



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK  
DAN KELUARGA BERENCANA

**PUSKESMAS BULUSPESANTREN II**

Gundul, RT.01, RW. I, Rantewringin, Buluspesantren, Kode Pos 54391  
Telp.(0287) 3881609 email : puskesmasbuluspesantren2@gmail.com

---

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS BULUSPESANTREN II

NOMOR : 440.1 /016.4 /KEP/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

KEPALA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT BULUSPESANTREN II,

- 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 kepada masyarakat serta adanya standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanana;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Kebumen I tentang Standar Pelayanan Publik.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran ;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan ;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;

5. Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 193);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : STANDAR PELAYANAN PUBLIK

KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Puskesmas Buluspesantren II sebagaimana tercantum pada lampiran keputusan ini ;

KEDUA : Standar Pelayanan Publik di Puskesmas Buluspesantren II sebagaimana dimaksud pada diktum "PERTAMA" meliputi :

- a. Pelayanan Pemeriksaan Umum
- b. Pelayanan Pemeriksaan Gigi
- c. Pelayanan Farmasi
- d. Pelayanan Konseling Sanitasi
- e. Palayanan KIA-KB
- f. Pelayanan Laboratorium
- g. Pelayanan MTBS ( Manajemen Terpadu Balita Sakit)
- h. Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis
- i. Pelayanan Tindakan
- j. Pelayanan Lansia (Lanjut Usia)
- k. Pelayanan Konseling Gizi
- l. Pelayanan TBC (TUBERCULOSIS)
- m. Pelayanan IMS (Infeksi Menular Seksual) dan VCT (Voluntary Counseling Test)
- n. Pelayanan Persalinan

KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksudkan pada diktum “KEDUA” dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang harus dilaksanakan oleh semua petugas di Puskesmas Buluspesantren II

KEEMPAT : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan akan ditinjau ulang dan diadakan perbaikan

Ditetapkan di : Kebumen

Pada tanggal : 10 Januari 2024

KAPAL PUSKESMAS BULUSPESANTREN  
II,



*Nurul Udi Astuti*  
NURUL UDI ASTUTI

**A. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE. b. Mendapatkan tindakan yang diperlukan. c. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium d. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis. e. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan. f. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK c. Kartu berobat (pasien lama) d. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)
3.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. c. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien d. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Petugas memanggil pasien sesuai antrean b. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. c. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. d. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan. e. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. f. Petugas memberi resep obat dan meminta ke kasir (pada pasien umum) g. Pasien dipersilakan mengantri obat di Apotek.
5.	Jangka Waktu Pelayanan	10 Menit
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.

7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@pkmbuluspesantren2), atau no whatsapp (081327670956)</p> <p>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</p> <p>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan.</p>
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<p>a. Meja anamnesa/ meja perawat</p> <p>b. Meja periksa/ meja dokter</p> <p>c. Tempat tidur periksa</p> <p>d. Tensimeter</p> <p>e. Thermometer</p> <p>f. Stetoskop</p> <p>g. Senter</p> <p>h. Timbangan</p> <p>i. Metline</p> <p>j. Microtois</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</p> <p>b. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</p>
10.	Jumlah Pelaksana	<p>a. 1 Dokter</p> <p>b. 3 Perawat</p>
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	<p>a. Kepala Puskesmas</p> <p>b. Tim Mutu Puskesmas</p> <p>c. Tim Audit Internal Puskesmas</p>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<p>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</p> <p>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Lokakarya Mini Bulanan</p> <p>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>c. Survei kepuasan pasien</p>

## **B.STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Produk Pelayanan	<p>a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE.</p> <p>b. Mendapatkan tindakan gigi yang diperlukan.</p> <p>c. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.</p>

