



**PEMERINTAH KABUPATEN TUBAN  
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN  
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA  
UOBF PUSKESMAS KLOTOK**  
Jalan Raya Klotok Nomor 542 Telephone 082233266977  
e-mail : puskesmas.klotok@gmail.com  
**TUBAN - 62382**

---

KEPUTUSAN KEPALA UOBF PUSKESMAS KLOTOK  
Nomor : 188.4/06/KPTS/414.102.30/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI UOBF PUSKESMAS KLOTOK

KEPALA UOBF PUSKESMAS KLOTOK,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- b. bahwa guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, diperlukan standar pelayanan publik;
- c. bahwa sehubungan dengan maksud tersebut pada huruf a dan huruf b maka perlu menetapkan Keputusan Kepala UOBF Puskesmas Klotok tentang Standar Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Kabupaten Tuban;

10. Peraturan Bupati Tuban Nomor 189 Tahun 2021 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tuban;
11. Peraturan Bupati Tuban Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kabupaten Tuban.

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan :

- KESATU : STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UOBF PUSKESMAS KLOTOK
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada UOBF Puskesmas Klotok Kabupaten Tuban disusun dengan sistematika sebagai berikut:
- A. Pendahuluan
    1. Visi;
    2. Misi;
    3. Motto;
    4. Tata Nilai; dan
    5. Maklumat Pelayanan.
  - B. Standart Pelayanan terdiri dari 14 Komponen
    1. Dasar Hukum;
    2. Persyaratan;
    3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur;
    4. Jangka Waktu;
    5. Biaya/Tarif;
    6. Produk Pelayanan;
    7. Sarana dan Prasarana;
    8. Kompetensi Pelaksana;
    9. Pengawasan Internal;
    10. Pengelolaan Pengaduan.
    11. Jumlah Pelaksana;
    12. Jaminan Pelayanan;
    13. Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan; dan
    14. Evaluasi Kinerja Pelaksana.
  - C. Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam huruf B meliputi ruang lingkup:
    1. Pelayanan Pendaftaran;
    2. Pelayanan Pemeriksaan Umum;
    3. Pelayanan Pemeriksaan Khusus;
    4. Pelayanan Gawat Darurat;
    5. Pelayanan Keluarga Berencana;
    6. Pelayanan Kesehatan Keluarga/KIA;
    7. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut;
    8. Pelayanan Kefarmasian;
    9. Pelayanan Gizi;
    10. Pelayanan Laboratorium; dan
    11. Pelayanan Persalinan.

- KETIGA : Standar Pelayanan Publik di UOBF Puskesmas Klotok  
sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu tercantum  
dalam lampiran keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Klotok  
pada tanggal 9 Januari 2024



KETALA UOBF PUSKESMAS KLOTOK,

ARDI RINIPTO

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA UOBF PUSKESMAS KLOTOK  
NOMOR 188.4/ 06 /KPTS/414.102.30/2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI UOBF PUSKESMAS KLOTOK

---

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DI UOBF PUSKESMAS KLOTOK**

A. PENDAHULUAN

1. VISI  
Terwujudnya Masyarakat menuju Klotok sehat.
2. MISI  
Misi UOBF Puskesmas Klotok adalah:
  - a. Mendorong kemandirian masyarakat dalam bidang kesehatan;
  - b. Meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan prosedur; dan
  - c. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui peran serta masyarakat.
3. TUJUAN  
Mewujudkan masyarakat berperilaku hidup bersih dan sehat, mampu menjangkau pelayanan bermutu dan memiliki derajat kesehatan yang optimal baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.
4. TATA NILAI  
Tata Nilai yang diterapkan adalah KLOTOK
  - K : Kepuasan masyarakat
  - L : Layanan bermutu
  - O : Organisasi berkualitas
  - T : Terampil dalam pelayanan
  - O : Operasional pelayanan sesuai standart
  - K : Kerjasama lintas program dan lintas sektor
5. MAKLUMAT PELAYANAN
  - a. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar Pelayanan;
  - b. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
  - c. Kami bersedia untuk menerima sanksi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

B. STANDAR PELAYANAN

1. PELAYANAN PENDAFTARAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri, Peraturan Gubernur, Keputusan Gubernur, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati.

