



PEMERINTAH KABUPATEN TOBA  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPT PUSKESMAS SOPOSURUNG**  
Jl. Kartini Kecamatan Balige  
Email: [pusk\\_soposurung@tobakab.go.id](mailto:pusk_soposurung@tobakab.go.id)  
Kode Pos 22312

---

**KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS SOPOSURUNG**  
**KECAMATAN BALIGE**  
**NOMOR: 41 TAHUN 2023**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**UPT PUSKESMAS SOPOSURUNG,**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Soposurung Kecamatan Balige tentang Standar Pelayanan Publik);

**Mengingat** :

1. Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/20/MPAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

## VI. Fungsi

1. Penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerja UPT Puskesmas Soposurung Kecamatan Balige
2. Penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerja UPT Puskesmas Soposurung Kecamatan Balige

## VII. MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini Kami Menyatakan

1. Siap bekerja dengan sungguh-sungguh untuk melayani dan membahagiakan masyarakat dengan hati yang tulus
2. Sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan berdasarkan Permenpan RB No. 15 Tahun 2014
3. Siap memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus
4. Bersedia untuk menerima sanksi dan / atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standart

## B. STANDAR PELAYANAN

### 1. JENIS PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, UPT Puskesmas Soposurung melayani 20 jenis pelayanan yaitu:

- 1) Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis
- 2) Pelayanan Administrasi
- 3) Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum
- 4) Pelayanan Ruang gawat darurat dan Tindakan sederhana
- 5) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
- 6) Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
- 7) Pelayanan Persalinan 24 Jam
- 8) Pelayanan KB
- 9) Pelayanan IVA Test
- 10) Pelayanan Calon Pengantin
- 11) Pelayanan Imunisasi Bayi dan Balita
- 12) Pelayanan Konsultasi Gizi
- 13) Pelayanan TBC dan Kusta
- 14) Pelayanan Perawatan Dukungan Pengobatan (PDP) HIV/ AIDS
- 15) Pelayanan Laboratorium
- 16) Pelayanan Farmasi
- 17) Pelayanan Kesehatan Tradisional
- 18) Pelayanan Konsultasi Kesehatan Lingkungan
- 19) Pelayanan Konsultasi Remaja
- 20) Pelayanan Vaksinasi Covid 19

### 2. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, UPT Puskesmas Soposurung menerapkan Komponen Standar Pelayanan yang dibedakan menjadi 2 bagian yaitu:

A) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

#### 1) Persyaratan

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan, persyaratan harus dapat dipenuhi baik secara teknis maupun administrasi, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi dan akuntabilitas artinya persyaratan mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan serta dapat dipertanggung jawabkan kebenaran dan kepastiannya.

Persyaratan dan tata cara pendaftaran pelayanan pada fasilitas pelayanan kesehatan pengunjung diwajibkan membawa identitas diri berupa KTP atau KIA atau KK dan Jaminan Kesehatan (Kartu BPJS ) bagi yang Faskes pertamanya terdaftar di UPT Puskesmas Soposurung.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dalam memberikan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur adalah merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan untuk setiap jenis layanan. Untuk menunjang dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme dan prosedur harus didukung SOP ( Standar Operating Prosedur) dengan memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas.

3) Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan adalah waktu yang diperlukan mulai saat pengunjung dilayani sampai dengan selesai di unit pelayanan tersebut. Adapun jangka waktu penyelesaian dalam penyelenggaraan pelayanan di UPT Puskesmas Soposurung antara 10 menit sampai dengan 60 menit tergantung dari jenis pelayanan yang diberikan

4) Biaya / Tarif

Bagi pasien yang memiliki jaminan kesehatan (BPJS) dengan faskes pertama di UPT Puskesmas Soposurung maka pelayanan tidak dipungut biaya (gratis), sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan nomor 4 tahun 2017 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. Bagi pasien yang memiliki jaminan kesehatan (BPJS) yang faskesnya bukan di UPT Puskesmas Soposurung maka bisa dilayani sebagai peserta BPJS sebanyak 3 kali kunjungan.