		<p>d. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan.</p> <p>e. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium</p> <p>f. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pasien datang sendiri dan/ atau bersama pendamping (bila diperlukan)</p> <p>b. Pasien membawa persyaratan identitas (KTP/KK), kartu berobat/ kartu jaminan kesehatan.</p> <p>c. Pasien mengambil nomor antrian ruang pemeriksaan gigi dan menunggu panggilan di loket pendaftaran.</p> <p>d. Pasien melakukan registrasi di loket pendaftaran lalu menunggu di ruang tunggu ruang pemeriksaan gigi.</p> <p>e. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian, nama, dan alamat.</p>
3.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter Gigi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</p> <p>b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</p> <p>c. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</p> <p>d. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p>
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Petugas memanggil pasien sesuai antrian</p> <p>b. Pasien dipersilahkan duduk di kursi perawatan.</p> <p>c. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan kepada pasien.</p> <p>d. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.</p> <p>e. Pasien mendapatkan tindakan sesuai kasus</p> <p>f. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</p> <p>g. Petugas memberi resep obat.</p> <p>h. Pasien dipersilakan mengantri obat di apotek.</p>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	30 Menit
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@pkmbuluspesantren2), atau no whatsapp (081327670956)</p> <p>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</p>

		<p>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan.</p>
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<p>a. Meja anamnesa/ meja perawat</p> <p>b. Meja dokter</p> <p>c. <i>Dental Care Unit</i></p> <p>d. Kompresor</p> <p>e. Tensimeter</p> <p>f. Timbangan badan</p> <p>g. Alat tindakan</p> <p>h. Sterilisator</p> <p>i. Komputer set dan printer</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Dokter Gigi (S-1 Profesi Kedokteran Gigi)</p> <p>b. Perawat Gigi (Minimal D-3 Keperawatan Gigi)</p>
10.	Jumlah Pelaksana	<p>a. 1 Dokter gigi</p> <p>b. 1 Perawat gigi</p>
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	<p>a. Kepala Puskesmas</p> <p>b. Tim Mutu Puskesmas</p> <p>c. Tim Audit Internal Puskesmas</p>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<p>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</p> <p>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Lokakarya Mini Bulanan</p> <p>b. Survei kepuasan pasien</p>

### **C. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN FARMASI**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Produk Pelayanan	Mendapatkan obat dari ruang layanan
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa:</p> <p>a. Resep dari ruang pemeriksaan</p> <p>b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK</p> <p>c. Kartu berobat (pasien lama)</p> <p>d. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)</p>
3.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-undang Republik Indonesia No 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.</p> <p>b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 no 144,</p>

		<p>Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5063).</p> <p>c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.</p> <p>d. Peraturan Menteri Kesehatan no 26 tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan kefarmasian di Puskesmas</p> <p>e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</p> <p>f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p>
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Pasien menyerahkan resep dari dokter/ dari ruang Pemeriksaan.</p> <p>b. Petugas melakukan telaah resep.</p> <p>c. Petugas melakukan konsultasi kepada dokter penulis resep jika ditemukan ketidaksesuaian pada resep</p> <p>d. Petugas mengentri resep, kemudian menyiapkan obat dan memberi etiket.</p> <p>e. Petugas melakukan telaah obat untuk mengecek kesesuaian obat dengan resep.</p> <p>f. Petugas menyerahkan obat kepada pasien dengan memverifikasi identitas pasien dan memberikan informasi obat.</p>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Racikan : 30 menit</p> <p>Non racikan : 15 menit</p>
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@pkmbuluspesantren2), atau no whatsapp (081327670956)</p> <p>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</p> <p>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan.</p>
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<p>a. Resep</p> <p>b. Mortir dan stamper</p> <p>c. Meja dan kursi</p> <p>d. Komputer set dan printer</p> <p>e. Lemari</p> <p>f. Etiket</p> <p>g. Kertas puyer</p>

		h. Plastik pembungkus obat i. ATK
9.	Kompetensi Pelaksana	a. Apoteker ( S-1 Farmasi Profesi Apoteker) b. Asisten Apoteker (D3 Farmasi)
10.	Jumlah Pelaksana	a. 1 Apoteker b. 1 Asisten Apoteker
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	a. Kepala Puskesmas b. Tim Mutu Puskesmas c. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Lokakarya Mini Bulanan b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei kepuasan pasien

#### **D. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN KONSELING SANITASI**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Produk Pelayanan	Mendapatkan penjelasan tentang kondisi pasien serta penyuluhan/ KIE.
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK c. Kartu berobat (pasien lama) d. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)
3.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Kesehatan no 75 tahun 2014 tentang Puskesmas b. Peraturan Menteri Kesehatan no 13 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan pelayanan kesehatan Lingkungan di Puskesmas. c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pasien melakukan antrian di depan ruang tunggu pelayanan promosi kesehatan. b. Petugas memanggil pasien/ klien ke layanan konseling sanitasi. c. Petugas menerima pasien/klien yang diduga menderita penyakit yang berbasis lingkungan dari ruang pelayanan.

