



**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SAGERAT**  
**NOMOR : 20/PKM-SGRT/VIII/2022**

**TENTANG**  
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

Menimbang :

- a. Dalam rangka memberikan kepastian bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, standar pelayanan yang diperlukan,
  1. Bahwa untuk maksud pada huruf a Standart Pelayanan Publik Puskesmas Sagerat ditetapkan dengan Keputusan Kepala Puskesmas Sagerat Kota Bitung.

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Undang-undang Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
3. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEIM M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 741 / MENKES / PER / VI / 2008 Tentang Standart Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten atau Kota.

7. Peraturan daerah Kota Bitung Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

## **MEMUTUSKAN**

Menetapkan:

**PERTAMA** : Standart Pelayanan Publik pada Puskesmas Sagerat sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada publik.

**KEDUA** : Standart pelayanan publik pada Puskesmas Sagerat Kota Bitung disusun dengan sistematika sebagai berikut:

1. Pendahuluan
  - a. Visi
  - b. Misi
  - c. Motto
  - d. Nilai
  - e. Maklumat
  - f. Tupoksi
  - g. Jenis Pelayanan
2. Standart Pelayanan
  - a. Jenis Pelayanan
  - b. Persyaratan Pelayanan
  - c. Biaya / Tarif Pelayanan
  - d. Waktu Penyelesaian Pelayanan Produk Pelayanan
  - e. Prosedur Pelayanan Kompetensi Petugas
  - f. Sarana dan Prasarana
  - g. Petugas yang menangani fungsi
  - h. Pelayanan Informasi
  - i. Penanganan Pengaduan

## PENUTUP

- KETIGA : Uraian secara rinci standar pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KEDUA, dimuat dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Puskesmas Sagerat.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal yang ditetapkan.

Ditetapkan di: Bitung

Pada tanggal: 15 Agustus 2022

**Kepala Puskesmas Sagerat**



**dr. Gladys Usulu**

**NIP. 19780121 200802 2 002**

## A. PENDAHULUAN

### 1. Visi :

KELUARGA SEHAT MANDIRI DAN BERKUALITAS DI WILAYAH KERJA  
PUSKESMAS SAGERAT

### 2. Misi

- a. MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT.
- b. MENGEMBANGKAN DAN MEMBINA PROFESIONALITAS TENAGA KESEHATAN.

### 3. Motto

PUSKESMAS SAGERAT SIAP MENJADIKAN MASYARAKAT SEHAT

### 4. Nilai

S : Senyum, sapa, salam, sopan, santun

I : Inovatif

A : Adil

P : Profesional

### 5. Maklumat

“Dengan ini kami, pimpinan dan staf Puskesmas Sagerat Kecamatan Matuari sanggup menyediakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundangan yang berlaku”

Dalam menjalankan tugas pokok yang harus dijalankan. Puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan kesehatan adalah program pokok.

1. Promosi Kesehatan
2. Upaya Penyehatan Lingkungan
3. Upaya Perbaikan Gizi
4. Upaya Kesehatan Ibu dan Anak
5. Keluarga Berencana
6. Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular
7. Pengobatan

### Fungsi Puskesmas

1. Sebagai Pusat Pembangunan Kesehatan Masyarakat di wilayah kerja

2. Membina peran serta masyarakat di wilayah kerja dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat.
3. Memberikan Pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

#### Jenis-jenis Pelayanan

Jenis-jenis pelayanan yang menjadi kewenangan dan Tupoksi Puskesmas Sagerat meliputi Pelayanan Administrasi dan Pelayanan Kesehatan terdiri dari :

