



PEMERINTAH KOTA PASURUAN  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSKESMAS KEBONSARI

Jalan Gajah Mada No. 18 Telp. (0343 5643274) Kode Pos (67114)  
Website: pkmkebonsari.pasuruankota.go.id  
Email: pkmkebonsari@pasuruankota.go.id  
PASURUAN

---

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS KEBONSARI  
KOTA PASURUAN  
NOMOR: 100.3.3.6/503/423.104.04/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN  
UPT PUSKESMAS KEBONSARI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA UPT PUSKESMAS KEBONSARI,

- Menimbang : a. bahwa UPT Puskesmas Kebonsari merupakan salah satu organisasi penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Pemerintah Kota Pasuruan;
- b. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan yang mampu diselenggarakan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPT Puskesmas Kebonsari tentang Standar Pelayanan Di UPT Puskesmas Kebonsari.
- Mengingat : I. Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- II. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- III. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas;

IV. Peraturan Daerah Kota Pasuruan Pasuruan Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

V. Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 59 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Dasar Masyarakat.

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TENTANG STANDAR PELAYANAN UPT PUSKESMAS KEBONSARI KOTA PASURUAN

Kesatu : Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur pada UPT Puskesmas Kebonsari.

Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana diktum pertama adalah sesuai pada lampiran dan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari keputusan ini.

Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan atau perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pasuruan

Pada Tanggal : 13 Maret 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS KEBONSARI

  
NIP. 19900501 201903 1 003

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA UPT  
 PUSKESMAS KEBONSARI  
 NOMOR : 100.3.3.6/503/SK/423.104.04/2024  
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN DI UPT  
 PUSKESMAS KEBONSARI

1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN

Komponen Manufaturing merupakan komponen yang terkait dengan proses pengelolaan internal dalam organisasi dan merupakan bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan pengguna layanan, diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan. 3. Peraturan Daerah kota Pasuruan No 1 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Lemari Rekam Medis 6. Buku Register 7. Kartu berobat 8. Map Rekam Medis 9. Map Family Folder 10. Form General Consent 11. Kipas Angin
3.	Kompetensi Pelaksana	Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian sesuai peraturan perundang-undangan terkait pendaftaran dan Rekam Medis.
4.	Pengawas Internal	Dilakukan secara berjenjang,dimulai oleh PJ UKP,Kefarmasian dan laboratorium sampai kepada sampai kepada Kepala puskesmas

5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Administrasi (2 orang)
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. PKP</li> <li>3. SPM</li> <li>4. Pengaduan Masyarakat, via Whatsapp, Website, dan Kotak Saran</li> </ol>

Komponen Service Delivery merupakan komponen yang terkait dengan penyampaian pelayanan dan merupakan bagian yang menjadi fokus perhatian, dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan dan dipublikasikan secara luas. Diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pasien mendaftar dengan membawa : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu identitas (KTP, KK, KIA) untuk pasien baru</li> <li>2. Kartu berobat untuk pasien lama</li> <li>3. Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS Mandiri, PBID, dll)</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien mengambil nomor antrian yang telah disediakan oleh petugas sebelum mendaftar.</li> <li>2. Pasien menunggu di ruang tunggu pendaftaran.</li> <li>3. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut antrian.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien baru :                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas menanyakan dokumen persyaratan KTP/Kartu JKN</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2) Petugas memasukkan data pasien ke aplikasi Digis</li> <li>3) Petugas membuat rekam medis baru serta menjelaskan tentang isi general Consent</li> <li>4) Pasien menandatangani General Consent</li> <li>5) Petugas membuat kartu berobat dan memberitahu kepada pasien bahwa kartu berobat berlaku untuk satu keluarga, dan harap dibawa ketika akan berobat kembali.</li> </ol> <p>b. Pasien lama :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas menanyakan dokumen persyaratan : Kartu berobat /KTP/Kartu JKN</li> <li>2) Petugas menyiapkan rekam medis</li> <li>3) Petugas memasukkan data pasien pada aplikasi Digis</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Petugas mencatat data pasien di buku register</li> <li>5. Petugas mengarahkan pasien menuju ke ruangan berobat yang di tuju</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	<p>Pasien Baru : ≤ 10 menit</p> <p>Pasien Lama : ≤ 5 menit</p> <p>Pasien Baru + general consent : + 3 menit</p> <p>Pasien Lama + general consent : + 3 menit</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>Pasien Umum diluar wilayah Kota Pasuruan Serta sesuai :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kota Pasuruan No 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Peraturan Walikota Pasuruan No 59 Tahun 2017 tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Dasar Masyarakat</li> </ol>
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Berobat</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Rekam Medis/ Family Folder</li> <li>3. Buku Register</li> </ol>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/Pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telfon nomor (0343) 5643274</li> <li>b. SMS 0822 2997 9970</li> <li>c. Kotak Saran</li> <li>d. Temu Muka</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu</li> <li>4. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Papan Informasi Puskesmas</li> <li>b. Menelfon yang bersangkutan secara langsung</li> </ol> </li> <li>5. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu maksimal 2x24 jam</li> </ol>