		<p>d. Petugas melakukan wawancara dan tanya jawab untuk mencari faktor penyebab penyakit pasien/ klien.</p> <p>e. Petugas mengisi hasil wawancara dan tanya jawab ke form rekam medis yang ada.</p> <p>f. Petugas memberikan penyuluhan terkait faktor sanitasi lingkungan yang menjadi kemungkinan penyebab penyakit pasien dengan metode KIE</p> <p>g. Memberikan brosur kesehatan lingkungan terkait penyakit pasien (bila diperlukan)</p> <p>h. Petugas menetapkan jadwal kunjungan rumah pasien untuk inspeksi sanitasi rumah (bila diperlukan)</p> <p>i. Pasien diminta ke apotik untuk mengantri obat.</p>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	15 Menit
6.	Biaya/Tarif	Tidak ada tarif
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@pkmbuluspesantren2), atau no whatsapp (081327670956)</p> <p>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</p> <p>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan.</p>
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<p>a. Meja konseling</p> <p>b. Kursi</p> <p>c. Media KIE: brosur, leaflet, flyer</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	Sanitarian (D3 Kesehatan Lingkungan)
10.	Jumlah Pelaksana	1 Sanitarian
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	<p>a. Kepala Puskesmas</p> <p>b. Tim Mutu Puskesmas</p> <p>c. Tim Audit Internal Puskesmas</p>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<p>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</p> <p>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Lokakarya Mini Bulanan</p> <p>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>c. Survei kepuasan pasien</p>

## E.STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN KIA-KB

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE mengenai kesehatan kehamilan/ pelayanan KB.</li> <li>b. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.</li> <li>c. Mendapatkan pemeriksaan bayi baru lahir.</li> <li>d. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium</li> <li>e. Mendapatkan surat keterangan calon pengantin</li> <li>f. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.</li> <li>g. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan.</li> <li>h. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</li> </ul>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu identitas: KTP/SIM/KK</li> <li>b. Kartu berobat (pasien lama)</li> <li>c. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)</li> <li>d. Buku KIA (pasien hamil yang sudah pernah berkunjung sebelumnya)</li> </ul>
3.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Republik Indonesia No 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.</li> <li>b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 no 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5063).</li> <li>c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> </ul>
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas memanggil pasien sesuai antrian</li> <li>b. Petugas melakukan anamnesis kepada pasien.</li> <li>c. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.</li> <li>d. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.</li> <li>e. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</li> <li>f. Petugas memberi resep obat.</li> <li>g. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek.</li> </ul>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit

6.	Jam Pelayanan Pendaftaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan kehamilan: Senin sd Kamis (Pukul 07.30 WIB - 11.00 WIB)</li> <li>b. Pemeriksaan ANC terpadu: Kamis (Pukul 07.30 WIB - 11.00 WIB)</li> <li>c. Pemasangan/ Pembongkaran IUD: Sabtu (Pukul 07.30 WIB –10.00 WIB)</li> <li>d. Klinik IVA (Deteksi Dini Kanker Serviks): Sabtu (Pukul 07.30 WIB –10.00 WIB)</li> <li>e. Suntik KB:            Senin sd Kamis : Pukul 07.30 WIB - 11.00 WIB            Jum'at, Sabtu : Pukul 07.30 WIB - 10.00 WIB</li> <li>f. KB Implant: Jumat (Pukul 07.30 WIB-10.00 WIB)</li> </ul>
7.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.
8.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/ pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@pkmbuluspesantren2), atau no whatsapp (081327670956)</li> <li>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan.</li> </ul>
9.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja periksa</li> <li>b. Tempat tidur periksa</li> <li>c. Meja ginekologi</li> <li>d. IUD kit</li> <li>e. Alat kontrasepsi</li> <li>f. Implan set</li> <li>g. Pap smear set</li> <li>h. Kursi</li> <li>i. Komputer set dan printer</li> <li>j. Doppler</li> <li>k. Metline</li> <li>l. Alat tindakan</li> <li>m. Termometer</li> <li>n. Stetoskop</li> <li>o. Timbangan bayi</li> <li>p. Timbangan dewasa</li> <li>q. Lemari</li> </ul>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>b. Bidan (minimal D3 Kebidanan)</li> </ul>
10.	Jumlah Pelaksana	21 Bidan terbagi dalam shift
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>c. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei kepuasan pasien</li> </ul>
-----	----------------------------	---