2.	Persyaratan	Membawa identitas diri KTP, Kartu berobat, kartu BPJS.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien mengambil nomor antrian (nomor antrian lanjut usia 60 tahun ke atas diprioritaskan);</li> <li>2. Menerima nomor registrasi untuk pasien baru;</li> <li>3. Pasien menyampaikan data pasien yaitu nama, nama orangtua/suami/istri, jenis kelamin, umur alamat lengkap kepada petugas;</li> <li>4. Menerima karcis retribusi sesuai pemeriksaan pasien; dan</li> <li>5. Membayar retribusi kepada kasir.</li> </ol>
4.	Jangka Waktu	<10 Menit.
5.	Biaya/Tarif	<p>Pasien dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP Kab. Tuban Retribusi Rawat Jalan GRATIS;</li> <li>2. KTP di luar Kab. Tuban Retribusi Rawat Jalan sebesar Rp. 10.000,00 (Sepuluh Ribu Rupiah);</li> <li>3. Pasien BPJS GRATIS; dan</li> <li>4. Pasien Non BPJS disertai Tindakan: Tarif Retribusi Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 8 Tahun 2023.</li> </ol>
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan Kegiatan Pendaftaran
7.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan;</li> <li>2. Ruang Tunggu pelayanan;</li> <li>3. Komputer; dan</li> <li>4. Wifi.</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tugas dan Fungsi Jabatan;</li> <li>2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); dan</li> <li>3. Memiliki kemampuan mengoperasikan Komputer dan perangkat teknologi lainnya.</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal.
10.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS / WA Pengaduan ( 0822 3326 6977 );</li> <li>2. Email: puskesmaslotok@gmail.com;</li> <li>3. Kotak Pengaduan; dan</li> <li>4. Pengaduan Langsung (Lisan).</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang menangani.
12.	Jaminan Pelayanan	<p>Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;</li> <li>2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan</li> </ol>

		3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien; 2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan 3. Jaminan kerahasiaan data pasien.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan; dan 2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.

## 2. PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri, Peraturan Gubernur, Keputusan Gubernur, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati.
2.	Persyaratan	Telah mendaftarkan di loket (Memenuhi standar administrasi).
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien menerima panggilan dari ruang pemeriksaan umum; 2. Menerima anamnesa singkat gejala penyakit dan pemeriksaan fisik (tekanan darah, timbang berat badan, tinggi badan suhu, nadi, nafas); 3. Menerima rujukan ke laboratorium jika dianggap perlu; 4. Menerima asuhan keperawatan; dan 5. Menerima resep untuk dibawa ke ruang farmasi.
4.	Jangka Waktu	20 menit.
5.	Biaya/Tarif	1. Sesuai dengan Perda Tarif Retribusi; dan 2. Tarif Retribusi Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 8 Tahun 2023.
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pasien Pemeriksaan Umum.
7.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang Pelayanan; 2. Ruang Tunggu pelayanan; 3. Komputer; dan 4. Wifi.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas dan Fungsi Jabatan; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); dan 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan Komputer dan perangkat teknologi lainnya.

9.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal.
10.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. SMS / WA Pengaduan ( 0822 3326 6977 ); 2. Email: puskesmasklotok@gmail.com; 3. Kotak Pengaduan; dan 4. Pengaduan Langsung (Lisan).
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang menangani.
12.	Jaminan Pelayanan	Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu: 1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; 2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan 3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien; 2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan 3. Jaminan kerahasiaan data pasien.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan; dan 2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.