1. Rawat jalan : Poli Umum, Poli Anak, Poli Lansia, Poli KIA/KB, Poli Gigi, Poli Kusta, Poli TB
2. Rawat Inap Bersalin 1x24 jam
3. UGD
4. Pelayanan Administrasi : Surat Keterangan Berbadan Sehat, Surat Izin Sakit, Surat Rujukan, Surat Keterangan Imunisasi Calon Pengantin, Surat Keterangan Antigen, Surat Keterangan Isolasi dan Selesai Isolasi
5. Laboratorium Konsultasi : Laboratorium Sederhana
6. Pelayanan Gizi
7. Pelayanan Kesehatan Lingkungan
8. Pelayanan Promosi Kesehatan
9. Pelayanan Posyandu : Posyandu Bayi/Balita, Posyandu Ibu Hamil, Posyandu Lansia

## **B. STANDAR PELAYANAN**

### **I. PELAYANAN RAWAT JALAN**

#### a. Jenis Pelayanan :

Pelayanan jasa berupa pemeriksaan kesehatan, pengobatan, konsultasi kesehatan

#### b. Jam kerja :

Pelayanan rawat jalan dimulai dari pendaftaran pasien di loket.

→ SENIN - KAMIS :

- Loket Pendaftaran : Pukul 08.00 - 13.00 WITA
- Rawat Jalan : Pukul 08.00 - 15.00 WITA

→ JUMAT :

- Loket Pendaftaran : Pukul 08.00 - 11.00 WITA
- Rawat Jalan : Pukul 08.00 - 13.00 WITA

→ SABTU :

- Loket Pendaftaran : Pukul 08.00 - 11.00 WITA
- Rawat Jalan : Pukul 08.00 - 12. 30 WITA

c. Persyaratan Pelayanan :

- Membawa kartu berobat untuk pasien umum bagi yang sudah pernah berobat di Puskesmas Sagerat
- Membawa Kartu BPJS bagi peserta BPJS

d. Biaya / Tarif Pelayanan

Untuk pelayanan Poli Gigi terdiri :

- Scalling Gigi : Rp. 200.000,
- Pencabutan Gigi susu : Rp. 10.000,
- Pencabutan gigi tetap : Rp. 30.000,
- Pencabutan gigi tetap komplikasi : Rp. 150.000,
- Penambalan Gigi : Rp. 150.000,

e. Waktu Penyelesaian Pelayanan

- 1) Loket : 3 Menit
- 2) Poli Umum :10 Menit
- 3) Poli KIA : 15 Menit
- 4) Poli Gigi
  - Scalling Gigi : 30 Menit
  - Pencabutan Gigi susu : 10 menit
  - Pencabutan gigi tetap : 20-30 Menit
  - Penambalan Gigi : 30 Menit
- 5) Apotek : Resep tanpa puyer : 3 Menit Resep dengan Puyer : 5 Menit
- 6) Laboratorium :10-15 Menit