**F. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN LABORATORIUM**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan darah rutin/ hematology analyzer : Hb, Hematokrit, Jumlah Leukosit, Jumlah Trombosit, Hitung Jenis Leukosit, Laju Endap Darah.</li> <li>b. Pemeriksaan kimia darah: GDS/ GDP/ GDPP, Kolesterol, Asam Urat.</li> <li>c. Pemeriksaan Imunoserologi: Tes Kehamilan, Golongan Darah, Widal, VDRL, HbsAg</li> <li>d. Pemeriksaan bakteriologi dan parasitologi: BTA, Gonorrhoea, Trichomoniasis, Candidiasis, Bakterial Vaginosis.</li> <li>e. Pemeriksaan urinalisa</li> </ul>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lembar permintaan pemeriksaan laboratorium</li> <li>b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK</li> <li>c. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)</li> </ul>
3.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Republik Indonesia No 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.</li> <li>b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 no 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5063).</li> <li>c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.</li> <li>d. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> </ul>
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien menyerahkan lembar permintaan pemeriksaan laboratorium dari ruang pelayanan di box laboratorium yang disediakan.</li> <li>b. Petugas mempersilahkan duduk di ruang tunggu sambil menunggu panggilan.</li> <li>c. Petugas memanggil pasien dan mengidentifikasi sesuai nama, tanggal</li> </ul>

		lahir, dan alamat.
		<p>d. Petugas memberikan penjelasan kepada pasien tentang tindakan yang akan dilakukan dan mengisi informed consent.</p> <p>e. Petugas mempersilahkan pasien menunggu hasil laboratorium di luar ruangan.</p> <p>f. Petugas melakukan pengolahan dan pemeriksaan sampel sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p> <p>g. Pasien menerima hasil pemeriksaan laboratorium untuk diserahkan kepada dokter/ ruang pemeriksaan yang merujuk.</p>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Paket ibu hamil: 45 menit</p> <p>b. Pemeriksaan widal: 20 menit</p> <p>c. Pemeriksaan darah rutin: 10 menit</p>
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@pkmbuluspesantren2), atau no whatsapp (081327670956)</p> <p>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</p> <p>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan.</p>
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<p>a. Form pemeriksaan laboratorium</p> <p>b. Hematology analyzer</p> <p>c. Widal sentrifuge</p> <p>d. Glukocheck</p> <p>e. Alat pengukur kolestrol dan asam urat</p> <p>f. Preparat mikrobiologi, feses, HIV/AIDS</p> <p>g. Meja</p> <p>h. Kursi</p> <p>i. Komputer set dan printer</p> <p>j. Lemari</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	Analisis Laboratorium (D3 Pranata Laboratorium)
9.	Jumlah Pelaksana	2 Analisis Laboratorium
10.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
11.	Pengawasan Internal	<p>a. Kepala Puskesmas</p> <p>b. Tim Mutu Puskesmas</p> <p>c. Tim Audit Internal Puskesmas</p>

12.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei kepuasan pasien</li> </ul>

**G.STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN MTBS  
(MANAJEMEN TERPADU BALITA SAKIT)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE pada bayi usia di bawah 5 tahun.</li> <li>b. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium</li> <li>c. Mendapatkan resep sesuai dengan keluhan.</li> <li>d. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan.</li> <li>e. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</li> </ul>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu identitas: KTP/SIM/KK</li> <li>b. Kartu berobat (pasien lama)</li> <li>c. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)</li> <li>d. Buku KIA</li> </ul>
3.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Republik Indonesia No 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.</li> <li>b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 no 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5063).</li> <li>c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 25 Tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak.</li> <li>e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>g. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> </ul>
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas memanggil pasien sesuai antrian</li> <li>b. Petugas melakukan anamnesis kepada pasien.</li> </ul>

