurdarat22@gmail.com">pkmcampurdarat22@gmail.com</a></li> <li>3. Telepon : (0355) 5351385</li> <li>4. Secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat yang ditujukan kepada kepala UPT Puskesmas Campurdarat</li> <li>b. Kotak Saran</li> </ol> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan	Senin – Sabtu : 07.30 – Selesai
<b>B</b>	<b><i>Manufacturing</i></b>	
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	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan gigi</li> <li>2. Alat medis pendukung</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi yang memiliki surat ijin praktek</li> <li>2. DIII/DIV Keperawatan Gigi yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
4	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>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Gigi : 1 orang</p> <p>Perawat Gigi : Minimal 1 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	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 dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
8	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>

## STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A</b>	<b><i>Service Delivery</i></b>	
1	Persyaratan Pelayanan	Surat permintaan pemeriksaan laboratorium
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang</li> <li>2. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium</li> <li>3. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register</li> <li>4. Pasien dipanggil sesuai nomor urut</li> <li>5. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel</li> <li>6. Pasien menunggu hasil pemeriksaan, untuk pasien tanpa jaminan diminta untuk melakukan pembayaran di kasir terlebih dahulu</li> <li>7. Proses pemeriksaan laboratorium</li> <li>8. Penyerahan hasil kepada pasien untuk konsultasi ke yang merujuk</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 – 60 Menit
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Tulungagung No. 14 tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Pada BLUD Puskesmas</li> <li>2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN</li> <li>3. Pasien Jamkesda : Sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 35 tahun 2016 tentang Mekanisme Pembiayaan dan Pengajuan Klaim Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Daerah dan Peraturan Bupati No. 8 Tahun 2017 tentang petunjuk Teknis Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Unit Pelaksana Teknik Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Tulungagung</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Hematologi, Kimia darah, Urinalisis, Imunologi-Serologi, Preparat Mikrobiologi, HIV/AIDS, Syphilis
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS Center : 081328848000</li> <li>2. Email : <a href="mailto:pkmcampurdarat22@gmail.com">pkmcampurdarat22@gmail.com</a></li> <li>3. Telepon : (0355) 5351385</li> <li>4. Secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat yang ditujukan kepada kepala UPT Puskesmas Campurdarat</li> <li>b. Kotak Saran</li> </ol> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan	Senin – Sabtu : 07.30 – Selesai
<b>B</b>	<b><i>Manufacturing</i></b>	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 364/MENKES/SK/III/2003 tentang laboratorium kesehatan</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan laboratorium kesehatan masyarakat</li> <li>3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 657/MENKES/SK/VII/2009 tentang</li> </ol>

		pengiriman penggunaan specimen klinis, materi biologi dan muatan informasinya
2	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. Kursi tunggu pasien</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	DIII/DIV Analisis Kesehatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	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>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	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>
8	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>

**STANDAR PELAYANAN FARMASI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A</b>	<b><i>Service Delivery</i></b>	
1	Persyaratan Pelayanan	Resep dari poli
2	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 diberi nomer urut</li> <li>4. Petugas melakukan screening resep</li> <li>5. Peracikan obat</li> <li>6. Penyerahan obat sesuai nomor urut disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 Menit
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Tulungagung No. 14 tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Pada BLUD Puskesmas</li> <li>2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN</li> <li>3. Pasien Jamkesda : Sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 35 tahun 2016 tentang Mekanisme Pembiayaan dan Pengajuan Klaim Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Daerah dan Peraturan Bupati No. 8 Tahun 2017 tentang petunjuk Teknis Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Unit Pelaksana Teknik Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Tulungagung</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Penyediaan obat racikan dan non racikan, Pemberian Informasi Obat (PIO)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS Center : 081328848000</li> <li>2. Email : <a href="mailto:pkmcampurdarat22@gmail.com">pkmcampurdarat22@gmail.com</a></li> <li>3. Telepon : (0355) 5351385</li> <li>4. Secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat yang ditujukan kepada kepala UPT Puskesmas Campurdarat</li> <li>b. Kotak Saran</li> </ol> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan	Senin – Sabtu : 08.00 – Selesai
<b>B</b>	<b><i>Manufacturing</i></b>	