f. Produk Pelayanan : Jasa Pelayanan Kesehatan

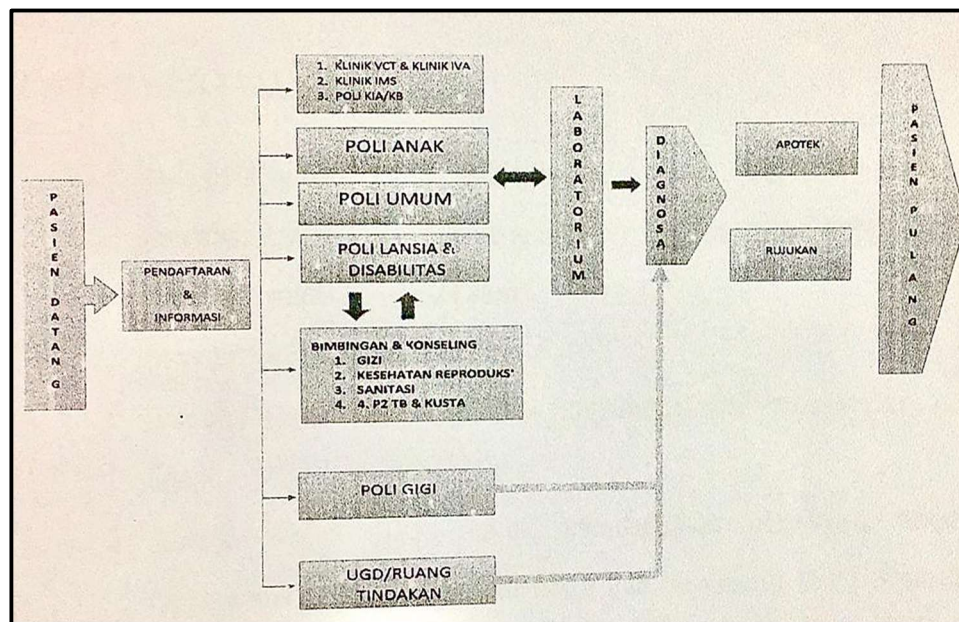
g. Prosedur Pelayanan

- 1) Pasien datang langsung mendaftar di Loket pendaftaran:

- Bagi yang belum pernah berkunjung ke Puskesmas Sagerat (Kunjungan Baru), mendaftarkan diri dengan menyampaikan data nama, umur, alamat nama KK, Keperluan ke petugas Loker.
  - Bagi pasien yang membawa kartu pasien datang langsung mendaftarkan diri di loket pendaftaran dengan menyodorkan kartu berobat. Setelah semua data dimasukkan di computer pasien diantar petugas menuju tempat pelayanan lainnya.
- 2) Di poli Pasien akan mendapatkan pelayanan yang di inginkan sesuai standart, setelah pasien mendapatkan pemeriksaan, pengobatan dan konseling pasien menuju apotik untuk mengambil obat kemudian pulang.

Setelah dari poli sesuai keperluan, pasien bisa di rujuk ke laboratorium, Pojok Gizi, dll. Bila di poli atau unit pelayanan yang lain ada tindakan medis dikenakan biaya tindakan sesuai Perda dan dibayarkan di Kasir.

### ALUR PELAYANAN RAWAT



#### 1. Kompetensi Petugas

Pasien /Klien ditangani oleh petugas sesuai bidangnya, Loker ditangani oleh tenaga administasi, Poli KIA ditangani oleh Bidan, Poli Umum ditangani oleh perawat, Poli Gigi ditangani oleh Perawat Gigi, Apotik ditangani oleh apoteker. Masing-masing Poli dalam melaksanakan tugasnya berkolaborasi dengan dokter dan dokter gigi.

1) Sarana dan Prasarana

- Meja
- Kursi
- Computer
- Alat medis
- Obat-obatan dan bahan habis pakai
- Bed pasien

→ Petugas yang menangani fungsi :

1) Pelayanan Informasi Publik

Petugas yang menangani pelayanan informasi Publik dilaksanakan oleh satu orang staf Puskesmas Sagerat