### 3. PELAYANAN PEMERIKSAAN KHUSUS

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri, Peraturan Gubernur, Keputusan Gubernur, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati.
2.	Persyaratan	Telah mendaftarkan di loket (Memenuhi standar administrasi).
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien menerima panggilan dari ruang pemeriksaan umum; 2. Menerima anamnesa singkat gejala penyakit dan pemeriksaan fisik (tekanan darah, timbang berat badan, tinggi badan suhu, nadi, nafas); 3. Menerima rujukan ke laboratorium jika dianggap perlu; 4. Menerima asuhan keperawatan; dan 5. Menerima resep untuk dibawa ke ruang farmasi.

4.	Jangka Waktu	20 menit.
5.	Biaya/Tarif	1. Sesuai dengan Perda Tarif Retribusi; dan 2. Tarif Retribusi Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 8 Tahun 2023.
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pasien Pemeriksaan Khusus.
7.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang Pelayanan; 2. Ruang Tunggu Pelayanan; 3. Komputer; dan 4. Wifi.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas dan Fungsi Jabatan; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); dan 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan Komputer dan perangkat teknologi lainnya.
9.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal.
10.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. SMS / WA Pengaduan ( 0822 3326 6977 ); 2. Email: puskesmaslotok@gmail.com; 3. Kotak Pengaduan; dan 4. Pengaduan Langsung (Lisan).
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang menangani.
12.	Jaminan Pelayanan	Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu: 1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; 2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan 3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien; 2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan 3. Jaminan kerahasiaan data pasien.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan; dan 2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.



#### 4. PELAYANAN GAWAT DARURAT

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri, Peraturan Gubernur, Keputusan Gubernur, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati.
2.	Persyaratan	Telah mendaftarkan di loket (Memenuhi standar administrasi).
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menerima tindakan penatalaksanaan kasus dari dokter dibantu perawat;</li> <li>2. Pasien menerima observasi pasca tindakan dan ditindaklanjuti pasca observasi;</li> <li>3. Menerima asuhan keperawatan;</li> <li>4. Menerima resep untuk dibawa ke ruang farmasi; dan</li> <li>5. Menerima rujukan jika diperlukan dan pengantaran melalui ambulans.</li> </ol>
4.	Jangka Waktu	< 5 menit.
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai dengan Perda Tarif Retribusi; dan</li> <li>2. Tarif Retribusi Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 8 Tahun 2023.</li> </ol>
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pasien Gawat Darurat.
7.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan;</li> <li>2. Ruang Tunggu Pelayanan;</li> <li>3. Komputer; dan</li> <li>4. Wifi.</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tugas dan Fungsi Jabatan;</li> <li>2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); dan</li> <li>3. Memiliki kemampuan mengoperasikan Komputer dan perangkat teknologi lainnya.</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal.
10.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS / WA Pengaduan ( 0822 3326 6977 );</li> <li>2. Email: puskesmasklotok@gmail.com;</li> <li>3. Kotak Pengaduan; dan</li> <li>4. Pengaduan Langsung (Lisan).</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang menangani.
12.	Jaminan Pelayanan	<p>Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;</li> <li>2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan</li> </ol>

		3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien; 2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan 3. Jaminan kerahasiaan data pasien.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan; dan 2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.

## 5. PELAYANAN KELUARGA BERENCANA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri, Peraturan Gubernur, Keputusan Gubernur, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati.
2.	Persyaratan	Telah mendaftarkan di loket (Memenuhi standar administrasi).
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Menerima anamnesa singkat tentang KB; 2. Menerima pemeriksaan fisik meliputi pemeriksaan tekanan darah, pengukuran berat badan; 3. Menerima tindakan sesuai KB yang diharapkan pasien; dan 4. Menerima asuhan kebidanan.
4.	Jangka Waktu	1. Pasang implan dan IUD 15 menit; 2. Lepas IUD 15 menit; dan 3. Lepas Implan 20 menit.
5.	Biaya/Tarif	1. Sesuai dengan Perda Tarif Retribusi; dan 2. Tarif Retribusi Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 8 Tahun 2023.
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pasien KB.
7.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang Pelayanan; 2. Ruang Tunggu Pelayanan; 3. Komputer; dan 4. Wifi.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas dan Fungsi Jabatan; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); dan 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan Komputer dan perangkat teknologi lainnya.
9.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal.