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	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang penyiapan obat</li> <li>2. Gudang penyimpanan obat</li> <li>3. Alat medis pendukung</li> </ol>
3	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>
4	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>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang tenaga farmasi
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	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 kadaluwarsa)</li> </ol>
8	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>

**STANDAR PELAYANAN KLINIK GIZI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A</b>	<b><i>Service Delivery</i></b>	
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dirujuk oleh dokter poli ke ruang konseling gizi, ahli gizi melakukan skrining gizi kemudian dilakukan assessment dan ditentukan diagnosa gizinya.</li> <li>2. Setelah diketahui diagnosa gizi pasien, selanjutnya dilakukan intervensi gizi, kemudian dilakukan konseling gizi.</li> <li>3. Setelah pasien memahami apa yang disampaikan maka pasien boleh diarahkan ke dokter/ poliklinik yang merujuk.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	15 – 20 Menit
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Layanan	Pelayanan rujukan rawat jalan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS Center : 081328848000</li> <li>2. Email : <a href="mailto:pkmcampurdarat22@gmail.com">pkmcampurdarat22@gmail.com</a></li> <li>3. Telepon : (0355) 5351385</li> <li>4. Secara tertulis melalui :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat yang ditujukan kepada kepala UPT Puskesmas Campurdarat</li> <li>b. Kotak Saran</li> </ol> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan Pendaftaran	Senin – Sabtu : 07.30 WIB - Selesai
<b>B</b>	<b><i>Manufacturing</i></b>	
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2016 tentang Standart Pelayanan Minimal bidang Kesehatan di Kabupaten atau Kota
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Konsultasi dilengkapi AC</li> <li>2. Kursi tunggu</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	Nutrisionis : 1 orang
4	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>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang tenaga gizi
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	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>



8	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>
---	----------------------------	--

## STANDAR PELAYANAN KASIR

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A</b>	<b><i>Service Delivery</i></b>	
1	Persyaratan Pelayanan	Pasien Umum Lembar Retribusi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Pasien Rawat Jalan  a. Pasien atau keluarga mendatangi petugas kasir sambil menyerahkan lembar retribusi b. Penyelesaian administrasi pembayaran
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 Menit
4	Biaya/tarif	1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Tulungagung No. 14 tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Pada BLUD Puskesmas 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN 3. Pasien Jamkesda : Sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 35 tahun 2016 tentang Mekanisme Pembiayaan dan Pengajuan Klaim Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Daerah dan Peraturan Bupati No. 8 Tahun 2017 tentang petunjuk Teknis Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Unit Pelaksana Teknik Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Tulungagung
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Kasir
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. SMS Center : 081328848000 2. Email : pkmcampurdarat22@gmail.com 3. Telepon : (0355) 5351385 4. Secara tertulis melalui : a. Surat yang ditujukan kepada kepala UPT Puskesmas Campurdarat b. Kotak Saran
7	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 07.30 – 11.00 WIB Jumat : 07.30 – 10.00 WIB Sabtu : 07.30 – 11.00 WIB
<b>B</b>	<b><i>Manufacturing</i></b>	
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang puskesmas 3. Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN 4. Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 35 tahun 2016 tentang Mekanisme Pembiayaan dan Pengajuan Klaim Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Daerah 5. Peraturan Bupati Tulungagung No. 14 tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Pada BLUD Puskesmas 6. Peraturan Bupati No. 8 Tahun 2017 tentang petunjuk Teknis Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Unit Pelaksana Teknik

		Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Tulungagung
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Komputer dan jaringannya</li> <li>3. Ruang dan Kelengkapannya</li> <li>4. Billing system</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	Minimal lulusan SMA yang sudah diberi orientasi tentang ketugasan di kasir
4	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>
5	Jumlah Pelaksana	Petugas kasir : 1 orang Kasir Penerimaan : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
8	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>