2) Penangan Pengaduan

Penanganan Pengaduan di tangani oleh satu orang staf Puskesmas Sagerat

3) Pemberian Kompensasi kepada penerima pelayanan publik

## II. PELAYANAN RAWAT INAP

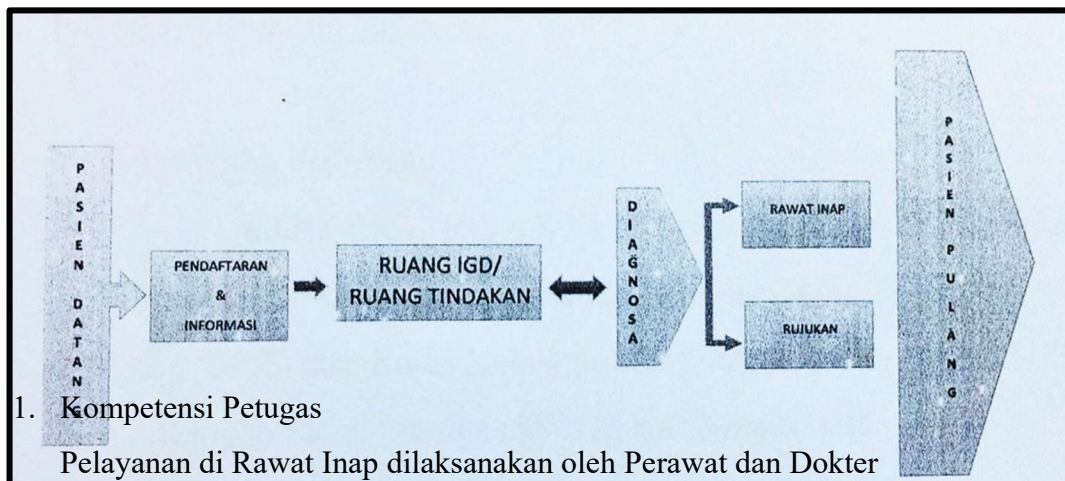
- a. Jenis pelayanan : pelayanan jasa kesehatan berupa Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan dengan menyediakan tempat tinggal untuk menginap.
- b. Jam Pelayanan : 24 Jam
- c. Persyaratan Pelayanan
  1. Untuk Pasien Umum tidak ada persyaratan untuk mendapatkan pelayanan rawat inap
  2. Untuk Pasien BPJS untuk mendapatkan pelayanan rawat inap harus menyerahkan fotokopi Kartu BPJS dan bila Kartu BPJS tidak memiliki cukup dengan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Kepala Desa.
- d. Biaya / Tarif Pelayanan
  - Perawatan tanpa makan / hari :Rp 15.000,-
  - Perawatan dengan makan/ hari : Rp. 35.000,-
  - Pemakaian Oksigen / Jam :Rp.7.500,-
  - Pasien Laboratorium Menyesuaikan
  - Ambulans Rp. 50.000, per 50 Km jika lebih dari 50 Km maka ada penambahan tarif Rp. 10.000, per 10 Km
  - Bahan & obat Menyesuaikan



- e. Waktu Penyelesaian Pelayanan sesuai kasus
- f. Produk Pelayanan : berupa jasa pemeriksuan, pengobatan dan perawatan kesehatan
- g. Prosedur Pengajuan Pelayanan Pasien datang ke Puskesmas Sagerat untuk mendaftarkan identitasnya dan dilakukan pemeriksaan untuk mengetahui kondisi kesehatannya.
- h. Prosedur Penyelesaian Pelayanan

Pasien datang Jangsung ke Unit Gawat Darurat (UGD) untuk melakukan pemeriksaan, kemudian identitas Pasien di data dan dimasukkan ke Blangko Rekam Medik. Kemudian dilakukan pemasangan infus, setelah dilakukan observasi pasien dibawa ke ruang rawat inap. Di ruang rawat inap, pasien mendapatkan perawatan yang intensif dari Perawat dan dokter. Setelah kondisinya membaik pulang,

### ALUR PELAYANAN RAWAT INAP



- 2. Sarana dan Prasarana
  - a. Obat dan bahan habis pakui
  - b. Pasien Tempat Tidur
  - c. Alat medis
  - d. Ruang Rawat Inap
  - e. Rekam Medis Pasien
- 3. Petugas Yang Menangani Fungsi:
  - 1) Pelayanan Informasi Publik  
Petugas yang menangani pelayanan informasi Publik dilaksanakan oleh satu orang staf Puskesmas Sagerat.
  - 2) Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan ditangani oleh satu orang staf Puskesmas Sagerat yang tergabung dalam tim manajemen pengaduan.

