



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS KESEHATAN

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS KRAMATSARI

KOTA PEKALONGAN

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS
KRAMATSARI KOTA PEKALONGAN

NOMOR : 009/SK/KS/I/2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN UPT PUSKESMAS KRAMATSARI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPT PUSKESMAS KRAMATSARI

KOTA PEKALONGAN,

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Kramatsari tentang Standar Pelayanan UPT Puskesmas Kramatsari;

- Mengingat :
- 1 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 2 Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
 - 3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang

Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;

- 4 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
- 5 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : STANDAR PELAYANAN UPT PUSKESMAS KRAMATSARI.

KESATU : Standar Pelayanan UPT Puskesmas Kramatsari digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEDUA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, maka akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pekalongan
pada tanggal 20 Januari 2023

Kepala UPT Puskesmas Kramatsari
Kota Pekalongan,



WINARSIH

LAMPIRAN : Surat Keputusan Kepala
 UPT Puskesmas Kramatsari
 NOMOR : 009/SK/KS/I/2023
 TANGGAL : 20 Januari 2023
 TENTANG : Standar Pelayanan
 UPT Puskesmas Kramatsari

**STANDAR PELAYANAN
 UPT PUSKESMAS KRAMATSARI**

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

Komponen standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Pasien membawa: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas : KTP, KK atau kartu KTA (pasien baru) 2. Kartu Identitas Berobat (pasien lama) 3. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien Baru <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Pasien mengambil nomor antrian 3. Pasien melakukan pendaftaran melalui petugas di bagian pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas dan kartu jaminan (jika ada) untuk mendapat nomor rekam medis dan Kartu Identitas Berobat 4. Pasien menunggu panggilan poli • Pasien Lama <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Pasien mengambil nomor antrian 3. Pasien melakukan pendaftaran melalui petugas di bagian pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas dan kartu jaminan (jika ada) 4. Pasien menunggu panggilan poli
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Baru : 10 menit 2. Pasien lama : 5 menit
4.	Biaya / tarif	1. Pasien umum : Sesuai dengan

		Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 82B Tahun 2019 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Di Kota Pekalongan 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar tarif pelayanan kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
5.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pendaftaran Pasien • Pelayanan Rekam Medis pasien
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Whatsapp: 085326901245 2. Email: puskesmas_kramatsari@yahoo.com 3. Instagram: puskesmas Kramatsari 4. Telepon : (0285)420990 5. Kotak saran 6. Wadul Aladin 7. Langsung
7.	Jampelayanan pendaftaran	<p>Senin – Kamis : 07.30 – 12.00 WIB Jumat: 07.30 – 09.30 WIB Sabtu : 07.30 – 11.00 WIB</p>

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) 4. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

2.	Sarana, prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu dilengkapi dengan kursi prioritas 2. Ruang Laktasi 3. Mesin antrian
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIV Rekam Medis yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 2. DIII Rekam Medis yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. SLTA/sederajat
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah pelaksana	Perekam medis : 3 orang SLTA : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara tepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan di Puskesmas dan Rapat Tinjauan Menejemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei kepuasan pelanggan dengan metode kancing yang dilakukan secara internal dan direkap tiap 1 bulan 4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

Komponen standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui kotak saran, whatsapp, email, instagram, maupun secara langsung.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Tim Kepuasan Pelanggan membuka kotak saran, whatsapp, email, instagram, setiap hari.2. Tim Kepuasan Pelanggan mencatat data pelaporan (nama, alamat dan nomor telepon jika ada) dan isi keluhan atau umpan balik pada buku register.3. Tim Kepuasan Pelanggan melaporkan keluhan atau umpan balik kepada Kepala Puskesmas serta unit terkait.4. Tim Kepuasan Pelanggan bersama Kepala Puskesmas dan Penanggungjawab Upaya terkait melakukan analisa dari pengaduan, kritik dan saran dari pelanggan atau sasaran program.5. Tim Kepuasan Pelanggan bersama Kepala Puskesmas dan Penanggungjawab Upaya terkait menyusun rencana tindak lanjut terhadap pengaduan, kritik dan saran dari pelanggan atau sasaran program.6. Penanggungjawab Upaya terkait melaksanakan rencana tindak lanjut.7. Tim Kepuasan Pelanggan mendokumentasikan tindak lanjut yang dilakukan.8. Tim Kepuasan Pelanggan mengumumkan hasil tindak lanjut dan umpan balik keluhan melalui papan informasi puskesmas.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 1 bulan tergantung berat/