**STANDAR PELAYANAN TINDAKAN/UNIT GAWAT DARURAT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A</b>	<b><i>Service Delivery</i></b>	
1	Persyaratan Pelayanan	Kondisi pasien darurat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang</li> <li>2. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai</li> <li>5. Apabila diperlukan, petugas merujuk pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 – 30 Menit
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Tulungagung No. 14 tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Pada BLUD Puskesmas</li> <li>2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN</li> <li>3. Pasien Jamkesda : Sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 35 tahun 2016 tentang Mekanisme Pembiayaan dan Pengajuan Klaim Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Daerah dan Peraturan Bupati No. 8 Tahun 2017 tentang petunjuk Teknis Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Unit Pelaksana Teknik Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Tulungagung</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Penanganan Kegawatdaruratan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS Center : 081358840150</li> <li>2. Email : <a href="mailto:pkmcampurdarat22@gmail.com">pkmcampurdarat22@gmail.com</a></li> <li>3. Telepon : (0355) 5351385</li> <li>4. Secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat yang ditujukan kepada kepala UPT Puskesmas Campurdarat</li> <li>b. Kotak Saran</li> </ol> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan	<p>Senin – Kamis : 07.30 – 14.15 WIB</p> <p>Jumat : 07.30 – 11.15 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 – 12.00 WIB</p>
<b>B</b>	<b><i>Manufacturing</i></b>	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> </ol>

2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang UGD</li> <li>2. Komputer dan Jaringannya</li> <li>3. Telepon</li> <li>4. Peralatan medis pendukung</li> <li>5. Ambulan untuk rujukan pasien</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum yang memiliki surat izin praktek</li> <li>2. DIII/DIV Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>3. DII/DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
4	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>
5	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>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	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>
8	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>

**STANDAR PELAYANAN HIV**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A</b>	<b><i>Service Delivery</i></b>	
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	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>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	20 – 30 Menit
4	Biaya/Tarif	Tidak Dikenakan Biaya
5	Produk Layanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS Center : 081328848000</li> <li>2. Email : <a href="mailto:pkmcampurdarat22@gmail.com">pkmcampurdarat22@gmail.com</a></li> <li>3. Telepon : (0355) 5351385</li> <li>4. Secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat yang ditujukan kepada kepala UPT Puskesmas Campurdarat</li> <li>b. Kotak Saran</li> </ol> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan Pendaftaran	Senin – Sabtu : 07.30 WIB - Selesai
<b>B</b>	<b><i>Manufacturing</i></b>	
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 RI No. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2015 tentang Kementerian Kesehatan</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu</li> <li>2. Meja dan Kursi</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	DIII/ DIV/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	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>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 Perawat
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	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>

8	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 Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li></ol>
---	----------------------------	---

**STANDAR PELAYANAN TBC**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A</b>	<b><i>Service Delivery</i></b>	
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	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>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	15 Menit
4	Biaya/Tarif	Tidak Dikenakan Biaya
5	Produk Layanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. SMS Center : 081328848000</li> <li>6. Email : <a href="mailto:pkmcampurdarat22@gmail.com">pkmcampurdarat22@gmail.com</a></li> <li>7. Telepon : (0355) 5351385</li> <li>8. Secara tertulis melalui :               <ol style="list-style-type: none"> <li>c. Surat yang ditujukan kepada kepala UPT Puskesmas Campurdarat</li> <li>d. Kotak Saran</li> </ol> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan Pendaftaran	Senin – Sabtu : 07.30 WIB - Selesai
<b>B</b>	<b><i>Manufacturing</i></b>	
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 RI No. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2015 tentang Kementerian Kesehatan</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu</li> <li>2. Meja dan Kursi</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	DIII/ DIV/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	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>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 Perawat
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	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>



8	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 Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li></ol>
---	----------------------------	---

**STANDAR PELAYANAN PKPR**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A</b>	<b><i>Service Delivery</i></b>	
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	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>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
4	Biaya/Tarif	Tidak Dikenakan Biaya
5	Produk Layanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS Center : 081328848000</li> <li>2. Email : <a href="mailto:pkmcampurdarat22@gmail.com">pkmcampurdarat22@gmail.com</a></li> <li>3. Telepon : (0355) 5351385</li> <li>4. Secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat yang ditujukan kepada kepala UPT Puskesmas Campurdarat</li> <li>b. Kotak Saran</li> </ol> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan Pendaftaran	Senin – Sabtu : 07.30 WIB - Selesai
<b>B</b>	<b><i>Manufacturing</i></b>	
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 RI No. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2015 tentang Kementerian Kesehatan</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu</li> <li>2. Meja dan Kursi</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	DIII/ DIV/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	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>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 Perawat
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	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 Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>

8	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 Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li></ol>
---	----------------------------	---

KEPALA UPT  
PUSKESMAS CAMPURDARAT



drg. Niken Moerwani Yudiarti  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19750515 200501 2 012