### III. PELAYANAN IGD

a. Jenis Pelayanan :

Pelayanan jasa kesehatan berupa penanganan kasus kegawat daruratan

b. Jam Pelayanan : 24jam

c. Persyaratan pelayanan

- 1) Untuk pasien umum tidak ada persyaratan untuk mendapatkan pelayanan UGD
- 2) Untuk pasien BPJS, untuk mendapatkan pelayanan Poned harus menyerahkan fotokopi kartu BPJS atau fotokopi KTP

d. Biaya / Tarif pelayanan

- 1) Tindik Telinga : Rp. 65.000,-
- 2) Cabut Kuku infeksi dan /atau trauma luka : Rp. 85.000,-
- 3) Incise (abses) : Rp. 75.000,-
- 4) Perawatan luka-luka : Rp. 40.000,-
- 5) Buka tampon / extripatie : Rp. 30.000,-
- 6) Ekstrasi benda asing : Rp. 65.000,-
- 7) Bedah excise / extripatie : Rp. 65.000,-
- 8) Sunatan/khitanan/ Circumsisi : Rp. 600.000,-

e. Waktu penyelesaian Pelayanan : Sesuai kasus

f. Produk Pelayanan : Berupa jasa kesehatan kasus kegawat daruratan

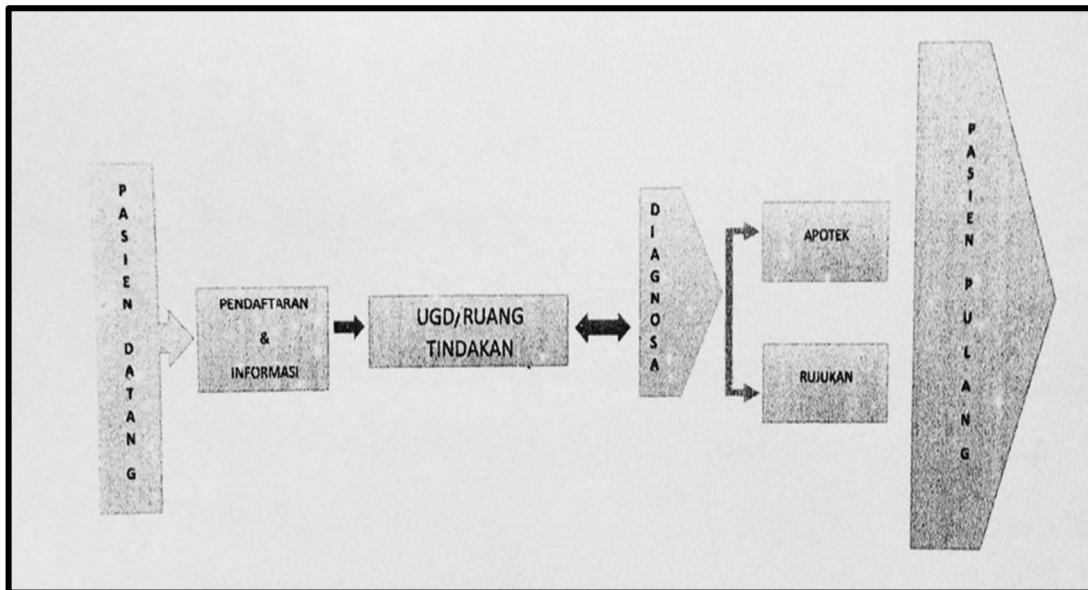
g. Prosedur Pengajuan Pelayanan

Pasien datang ke Puskesmas Sagerat untuk mendaftarkan identitasnya dan dilakukan pemeriksaan untuk mengetahui kondisi kesehatannya.

h. Prosedur Proses Penyelesaian Pelayanan

Pasien datang langsung masuk Unit Gawat Darurat (UGD) untuk dilakukan pemeriksaan, kemudian identitas Pasien di data dan dimasukkan ke dalam blangko rekam medik. Setelah dilakukan pemeriksaan yang cermat, cepat dan tepat ditentukan apakah pasien bisa diijinkan pulang atau perlu rawat inap atau perlu dirujuk ke Rumah Sakit.

## ALUR PELAYANAN UGD



### 1. Kompetensi petugas

Petugas yang melayani UGD adalah Dokter dan perawat

### 2. Sarana dan Prasarana

- 1) Obat dan bahan habis pakai
- 2) Bed pasien
- 3) Alat medis
- 4) Ruang rawat inap
- 5) Ruang IGD
- 6) Status penderita
- 7) Komputer

### 3. Petugas yang Menangani Fungsi :

#### 1) Pelayanan Informasi Publik

Petugas yang menangani pelayanan informasi Publik dilaksanakan oleh satu orang staf Puskesmas Sagerat.