		ringan pengaduan.
4.	Biaya / tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk pelayanan	Penanganan pengaduan masyarakat.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Whatsapp: 085326901245 2. Email: puskesmas_kramatsari@yahoo.com 3. Instagram: puskesmas Kramatsari 4. Telepon : (0285)420990 5. Kotak saran 6. Wadul Aladin 7. Langsung
7.	Jam pelayanan	Sesuai Jam Kerja

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Sarana, prasarana dan/ fasilitas	1. ATK 2. Telepon 3. Kotak saran 4. Papan pengumuman hasil tindak lanjut keluhan / aduan 5. Komputer dan jaringan 6. Ruangan dan kelengkapannya
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas yang tergabung dalam tim kepuasan pelanggan
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem Pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah pelaksana	Koordinator tim kepuasan pelanggan: 1 orang Anggota tim : 4 orang

6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan di Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei kepuasan pelanggan dengan metode kancing yang dilakukan secara internal dan direkap tiap 1 bulan 4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali

STANDAR PELAYANAN POLI UMUM DAN LANSIA

Komponen standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Tersedianya Rekam Medis
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan Pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas menentukan diagnosa 7. Petugas memberikan terapi/ tindak lanjut yang sesuai
3.	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai kasus

4.	Biaya / tarif	3. Pasien umum : Sesuai dengan Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 82B Tahun 2019 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Di Kota Pekalongan 1. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar tarif pelayanan kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
5.	Produk pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Kesehatan, Surat Keterangan Calon Pengantin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Whatsapp: 085326901245 2. Email: puskesmas_kramatsari@yahoo.com 3. Instagram: puskesmas Kramatsari 4. Telepon : (0285)420990 5. Kotak saran 6. Wadul Aladin 7. Langsung
7.	Jam pelayanan	Senin – Sabtu : 08.00 WIB s/d Selesai

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	1. Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2019 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

2.	Sarana, prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan pasien umum 2. Ruang pemeriksaan pasien lansia 3. Peralatan Medis pendukung 4. Komputer dan jaringan 5. Ruang tunggu pasien
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum yang memiliki SIP 2. DIII/DIV/S1 Keperawatan yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah pelaksana	<p>Dokter umum: minimal 2 orang Perawat: minimal 2 orang</p>
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing – masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan di Puskesmas dan Rapat Tinjauan Menejemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei kepuasan pelanggan dengan metode kancing yang dilakukan secara internal dan direkap tiap 1 bulan 5. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali

STANDAR PELAYANAN POLI KIA DAN KB

Komponen standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Tersedianya rekam medis, buku KIA (bila sudah mempunyai.)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut antrian2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis3. Petugas melakukan anamnesa4. Petugas melakukan pengukuran vital sign5. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter untuk kasus yang perlu ditindak lanjut
3.	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai kasus
4.	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien umum : Sesuai dengan Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 82B Tahun 2019 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Di Kota Pekalongan2. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar tarif pelayanan kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
5.	Produk pelayanan	Pelayanan KIA, KB, Imunisasi, Kesehatan Reproduksi, dan Pelayanan calon pengantin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Whatsapp: 0853269012452. Email: puskesmas_kramatsari@yahoo.com3. Instagram: puskesmas Kramatsari4. Telepon : (0285)4209905. Kotak saran6. Wadul Aladin Langsung
7.	Jam pelayanan	Senin – Sabtu : 08.00 WIB s/d selesai

STANDAR PELAYANAN POLI KIA DAN KB

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2019 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Sarana, prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang pemeriksaan KIA dan KB2. Ruang imunisasi3. Ruang MTBM4. Alat Medis Pendukung5. Ruang Laktasi
3.	Kompetensi pelaksana	DIII/DIV Kebidanan yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none">1. Supervisi oleh atasan langsung2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah pelaksana	Bidan : Minimal 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing – masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan di Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei kepuasan pelanggan dengan metode kancing yang dilakukan secara internal dan direkap tiap 1 bulan 4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali

STANDAR PELAYANAN POLI GIGI

Komponen standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Tersedianya rekam medis, rujukan internal
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut 2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis dan pengukuran tekanan darah 4. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien 5. Pemeriksaan odontogram, riwayat penyakit dan kroscek identitas untuk pasien baru, untuk pasien lama dilanjutkan pemeriksaan sesuai keluhan 6. Petugas menentukan diagnosa penyakit 7. Petugas menjelaskan penyakit yang diderita pasien 8. Petugas menentukan tahapan terapi yang akan dilakukan atau

		tindak lanjut yang sesuai 9. Petugas melakukan tindakan jika memang diperlukan atau pemberian resep untuk pasien premedikasi
3.	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai kasus
4.	Biaya / tarif	1. Pasien umum : Sesuai dengan Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 82B Tahun 2019 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Di Kota Pekalongan 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar tarif pelayanan kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
5.	Produk pelayanan	Konsultasi kesehatan gigi, pemeriksaan kesehatan gigi, tindakan tambal permanen (GIC dan laser), tindakan pulpektomi, cabut, scaling/Pembersihan karang gigi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Whatsapp: 085326901245 2. Email: puskesmas_kramatsari@yahoo.com 3. Instagram: puskesmas Kramatsari 4. Telepon : (0285)420990 5. Kotak saran 6. Wadul Aladin 7. Langsung
7.	Jam pelayanan pendaftaran	Senin – Sabtu : 08.00 s/d selesai

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2019 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Sarana, prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan gigi 2. Alat medis pendukung 3. Bahan medis pelayanan gigi 4. Komputer dan jaringan
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter gigi yang memiliki SIP 2. DIII/ DIV Keperawatan Gigi yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah pelaksana	Dokter Gigi: 1 orang Perawat Gigi : 2 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakansesuai standar sterilisasi masing – masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan di Puskesmas dan Rapat Tinjauan Menejemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei kepuasan pelanggan dengan metode kancing yang dilakukan secara internal dan direkap tiap 1 bulan 4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali
----	----------------------------	---

STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

Komponen standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Form permintaan pemeriksaan laboratorium
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang menyerahkan form permintaan pemeriksaan laboratoium 2. Petugas memanggil dan memastikan identitas pasien sesuai dengan FPP 3. Petugas memberikan FPP dan form biaya tindakan untuk distempel di loket, melakukan pembayaran jika pasien umum 4. Pasien menyerahkan kembali FPP ke laboratorium 5. Petugas memanggil sesuai urutan 6. Petugas melakukan pengambilan sampel 7. Pasien menunggu hasil pemeriksaan 8. Proses pemeriksaan laboratorium 9. Penyerahan hasil kepada pasien 10. untuk konsultasi ke perujuk atau pengirim

3.	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai tindakan
4.	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum : Sesuai dengan Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 82B Tahun 2019 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Di Kota Pekalongan 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar tarif pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
5.	Produk pelayanan	Hematologi, kimia darah, rinalisis, imunologi serologi dan BTA
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Whatsapp: 085326901245 2. Email: puskesmas_kramatsari@yahoo.com 3. Instagram: puskesmas Kramatsari 4. Telepon : (0285)420990 5. Kotak saran 6. Wadul Aladin 7. Langsung
7.	Jam pelayanan	Senin sd Sabtu : 08.00 s/d selesai

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 411/ MENKES/ PER/ III/ 2010 Tentang Laboratorium Klinik 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pemeriksaan Laboratorium untuk Ibu Hamil, bersalin, dan nifas di fasilitas Pelayanan Kesehatan dan jaringan pelayanannya 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Sarana, prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Laboratorium 2. Peralatan laboratorium pendukung 3. Komputer dan jaringan 4. Ruang tunggu pasien