		<p>c. Petugas melakukan pemeriksaan berat badan, tinggi badan, suhu tubuh, nadi, dan respirasi kepada pasien.</p> <p>d. Petugas melakukan pemeriksaan fisik kepada pasien.</p> <p>e. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.</p> <p>f. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</p> <p>g. Petugas memberi resep obat dan meminta ke kasir (pada pasien umum).</p> <p>h. Pasien dipersilakan mengantri obat di Apotek.</p>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	10 Menit
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@pkmbuluspesantren2), atau no whatsapp (081327670956)</p> <p>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</p> <p>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan.</p>
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<p>a. Meja anamnesa/ meja perawat/ meja bidan</p> <p>b. Meja periksa/ meja dokter</p> <p>c. Tempat tidur periksa anak</p> <p>d. Alat tindakan</p> <p>e. Termometer</p> <p>f. Stetoskop</p> <p>g. Airyrometer</p> <p>h. Senter</p> <p>i. Timbangan bayi</p> <p>j. Timbangan dewasa</p> <p>k. Infantometer</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Perawat (minimal D3 Keperawatan)</p> <p>b. Bidan (minimal D3 Kebidanan)</p>
9.	Jumlah Pelaksana	2 Bidan
10.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
11.	Pengawasan Internal	<p>a. Kepala Puskesmas</p> <p>b. Tim Mutu Puskesmas</p> <p>c. Tim Audit Internal Puskesmas</p>
12.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<p>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</p> <p>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</p>

13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei kepuasan pasien</li> </ul>
-----	----------------------------	---

**H. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendapatkan pendaftaran pasien yang dilakukan oleh petugas.</li> <li>b. Mendapatkan pelayanan rekam medis pasien</li> </ul>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu identitas: KTP/SIM/KK</li> <li>b. Kartu berobat (pasien lama)</li> <li>c. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)</li> </ul>
3.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan No. 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>c. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>d. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> </ul>
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien datang</li> <li>b. Pasien melakukan pendaftaran di mesin antrian melalui petugas dan mendapatkan nomor antrian loket pendaftaran</li> <li>c. Pasien melakukan pendaftaran melalui petugas di loket pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas (KTP/SIM/KK) atau kartu berobat atau kartu jaminan kesehatan.</li> <li>d. Pasien mendapatkan nomor antrian ruang pemeriksaan yang dituju.</li> <li>e. Pasien menunggu panggilan ruang pemeriksaan yang dituju.</li> </ul>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	15 Menit
6.	Jam Pelayanan Pendaftaran	<p>Senin, Selasa, Rabu, Kamis : Pukul 07.30 WIB - 11.00 WIB</p> <p>Jum'at, Sabtu : Pukul 07.30 WIB - 10.00 WIB</p>
7.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.

8.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@pkmbuluspesantren2), atau no whatsapp (081327670956)</li> <li>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan.</li> </ul>
9.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja loket pendaftaran</li> <li>b. Mesin antrian BPJS</li> <li>c. Komputer set dan printer</li> <li>d. Jaringan internet</li> <li>e. Kursi petugas</li> <li>f. Kursi tunggu pasien</li> <li>g. Kursi tunggu prioritas pasien</li> <li>h. Kipas angin</li> <li>i. Rak rekam medis</li> </ul>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penata rekam medik ( minimal D3 Rekam Medik)</li> <li>b. Pendaftaran (Minimal SLTA/ sederajat)</li> </ul>
10.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 Petugas rekam medik</li> <li>1 Petugas pendaftaran</li> </ul>
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>c. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei kepuasan pasien</li> </ul>