#### 2) Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan ditangani oleh satu orang staf Puskesmas Sagerat.

#### IV. PELAYANAN PERSALINAN NORMAL

a. Jenis Pelayanan :

Pelayanan jasa kesehatan berupa penanganan Persalinan normal

b. Jam Pelayanan : 24 jam

c. Persyaratan pelayanan

- 1) Untuk pasien umum tidak ada persyaratan untuk mendapatkan pelayanan UGD
- 2) Untuk pasien BPJS, untuk mendapatkan pelayanan Poned harus menyerahkan fotokopi kartu BPJS atau fotokopi KTP

d. Biaya / Tarif pelayanan

- 1) Persalinan normal : Rp. 375.000,-
- 2) Persalinan dengan penyulit ringan : Rp. 750.000,-
- 3) Persalinan dengan tindakan (pervaginal) : Rp. 800.000,-

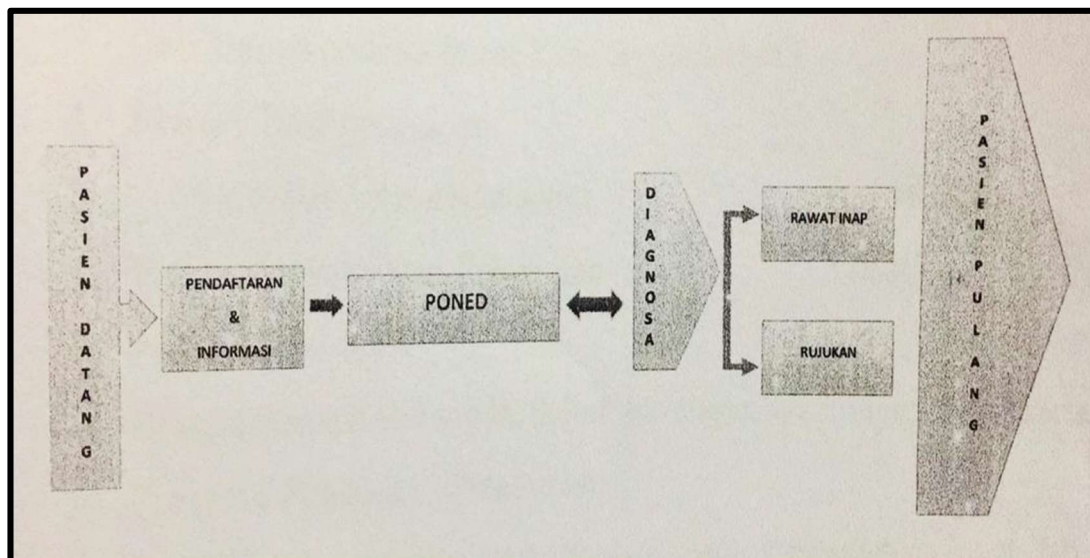
e. Waktu Penyelesaian Pelayanan:

Menyesuaikan kasus Produk pelayanan : Berupa persalinan secara Normal

f. Prosedur Pengajuan Pelayanan

Pasien datang ke Puskesmas Sagreat untuk mendaftarkan identitasnya dan dilakukan pemeriksaan untuk mengetahui kondisi kehamilan dan kesehatannya

#### ALUR PELAYANAN PESALINAN NORMAL



1. Kompetensi Petugas .

Petugas yang melayani adalah Dokter dan perawat

2. Sarana dan Prasarana

1) Obat dan bahan habis pakai

2) Bed pasien

3) Alat medis

4) Ruang rawat inap

5) Ruang IGD

6) Status penderita

3. Petugas yang Menangani Fungsi :

1) Pelayanan Informasi Publik

Petugas yang menangani pelayanan informasi Publik dilaksanakan oleh satu orang staf Puskesmas Sagerat