10.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. SMS / WA Pengaduan ( 0822 3326 6977 ); 2. Email: puskesmasklotok@gmail.com; 3. Kotak Pengaduan; dan 4. Pengaduan Langsung (Lisan).
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang menangani.
12.	Jaminan Pelayanan	Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu: 1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; 2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan 3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien; 2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan 3. Jaminan kerahasiaan data pasien.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan; dan 2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.

#### 6. PELAYANAN KESEHATAN KELUARGA/KIA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri, Peraturan Gubernur, Keputusan Gubernur, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati.
2.	Persyaratan	Telah mendaftar di loket (memenuhi standar administrasi).
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Menerima pemeriksaan fisik tanda tanda vital meliputi berat badan, tinggi badan, nadi, lingkar kepala, lingkar dada, tarikan dinding dada dan pernafasan; dan 2. Menerima rujukan ke laboratorium jika dianggap perlu; dan 3. Menerima asuhan kebidanan.
4.	Jangka Waktu	20 menit.
5.	Biaya/Tarif	1. Sesuai dengan Perda Tarif Retribusi; dan 2. Tarif Retribusi Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 8 Tahun 2023.
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pasien Kesehatan Keluarga.

7.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang Pelayanan; 2. Ruang Tunggu pelayanan; 3. Komputer; dan 4. Wifi.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas dan Fungsi Jabatan; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); dan 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan Komputer dan perangkat teknologi lainnya.
9.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal.
10.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. SMS / WA Pengaduan ( 0822 3326 6977 ); 2. Email: puskesmasklotok@gmail.com; dan 3. Kotak Pengaduan.
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang menangani.
12.	Jaminan Pelayanan	Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu: 1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; 2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan 3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien; 2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan 3. Jaminan kerahasiaan data pasien.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan; dan 2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.

## 7. PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri, Peraturan Gubernur, Keputusan Gubernur, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati.
2.	Persyaratan	Telah mendaftarkan di loket (Memenuhi standar administrasi).

3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien diminta konfirmasi identitas, riwayat alergi obat;</li> <li>2. Pasien ditanya oleh dokter gigi/terapis gigi tentang keluhan yang dialami;</li> <li>3. Pasien mendapat pemeriksaan ekstra oral dan intra oral dan mendapatkan diagnosa;</li> <li>4. Jika diperlukan pemeriksaan penunjang, pasien mendapat pemeriksaan penunjang terlebih dahulu. Setelah itu baru mendapat diagnosa dari dokter gigi/terapis gigi; dan</li> <li>5. Pasien mendapatkan rencana perawatan atau dirujuk apabila tidak dapat ditangani sesuai standar kompetensinya.</li> </ol>
4.	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 30 menit untuk pasien baru; dan</li> <li>2. 20 menit untuk pasien lama.</li> </ol>
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai dengan Perda Tarif Retribusi; dan</li> <li>2. Tarif Retribusi Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 8 Tahun 2023.</li> </ol>
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pasien Kesehatan Gigi dan Mulut
7.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan;</li> <li>2. Ruang Tunggu pelayanan;</li> <li>3. Komputer; dan</li> <li>4. Wifi.</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tugas dan Fungsi Jabatan;</li> <li>2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); dan</li> <li>3. Memiliki kemampuan mengoperasikan Komputer dan perangkat teknologi lainnya.</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal.
10.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS / WA Pengaduan ( 0822 3326 6977 );</li> <li>2. Email: puskesmasklotok@gmail.com;</li> <li>3. Kotak Pengaduan; dan</li> <li>4. Pengaduan Langsung (Lisan).</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang menangani.
12.	Jaminan Pelayanan	<p>Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;</li> <li>2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan</li> <li>3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.</li> </ol>