3.	Kompetensi pelaksana	DIII ATLM yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing – masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan di Puskesmas dan Rapat Tinjauan Menejemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei kepuasan pelanggan dengan metode kancing yang dilakukan secara internal dan direkap tiap 1 bulan 4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali

STANDAR PELAYANAN FARMASI

Komponen standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Resep dari poli
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien menaruh resep di farmasi2. Petugas mengambil resep3. Petugas melakukan skrining resep4. Peracikan obat5. Pemberian label etiket obat dan pengecekan obat6. Petugas memanggil pasien7. Ppetugas memastikan kesesuaian nama dan alamat pasien8. Petugas menyerahkan obat disertai informasi atau konseling
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none">1. Penyiapan resep racikan : 15 – 30 menit per 1 lembar resep2. Penyiapan resep non racikan : 5 – 10 menit per 1lembar resep3. Penyerahan dan pemberian informasi obat dan konseling (PIO) maksimal 15 menit per pasien
4.	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien umum : Sesuai dengan Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 82B Tahun 2019 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Di Kota Pekalongan2. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar tarif pelayanan kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
5.	Produk pelayanan	Penyediaan obat racikan dan non racikan, pemberian informasi obat (PIO)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Whatsapp: 0853269012452. Email: puskesmas_kramatsari@yahoo.com3. Instagram: puskesmas Kramatsari4. Telepon : (0285)4209905. Kotak saran6. Wadul Aladin7. Langsung
7.	Jam pelayanan	Senin – Sabtu : 08.00 WIB s/d selesai

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 1997 tentang psikotropika 2. Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang narkotika 4. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang pekerjaan kefarmasian 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2019 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Sarana, prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang penyiapan obat 2. Ruang pemberian informasi obat 3. Gudang penyimpanan obat 4. Alat medis pendukung
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker yang memiliki ijin praktek 2. Asisten Apoteker yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 orang tenaga farmasi
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)

7.	Evaluasi kinerja pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan di Puskesmas dan Rapat Tinjauan Menejemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei kepuasan pelanggan dengan metode kancing yang dilakukan secara internal dan direkap tiap 1 bulan 4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali
----	------------------------------	---

STANDAR PELAYANAN KASIR

Komponen standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum 2. Lembar Pengantar Pembayaran 3. Karcis Retribusi
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien atau keluarga mendatangi petugas kasir sambil menyerahkan lembar pembayaran 2. Petugas melakukan pengecekan status pembayaran 3. Penyelesaian administrasi pembayaran dengan memberikan karcis retribusi sesuai nominal pembayaran.
3.	Jangka waktu penyelesaian	3 menit
4.	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum : Sesuai dengan Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 82B Tahun 2019 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Di Kota Pekalongan 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3. tahun 2023 tentang Standar tarif pelayanan kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
5.	Produk pelayanan	Pelayanan kasir

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Whatsapp: 085326901245 2. Email: puskesmas_kramatsari@yahoo.com 3. Instagram: puskesmas Kramatsari 4. Telepon : (0285)420990 5. Kotak saran 6. Wadul Aladin 7. Langsung
7.	Jam pelayanan	Senin – Sabtu : 08.00 WIB s/d selesai

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2017 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 tahun 2016 tentang Standar tarif pelayanan kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan 4. Permenkes 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 5. Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 82B Tahun 2019 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Di Kota Pekalongan
2.	Sarana, prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer dan jaringannya 3. Ruangan dan Kelengkapannya 4. Billing system
3.	Kompetensi pelaksana	Minimal lulusan SMA yang sudah diberi orientasi tentang ketugasan dikasir
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistempengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Kasir : 1 orang Bendahara Penerimaan: 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan di Puskesmas dan Rapat Tinjauan Menejemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei kepuasan pelanggan dengan metode kancing yang dilakukan secara internal dan direkap tiap 1 bulan 4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali

STANDAR PELAYANAN UNIT GAWAT DARURAT (TINDAKAN)

Komponen standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Kondisi pasien darurat
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai 5. Apabila diperlukan, petugas merujuk pasien kefasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi
3.	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai kasus
4.	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum : Sesuai dengan Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 82B Tahun 2019 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Di Kota Pekalongan 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar tarif pelayanan kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
5.	Produk pelayanan	Penanganan kegawatdaruratan