2) Penanganan Pengaduan

Penanganan pengadun ditangani oleh satu orang staf Puskesmas Sagerat

## V. PELAYANAN ADMINISTRASI

a. Jenis Pelayanan :

Pelayanan administrasi berupa: Permohonan Surat Keterangan Sehat dan Surat Keterangan Sakit, beserta legalisir

b. Jam Pelayanan :

Senin - Kamis 08.00 - 15.00 WITA

Jumat 8.00 - 13.00 WITA

Sabtu 08.00 - 12.30 WITA

c. Persyaratan pelayanan: Untuk permohonan Surat Keterangan Sehat :

d. Biaya / Tarif pelayanan

→ Surat keterangan sehat : Rp. 15.000,

e. Waktu Penyelesaian Pelayanan : 5 menit

f. Produk Pelayanan

Berupa Surat Keterangan Sehat dan Surat Keterangan Sakit serta Legalisirnya

g. Prosedur Pengajuan Pelayanan

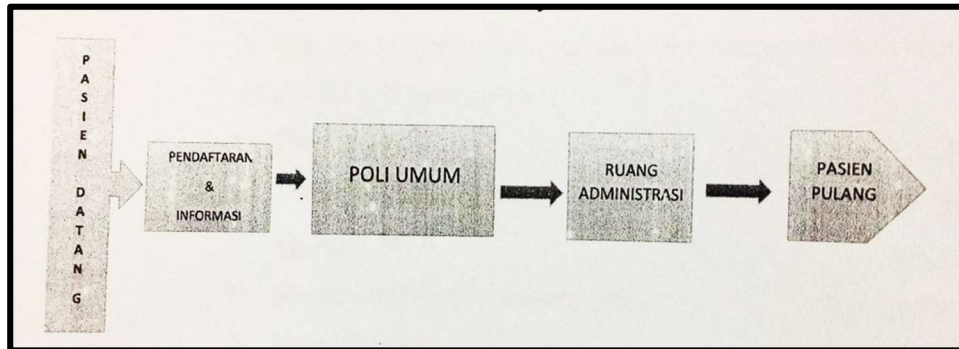
1) Untuk membuat permohonan Surat Keterangan Sehat dan Surat Keterangan Sakit :

Pemohon datang ke Puskesmas Sagerat untuk mendaftarkan identitasnya dan

dilakukan pemeriksaan kesehatan di poli Umum. Hasil pemeriksaan akan ditulis di blangko Surat Keterangan kemudian ditandatangani oleh dokter.

- 2) Untuk permohonan legalisir : Pemohon datang ke Puskesmas Sagerat dengan membawa Surat Keterangan Sehat/ Sakit yang asli beserta fotokopi langsung menuju ruang tata usaha untuk mendapatkan legalisir yang ditandatangani oleh kepala atau staff tata usaha.

#### h. Prosedur Proses Penyelesaian Pelayanan



1. Kompetensi Petugas Petugas yang melavani permohonan Surat Keterangan Sehat dan Sakit, Legalisir adalah Petugas administrasi, Perawat dan Dokter
2. Sarana dan Prasarana
  - 1) Obat dan bahan habis pakai
  - 2) Bed pasien
  - 3) Alat medis
  - 4) Ruang Pemeriksaan
  - 5) Status penderita
  - 6) Komputer
3. Petugas yang Menangani Fungsi :
  - 1) Pelayanan Informasi Publik Petugas yang menangani pelayanan informasi Publik dillaksanakan oleh satu orang staf Puskesmas Sagerat
  - 2) Penanganan Pengaduan Penanganan pengadun ditangani oleh satu orang staf Puskesmas Sagerat

## VI. PELAYANAN LABORATORIUM

### a. Jenis Pelayanan :

Pelayanan jasa kesehatan berupa pemeriksaan laboratorium

### b. Jam Pelayanan :

Senin - Kamis → 08.00 - 15.00 WITA

Jumat → 08.00 - 13.00 WITA

Sabtu → 08.00 - 12.30 WITA

c. Persyaratan pelayanan:

Untuk pasien membawa rujukan pemeriksaan laboratorium dari Poli pemeriksaan.

d. Biaya / Tarif pelayanan

1. Darah rutin : Rp. 30.000,-
2. Darah malaria/ kusta : Rp. 30.000,-
3. Sputum BTA : Rp. 30.000,-
4. Kimia darah sederhana/sejenis : Rp. 30.000,-
5. Urine lengkap : Rp. 30.000,-
6. Test kehamilan : Rp. 30.000,-
7. Golongan darah : Rp. 30.000,-

e. Waktu Penyelesaian Pelayanan :

Menyesuaikan pemeriksaan

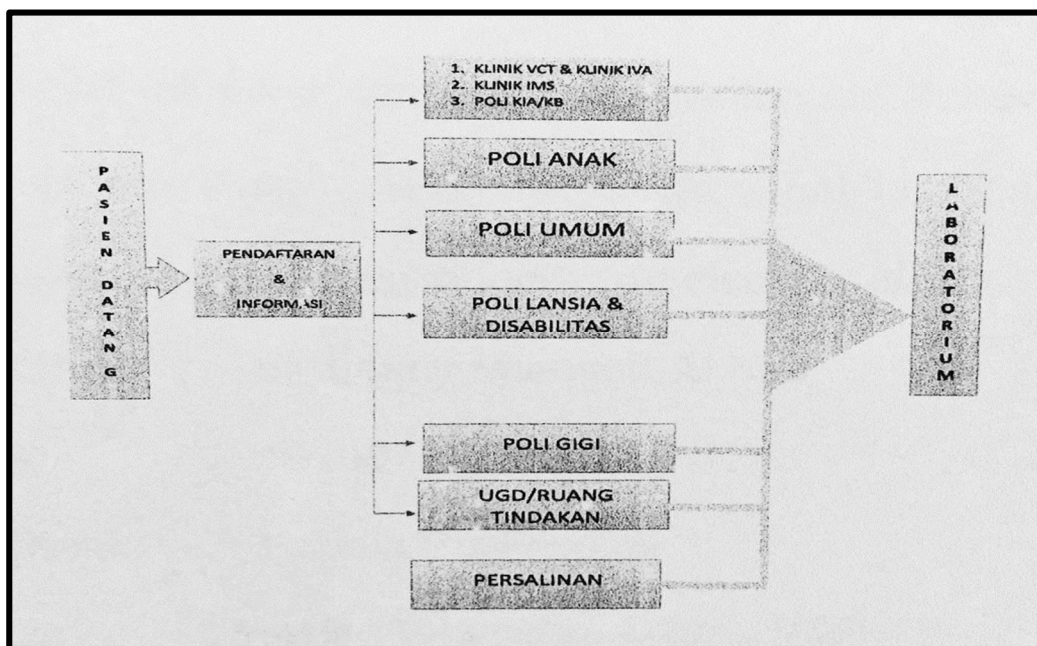
f. Produk pelayanan :

Berupa hasil pemeriksaan laboratorium

g. Prosedur Pengajuan Pelayanan

Pasien datang ke laboratorium setelah mendapatkan surat rujukan pemeriksaan laboratorium dari dokter di Poli

### ALUR PELAYANAN LABORATORIUM



1. Kompetensi Petugas

Petugas yang melayani adalah petugasa analis kesehatan atau tenaga kesehatan

2. Sarana dan Prasarana

- a. Ruang laboratorium
- b. Alat pemeriksaan medis
- c. Blangko pemeriksaan
- d. Meja
- e. Kursi
- f. Lemari pendingin

3. Petugas yang menangani fungsi

a. Pelayanan Informasi Publik

Petugas yang menangani pelayanan informasi public dilaksanakan oleh satu orang staf puskesmas sagerat

b. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan ditangani oleh satu orang staf puskesmas sagerat