5) Produk Pelayanan

Adapun produk pelayanan di UPT Puskesmas Soposurung adalah pelayanan Kesehatan sesuai dengan jenis- jenis pelayanan yang ada di UPT Puskesmas Soposurung, yaitu:

- 1) Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis
- 2) Pelayanan Administrasi
- 3) Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum
- 4) Pelayanan Ruang Gawat Darurat dan Tindakan Sederhana
- 5) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
- 6) Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)

- 7) Pelayanan Persalinan 24 Jam
- 8) Pelayanan KB
- 9) Pelayanan IVA Test
- 10) Pelayanan Calon Pengantin
- 11) Pelayanan Imunisasi Bayi dan Balita
- 12) Pelayanan Konsultasi Gizi
- 13) Pelayanan TBC dan Kusta
- 14) Pelayanan Perawatan Dukungan Pengobatan (PDP) HIV/ AIDS
- 15) Pelayanan Laboratorium
- 16) Pelayanan Farmasi
- 17) Pelayanan Kesehatan Tradisional
- 18) Pelayanan Konsultasi Kesehatan Lingkungan
- 19) Pelayanan Konsultasi Remaja
- 20) Pelayanan Vaksinasi Covid 19

6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap penyelenggaraan Pelayanan di UPT Puskesmas Soposurung bisa disampaikan melalui Kotak saran yang telah disediakan atau bisa juga melalui petugas yang bertugas dimeja informasi. Pengaduan bisa juga disampaikan melalui email: [pusk\\_soposurung@tobakab.go.id](mailto:pusk_soposurung@tobakab.go.id) atau lewat nomor telpon/ WA: 082163849932.

B) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

1) Dasar Hukum

Dasar hukum adalah regulasi yang digunakan sebagai dasar dalam penyelenggaraan pelayanan di setiap jenis layanan yang ada di UPT Puskesmas Soposurung sebagaimana terlampir.

2) Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas

Sarana prasarana dan fasilitas adalah merupakan peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Sarana, prasarana dan fasilitas dalam rangka menunjang pelaksanaan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Soposurung adalah sebagai berikut:

1. Ruang Kepala Puskesmas
2. Ruang Tata Usaha / Administrasi
3. Ruang Pendaftaran dan Rekam Medis  
terdapat jg Meja Pendaftaran Khusus (Disabilitas)

4. Ruang Tunggu yang dilengkapi dengan
  - 1) Kursi tunggu pasien
  - 2) Meja informasi
  - 3) Pamflet/ Brosur/ Buku tentang kesehatan
  - 4) Kursi Roda
5. Ruang Pemeriksaan Umum
6. Ruang Tindakan
7. Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut
8. Ruang Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) , IVA Test dan Calon Pengantin
9. Ruang Persalinan 24 Jam
10. Ruang Pelayanan KB
11. Ruang Imunisasi Bayi dan Balita
12. Ruang Konsultasi Gizi
13. Ruang Pelayanan PDP HIV/ AIDS dan TBC dan Kusta
14. Ruang Laboratorium
15. Ruang Farmasi
16. Ruang Konsultasi Remaja
17. Ruang Pertemuan
18. Ruang P.care
19. Gudang Obat
20. Gudang Inventaris
21. Toilet
22. Parkir
23. Lapangan / Tempat Evakuasi

### 3) Kompetensi Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Soposurung didukung oleh tenaga yang kompeten sesuai kompetensi yang dibutuhkan di masing masing jenis layanan. Disamping itu juga dibutuhkan peningkatan kompetensi petugas secara berkala melalui seminar, workshop maupun pelatihan, serta bimbingan teknis dari Dinas Kesehatan kota Toba

### 4) Pengawasan Internal

Untuk menjamin mutu penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan maka UPT Puskesmas Soposurung telah melakukan pengawasan internal dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh Tim Kendali Mutu, Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan oleh Kepala Puskesmas

5) Jumlah Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Soposurung didukung oleh 61 pegawai yang terdiri dari 57 ASN dan 4 tenaga kontrak daerah. Terdiri dari tenaga medis, paramedis bidan dan perawat, tenaga kesehatan lainnya serta tenaga administrasi.

6) Jaminan Pelayanan

Dalam upaya memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat berupa kepastian pelayanan sesuai dengan standar maka UPT Puskesmas Soposurung menetapkan visi, misi, moto, janji layanan dan maklumat pelayanan

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dengan menetapkan dan menerapkan visi, misi, motto dan janji layanan UPT Puskesmas Soposurung serta maklumat pelayanan yang berisikan tentang pernyataan kesanggupan untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku, berarti UPT Puskesmas Soposurung komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman bebas dari bahaya dan risiko keragu raguan.

8) Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana sangat diperlukan baik secara periodik dan berkesinambungan dengan tujuan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan keberhasilan serta mengetahui hambatan/ kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan yang selanjutnya dilakukan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Evaluasi kinerja dilaksanakan melalui kegiatan mini lokakarya bulanan setiap awal bulan dan evaluasi kinerja setiap 6 bulan sekali.

Kepala UPT Puskesmas Soposurung



dr. Jimmi R. Hasibuan

Penata Tk 1

NIP. 197907042009031001