13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien;</li> <li>2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan</li> <li>3. Jaminan kerahasiaan data pasien.</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan; dan</li> <li>2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.</li> </ol>

## 8. PELAYANAN KEFARMASIAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri, Peraturan Gubernur, Keputusan Gubernur, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati.
2.	Persyaratan	Resep dari dokter yang telah memiliki Surat Izin Praktek (SIP).
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien membawa resep ke ruang farmasi;</li> <li>2. Dilakukan skrining resep, jika lengkap dilakukan penyiapan obat, jika tidak lengkap konfirmasi ke penulis resep (dokter); dan</li> <li>3. Pasien mendapatkan obat disertai informasi obat.</li> </ol>
4.	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obat non racikan &lt; 5 menit; dan</li> <li>2. Obat racikan 15 menit.</li> </ol>
5.	Biaya/Tarif	GRATIS
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan Resep
7.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan;</li> <li>2. Ruang Tunggu pelayanan;</li> <li>3. Komputer; dan</li> <li>4. Wifi.</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tugas dan Fungsi Jabatan;</li> <li>2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); dan</li> <li>3. Memiliki kemampuan mengoperasikan Komputer dan perangkat teknologi lainnya.</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal.
10.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS / WA Pengaduan ( 0822 3326 6977 )</li> <li>2. Email: puskesmasklotok@gmail.com</li> <li>3. Kotak Pengaduan</li> <li>4. Pengaduan Langsung (Lisan)</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang menangani.
12.	Jaminan Pelayanan	Sanggup memberikan pelayanan sesuai

		<p>Maklumat Pelayanan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;</li> <li>2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan</li> <li>3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien;</li> <li>2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; an</li> <li>3. Jaminan kerahasiaan data pasien.</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan; dan</li> <li>2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.</li> </ol>

## 9. PELAYANAN GIZI RAWAT JALAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri, Peraturan Gubernur, Keputusan Gubernur, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati.
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah mendaftarkan di loket (memenuhi standar administrasi); dan</li> <li>2. Mendapat surat rujukan dari Poli KIA, Poli Umum.</li> </ol>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien membawa surat permintaan konsultasi gizi dari dokter, perawat dan bidan puskesmas;</li> <li>2. Pasien dilakukan Assesment gizi; <ul style="list-style-type: none"> <li>- Antropometri</li> <li>- Anamnesa riwayat makan, riwayat personal, pemeriksaan laboratorium dan fisik dan dianalisa semua data assesment gizi</li> </ul> </li> <li>3. Ditetapkan diagnosa gizi; dan</li> <li>4. Diberikan intervensi gizi berupa edukasi dan konsultasi gizi dengan leaflet diet sesuai dengan leaflet diet sesuai penyakit dan kebutuhan gizi.</li> </ol>
4.	Jangka Waktu	< 30 menit.
5.	Biaya/Tarif	GRATIS.
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan Resep.

7.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang Pelayanan; 2. Ruang Tunggu pelayanan; 3. Komputer; dan 4. Wifi.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas dan Fungsi Jabatan; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); dan 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan Komputer dan perangkat teknologi lainnya.
9.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal.
10.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. SMS / WA Pengaduan ( 0822 3326 6977 ); 2. Email: puskesmasklotok@gmail.com; 3. Kotak Pengaduan; dan 4. Pengaduan Langsung (Lisan).
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang menangani.
12.	Jaminan Pelayanan	Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu: 1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; 2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan 3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien; 2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan 3. Jaminan kerahasiaan data pasien.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan; dan 2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.

## 10. PELAYANAN LABORATORIUM

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri, Peraturan Gubernur, Keputusan Gubernur, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati.
2.	Persyaratan	Telah mendaftarkan di loket (Memenuhi standar administrasi).