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Whatsapp: 085326901245 2. Email: puskesmas_kramatsari@yahoo.com 3. Instagram: puskesmas Kramatsari 4. Telepon : (0285)420990 5. Kotak saran 6. Wadul Aladin 7. Langsung
7.	Jam pelayanan	Senin – Sabtu : 08.00 s/d selesai

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2019 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Sarana, prasarana dan/ fasilitas	1. Ruang UGD 2. Ruang administrasi 3. Peralatan medis pendukung 4. Ambulan untuk merujuk pasien
3.	Kompetensi pelaksana	1. Dokter umum yang memiliki SIP 2. DIII/DIV/S1 Keperawatan yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan internal	Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah pelaksana	Dokter Umum : 1 orang Perawat : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing – masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan di Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei kepuasan pelanggan dengan metode kancing yang dilakukan secara internal dan direkap tiap 1 bulan 4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali

STANDAR PELAYANAN PELAYANAN MTBS

Komponen standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Tersedianya Rekam Medis
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik 5. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur 6. Petugas menentukan diagnosa 7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai
3.	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai kasus

4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum: Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Pekalongan No 8 tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien JKN: Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar tarif pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
5.	Produk pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Whatsapp: 085326901245 2. Email: puskesmas_kramatsari@yahoo.com 3. Instagram: puskesmas Kramatsari 4. Telepon : (0285)420990 5. Kotak saran 6. Wadul Aladin 7. Langsung
7.	Jam pelayanan	Senin-Sabtu: 08.00WIB s/d selesai

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2019 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Sarana, prasarana dan/fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan pasien MTBS 2. Peralatan Medis pendukung 3. Komputer dan jaringan 4. Ruang tunggu pasien

3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum yang memiliki SIP 2. DIII/DIV-profesi Kebidanan yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya 3. DIII/DIV/S1 Keperawatan yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya 4. DIII Gizi
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian 3. Mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah pelaksana	<p>Dokter umum: minimal 1 orang Bidan : minimal 2 orang</p> <p>Perawat : minimal 1 orang</p> <p>Petugas gizi : minimal 1 orang</p>
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan Standar pelayanan)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan di Puskesmas dan Rapat Tinjauan Menejemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei kepuasan pelanggan dengan metode kancing yang dilakukan secara internal dan direkap tiap 1 bulan 4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali

STANDAR PELAYANAN PELAYANAN USG

Komponen standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Tersedianya Rekam Medis
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis3. Petugas melakukan anamnesis singkat4. Petugas mulai melakukan pemeriksaan USG yang meliputi : pengukuran CRL dan gestational sac(pada trimester 1) dan pengukuran BPD, AC, AFI, FL (pada trimester 3)5. Petugas menentukan diagnosis6. Petugas memberikan terapi yang sesuai
3.	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai kasus
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien umum: Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Pekalongan No 8 tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah2. Pasien JKN: Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar tarif pelayanan Kesehatan dalam3. Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
5.	Produk pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis ,Tindakan medis berupa USG, Surat Rujukan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Whatsapp: 0853269012452. Email: puskesmas_kramatsari@yahoo.com3. Instagram: puskesmas Kramatsari4. Telepon : (0285)4209905. Kotak saran6. Wadul Aladin7. Langsung
7.	Jam pelayanan	Senin-Sabtu: 08.00WIB s/d selesai

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang–Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2019 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Sarana, prasarana dan/fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan USG 2. Alat USG 3. Komputer dan jaringan
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum yang memiliki SIP 2. DIII/DIV-profesi Kebidanan yang memiliki STR dan sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian Mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah pelaksana	Dokter umum: minimal 2 orang Bidan: minimal 2 orang
6.	Jaminan pelayanan	<p>Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan Standar pelayanan)</p>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi masing-masing alat 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan di Puskesmas dan Rapat Tinjauan Menejemen 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei kepuasan pelanggan dengan metode kancing yang dilakukan secara internal dan direkap tiap 1 bulan <p>Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali</p>

Kepala UPT Puskesmas Kramatsari

WINARSIH