## I. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN TINDAKAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE.</li> <li>b. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.</li> <li>c. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium</li> <li>d. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Mendapatkan surat keterangan sehat apabila meminta surat keterangan sehat.</li> <li>f. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</li> </ul>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu identitas: KTP/SIM/KK</li> <li>b. Kartu berobat (pasien lama)</li> <li>c. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)</li> </ul>
3.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang – undang No 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> </ul>
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien datang</li> <li>b. Petugas melakukan skrining, jika pasien gawat darurat langsung masuk ruang tindakan, apabila non gawat darurat diarahkan ke ruang pemeriksaan umum.</li> <li>c. Petugas mengarahkan keluarga pasien menuju loket pendaftaran.</li> <li>d. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.</li> <li>e. Petugas melakukan informed consent kepada pasien.</li> <li>f. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan dan mengarahkan keluarga pasien untuk ke kasir (pasien umum).</li> <li>g. Petugas mengantar pasien menggunakan ambulans menuju rumah sakit.</li> <li>h. Jika tidak diperlukan rujukan eksternal, petugas mengarahkan pasien menuju ke ruang obat.</li> <li>i. Pasien pulang</li> </ul>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	Respon time < 5 menit

6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>e. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@pkmbuluspesantren2), atau no whatsapp (081327670956)</p> <p>a. Petugas mencatat semua pengaduan.</p> <p>b. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p>
		d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan.
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<p>a. Meja anamnesa/ meja perawat      g. Stetoskop</p> <p>b. Meja periksa/ meja dokter      h. Senter</p> <p>c. Tempat tidur periksa      i. Timbangan</p> <p>d. Alat tindakan      j. Metline</p> <p>e. Tensimeter      k. Microtois</p> <p>f. Thermometer      l. Elitex</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</p> <p>b. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</p>
10.	Jumlah Pelaksana	3 Perawat
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	<p>a. Kepala Puskesmas</p> <p>b. Tim Mutu Puskesmas</p> <p>c. Tim Audit Internal Puskesmas</p>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<p>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</p> <p>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Lokakarya Mini Bulanan</p> <p>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>c. Survei kepuasan pasien</p>

**J. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN LANSIA (LANJUT USIA)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE. b. Mendapatkan tindakan yang diperlukan. c. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium d. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis. e. Mendapatkan surat keterangan sehat apabila meminta surat keterangan sehat. f. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK c. Kartu berobat (pasien lama) d. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)
3.	Dasar Hukum	a. Undang – undang No 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan
		b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Petugas memanggil pasien sesuai antrian b. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. c. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. d. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan. e. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. f. Petugas memberi resep obat dan diminta pembayaran di kasir (pasien umum). g. Pasien dipersilakan mengantri obat di Apotek.
5.	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.

7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@pkmbuluspesantren2), atau no whatsapp (081327670956)</li> <li>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan.</li> </ul>
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja anamnesa/ meja perawat</li> <li>b. Meja periksa/ meja dokter</li> <li>c. Tempat tidur periksa</li> <li>d. Alat tindakan</li> <li>e. Tensimeter</li> <li>f. Stetoskop</li> <li>g. Senter</li> <li>h. Timbangan</li> <li>i. Microtois</li> <li>j. Metline</li> </ul>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>b. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</li> </ul>
10.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1 Dokter</li> <li>b. 3 Perawat</li> </ul>
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>c. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei kepuasan pasien</li> </ul>

#### **K.STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN KONSELING GIZI**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Produk Pelayanan	Mendapatkan penjelasan tentang kondisi pasien serta penyuluhan/ KIE.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK</li> <li>c. Kartu berobat (pasien lama)</li> <li>d. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)</li> </ul>