3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyampaikan keluhan kepada dokter, menerima pemeriksaan tekanan darah dan menerima rujukan laboratorium;</li> <li>2. Menerima pengambilan sampel darah dan sekret untuk dilakukan pemeriksaan hematologi, kimia darah, serologi, parasitologi, mikrobiologi dan urinalisa; dan</li> <li>3. Menerima hasil laboratorium.</li> </ol>
4.	Jangka Waktu	5 menit - 60 menit.
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien BPJS GRATIS;</li> <li>2. Pasien Non BPJS sesuai tarif retribusi; dan</li> <li>3. Tarif Retribusi Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 8 Tahun 2023.</li> </ol>
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan laboratorium.
7.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan;</li> <li>2. Ruang Tunggu pelayanan;</li> <li>3. Komputer; dan</li> <li>4. Wifi.</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tugas dan Fungsi Jabatan;</li> <li>2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); dan</li> <li>3. Memiliki kemampuan mengoperasikan Komputer dan perangkat teknologi lainnya.</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal.
10.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS / WA Pengaduan ( 0822 3326 6977 );</li> <li>2. Email: puskesmasklotok@gmail.com;</li> <li>3. Kotak Pengaduan; dan</li> <li>4. Pengaduan Langsung (Lisan).</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang menangani.
12.	Jaminan Pelayanan	<p>Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;</li> <li>2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan</li> <li>3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien;</li> <li>2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan</li> </ol>

		3. Jaminan kerahasiaan data pasien.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan; dan 2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.

## 11. PELAYANAN PERSALINAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri, Peraturan Gubernur, Keputusan Gubernur, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati.
2.	Persyaratan	1. Telah mendaftarkan di loket (memenuhi standar administrasi)
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pasien dilakukan anamnesa; 2. Pasien dilakukan pemeriksaan fisik; 3. Pasien dilakukan monitoring persiapan persalinan; 4. Pasien dilakukan pertolongan persalinan; 5. Pasien menerima perawatan bayi baru lahir; 6. Pasien dilakukan rujukan ke fasilitas kesehatan lanjutan bila terdapat penyulit atau komplikasi kehamilan atau persalinan.
4.	Jangka Waktu	1 x 24 jam.
5.	Biaya/Tarif	1. GRATIS; 2. Pasien non bpjs sesuai tarif retribusi yang ditetapkan dalam peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 8 Tahun 2023.
6.	Produk Pelayanan	1. Pemeriksaan bidan; 2. Pemeriksaan dan konsultasi dokter; 3. Tindakan kebidanan; 4. Pelayanan rujukan; 5. Pemberian resep obat.
7.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang Pelayanan; 2. Ruang Tunggu pelayanan; 3. Komputer; dan 4. Wifi.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas dan Fungsi Jabatan; 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); dan 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan Komputer dan perangkat teknologi lainnya.
9.	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal.
10.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. SMS / WA Pengaduan ( 0822 3326 6977 ); 2. Email: puskesmaslotok@gmail.com; 3. Kotak Pengaduan; dan

		4. Pengaduan Langsung (Lisan).
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang menangani 3 orang.
12.	Jaminan Pelayanan	Sanggup memberikan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan, yaitu: 1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; 2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan 3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
13.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	1. Memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien; 2. Produk pelayanan yang diproses secara manual dan elektronik dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan 3. Jaminan kerahasiaan data pasien.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan; dan 2. Evaluasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik setiap semester.

### C. PENUTUP

Demikian Surat Keputusan Kepala UOBF Puskesmas Klotok Nomor 188.4/06/KPTS/414.102.30/2024 tentang Standar Pelayanan Publik UOBF Puskesmas Klotok ini dibuat untuk memenuhi tuntutan aspek legalitas sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, sehingga Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Klotok dapat berjalan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat luas.



KEPALA UOBF PUSKESMAS KLOTOK,

ARMY RINIPTO