3.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan no 26 tahun 2013 tentang praktik tenaga gizi</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan no 75 tahun 2014 tentang Puskesmas</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan no 13 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan pelayanan kesehatan Lingkungan di Puskesmas.</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> </ul>
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien melakukan antrian di ruang tunggu depan pelayanan promosi kesehatan.</li> <li>b. Petugas memanggil pasien/ klien ke layanan konseling gizi.</li> <li>c. Petugas menerima pasien/klien dari ruang pelayanan.</li> <li>d. Petugas melakukan wawancara dan tanya jawab untuk mencari faktor penyebab penyakit pasien/ klien.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Petugas mengisi hasil wawancara dan tanya jawab ke form rekam medis yang ada.</li> <li>f. Petugas memberikan penyuluhan gizi kemungkinan penyebab penyakit pasien dengan metode KIE</li> <li>g. Memberikan brosur kesehatan gizi yang terkait penyakit pasien (bila diperlukan)</li> <li>h. Petugas menetapkan jadwal kunjungan rumah pasien untuk inspeksi gizi (bila diperlukan)</li> <li>i. Pasien diminta untuk kembali ke ruang pelayanan yang merujuk</li> </ul>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	15 Menit
6.	Biaya/Tarif	Tidak ada tarif
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@pkmbuluspesantren2), atau no whatsapp (081327670956)</li> <li>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan.</li> </ul>
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja konseling</li> <li>b. Kursi</li> <li>c. Media KIE: brosur, leaflet, flyer</li> </ul>
9.	Kompetensi Pelaksana	Gizi (D3 Kesehatan Lingkungan)

10.	Jumlah Pelaksana	1 Ahli Gizi
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	a. Kepala Puskesmas b. Tim Mutu Puskesmas c. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Lokakarya Mini Bulanan b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan c. Survei kepuasan pasien

#### **L. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN TBC (TUBERCULOSIS)**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Produk Pelayanan	a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE tentang TBC. b. Mendapatkan pelayanan pengobatan TBC kategori I. c. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium BTA dengan metode TCM d. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis. e. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan. f. Mendapatkan form TB 02 untuk pengambilan obat selanjutnya.
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK c. Kartu berobat (pasien lama) d. Kartu TB 02 (Pasien lama) e. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)
3.	Dasar Hukum	a. Undang – undang No 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 82 tahun 2014 tentang Penanggulangan Penyakit Menular. d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas

4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas memanggil pasien sesuai antrian pasien TBC</li> <li>b. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.</li> <li>c. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.</li> <li>d. Petugas memberikan surat pengantar laboratorium untuk cek BTA dengan TCM (pada pasien suspek), mengumpulkan pot dahak pada keesokan harinya, dan apabila hasilnya positif maka dilakukan tatalaksana TBC serta diberi form TB 02.</li> <li>e. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</li> <li>f. Petugas memberi resep obat.</li> <li>g. Pasien dipersilakan mengantri obat di Apotek.</li> </ul>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
6.	Biaya/Tarif	Tidak ada tarif
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (puskesmas_kebumen_1), atau no whatsapp (085171015454)</li> <li>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan.</li> </ul>
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja anamnesa/ meja periksa</li> <li>b. Bed periksa pasien</li> <li>c. Blangko TB 01, 02, 03, 04, 05, 06,09,10, 11, 12, 13, 14, 15, 16</li> <li>d. Tensimeter</li> <li>e. Stetoskop</li> <li>f. Timbangan</li> <li>g. Microtois</li> <li>h. Meja</li> <li>i. Kursi</li> </ul>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>b. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</li> </ul>
10.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 Dokter</li> <li>1 Perawat</li> </ul>
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>c. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei kepuasan pasien</li> </ul>
-----	----------------------------	---

**M. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN IMS (INFEKSI MENULAR SEKSUAL) DAN/ VCT (VOLUNTARY COUNSELING AND TEST)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE tentang IMS/ VCT.</li> <li>b. Mendapatkan pelayanan pengobatan IMS/VCT.</li> <li>c. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium.</li> <li>d. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.</li> <li>e. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</li> </ul>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran</li> <li>b. Kartu identitas: KTP/SIM/KK</li> <li>c. Kartu berobat (pasien lama)</li> <li>d. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)</li> </ul>
3.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang – undang No 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 82 tahun 2014 tentang Penanggulangan Penyakit Menular.</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> </ul>

4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas memanggil pasien sesuai antrian.</li> <li>b. Petugas melakukan anamnesa, konseling, dan pemeriksaan fisik kepada pasien.</li> <li>c. Petugas memberikan surat pengantar laboratorium yang terkait pemeriksaan marker IMS.</li> <li>d. Pasien menuju ke laboratorium untuk dilakukan pemeriksaan darah.</li> <li>e. Petugas menyampaikan hasil pemeriksaan laboratorium kepada pasien.</li> <li>f. Petugas memberikan konseling setelah hasil laboratorium keluar (konseling paska tes).</li> <li>g. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</li> <li>h. Petugas memberi resep obat.</li> <li>i. Pasien dipersilakan mengantri obat di apotek.</li> </ul>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@pkmbuluspesantren2), atau no whatsapp (081327670956)</li> <li>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan.</li> </ul>
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja anamnesa/ meja periksa</li> <li>b. Tensimeter</li> <li>c. Stetoskop</li> <li>d. Timbangan</li> <li>e. Microtois</li> <li>f. Kursi</li> </ul>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>b. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</li> </ul>
10.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 Dokter</li> <li>2 Perawat</li> </ul>
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>c. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>

13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei kepuasan pasien</li> </ul>

#### **N. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PERSALINAN**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendapatkan pemeriksaan dan pertolongan persalinan pada pasien.</li> <li>b. Mendapatkan tindakan kebidanan yang diperlukan.</li> <li>c. Mendapatkan penyuluhan/ KIE tentang kondisi pasien.</li> <li>d. Mendapatkan surat pengantar pemeriksaan laboratorium.</li> <li>e. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.</li> <li>f. Mendapatkan surat rujukan ke rumah sakit apabila diperlukan.</li> </ul>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu identitas: KTP/SIM/KK</li> <li>b. Kartu berobat (pasien lama)</li> <li>c. Kartu jaminan kesehatan (bagi yang memiliki)</li> <li>d. Membawa buku KIA</li> </ul>
3.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang – undang No 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>e. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>f. Peraturan Menteri Kesehatan No. 21 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, dan Pelayanan Kesehatan Seksual.</li> </ul>

4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas meminta pasien untuk mencuci tangan dan memakai masker</li> <li>b. Petugas melakukan pemeriksaan fisik kepada pasien.</li> <li>c. Petugas yang lain mengisi data identitas pasien.</li> <li>d. Petugas melakukan informed consent terkait prosedur tindakan persalinan yang akan dilakukan kepada pasien.</li> <li>e. Petugas memakai APD untuk melakukan pelayanan persalinan.</li> <li>f. Petugas melakukan pelayanan persalinan normal atau adanya penyulit sesuai standar kepada pasien di <ul style="list-style-type: none"> <li>r. Persalinan non covid bila rdt negatif.</li> </ul> </li> <li>g. Petugas melakukan pelayanan nifas normal atau penyulit sesuai standar kepada pasien.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>h. Petugas melakukan pelayanan bayi baru lahir normal atau penyulit sesuai standar.</li> <li>i. Petugas memberikan vitamin K dan HB 0 kepada bayi baru lahir.</li> <li>j. Petugas memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</li> <li>k. Petugas memberikan edukasi dan obat pulang kepada pasien, sesuai yang diresepkan oleh dokter.</li> </ul>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan persalinan disesuaikan dengan kasus
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 11 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui kotak saran, Instagram (@pkmbuluspesantren2), atau no whatsapp (081327670956)</li> <li>b. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>c. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>d. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan.</li> <li>e. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>f. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>g. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ No Whatsapp/ e-mail pengadu yang bersangkutan.</li> </ul>

8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Partus Set Mata</li> <li>b. Lampu Sorot</li> <li>c. Bak Clorin</li> <li>d. Sepatu Boat</li> <li>e. Kacamata</li> <li>f. Methilergomethrin</li> <li>g. Sarung Tangan Steril</li> <li>h. Lidocain</li> <li>i. Nedle Holder</li> <li>j. Vit K</li> <li>k. Bengkok</li> <li>l. Clemek</li> <li>m. Salep</li> <li>n. Spuit 3cc</li> <li>o. Masker</li> <li>p. Oxytocin</li> </ul>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>b. Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)</li> </ul>
10.	Jumlah Pelaksana	2 Bidan
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>c. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien.</li> <li>b. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.</li> </ul>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei kepuasan pasien</li> </ul>

Ditetapkan di : Buluspesantren II  
Pada tanggal : 10 Januari 2024

KEPALA PUSKESMAS BULUSPESANTREN II,



*Nurul Udi Astuti*  
NURUL UDI ASTUTI