## 2. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

Komponen Manufacturing merupakan komponen yang terkait dengan proses pengelolaan internal dalam organisasi dan merupakan bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan pengguna layanan, diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan.</li> <li>3. Permenkes RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</li> </ol>

		4. Peraturan Daerah kota Pasuruan No 01 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Set pemeriksaan umum</li> <li>2. Tabung Oksigen</li> <li>3. Media KIE</li> <li>4. Blangko : resep, permintaan lab, rujukan, surat keterangan sehat, surat keterangan berobat/sakit, skoring TB, SRQ, permintaan mantoux test, PITC, rekam medis hal. 2</li> <li>5. Buku register pelayanan, Nomer rujukan, Nomer surat keterangan sehat, Nomer surat keterangan berobat/sakit, buku bantu program</li> <li>6. Alat Tulis</li> <li>7. Komputer</li> <li>8. Printer</li> <li>9. Meja</li> <li>10. Kursi</li> <li>11. Wastafel</li> <li>12. Tempat Sampah</li> <li>13. Kartu Stok</li> <li>14. AC</li> <li>15. Lemari alat dan dokumen</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian sesuai peraturan perundang-undangan terkait pelayanan pemeriksaan umum
4.	Pengawas Internal	Dilakukan secara berjenjang, dimulai oleh PJ UKP, Kefarmasian dan Laboratorium sampai kepada Kepala puskesmas.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter (1 orang)</li> <li>2. Perawat (1 -2 orang)</li> <li>3. Paramedis/ tenaga kesehatan lain (1 orang)</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan

		2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. PKP</li> <li>3. SPM</li> <li>4. Pengaduan Masyarakat ,via Whatsapp, Website, dan Kotak Saran</li> </ol>

Komponen Service Delivery merupakan komponen yang terkait dengan penyampaian pelayanan dan merupakan bagian yang menjadi fokus perhatian, dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan dan dipublikasikan secara luas. Diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Sudah terdaftar di ruangan pendaftaran dan rekam medik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menunggu di ruang tunggu Ruangan Pemeriksaan Umum</li> <li>2. Petugas menerima map Rekam Medis sesuai Nomer urut pendaftaran</li> <li>3. Petugas memanggil pasien sesuai urutan map Rekam Medis yang diterima serta melakukan identifikasi pasien</li> <li>4. Pemeriksa melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik serta pemeriksaan penunjang bila diperlukan</li> <li>5. Pemeriksa memberikan terapi / tindakan medis / rujukan sesuai dengan hasil kajian dan pemeriksaan penunjang yang didapatkan</li> <li>6. Pemeriksa mengarahkan pasien untuk konsultasi antar layanan bila diperlukan</li> </ol>

		<p>7. Pemeriksa memberikan KIE kepada pasien dan atau keluarga yang mendampingi (bila ada)</p> <p>8. Pemeriksa mencatat di rekam medis</p> <p>9. Pemeriksa menulis dan memberikan resep kepada pasien</p> <p>10. Bila ada rujukan, petugas membuat rujukan melalui sistem DIGIS dan Pcare BPJS secara online sesuai advis pemeriksa</p> <p>11. Petugas mencetak dan memberikan surat rujukan kepada pasien</p> <p>12. Pasien pulang / mengambil obat di Ruang Farmasi</p>
3.	Waktu Pelayanan	<p>Kajian awal : ≤ 10 menit</p> <p>Pemeriksaan, penentuan : ≤ 15 menit</p> <p>diagnosa dan terapi</p> <p>Penerbitan Rujukan : ≤ 10 menit</p> <p>KIE : ≤ 15 menit</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>Pasien umum di luar wilayah Kota Pasuruan</p> <p>Serta sesuai :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kota Pasuruan No 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah.</li> <li>2. Peraturan Walikota Pasuruan No 59 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Dasar Masyarakat</li> </ol>
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resep</li> <li>2. Surat Rujukan</li> <li>3. Surat Keterangan Sehat</li> <li>4. Surat Keterangan Berobat / Sakit</li> </ol>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/Pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telfon Nomor (0343) 5643274</li> <li>b. SMS 0822 2997 9970</li> <li>c. Kotak Saran</li> </ol> </li> </ol>

		<p>d. Temu Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu</li> <li>4. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Papan Informasi Puskesmas</li> <li>b. Menelfon yang bersangkutan secara langsung</li> </ol> </li> <li>5. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu 2x24 jam</li> </ol>
--	--	---

### 3. STANDAR TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT

Komponen Manufaturing merupakan komponen yang terkait dengan proses pengelolaan internal dalam organisasi dan merupakan bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan pengguna layanan, diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan.</li> <li>3. Permenkes RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</li> <li>4. Peraturan Daerah kota Pasuruan No 01 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	Set Tindakan medis atau gawat darurat
3.	Kompetensi Pelaksana	Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian sesuai peraturan perundang-undangan terkait pelayanan pemeriksaan umum

4.	Pengawas Internal	Dilakukan secara berjenjang, dimulai oleh PJ UKP, Kefarmasian dan Laboratorium sampai kepada Kepala puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan kesehatan diberikan kepada pengguna dijamin dilakukan sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku</li> <li>2. Petugas yang memberikan pelayanan adalah petugas yang kompeten</li> <li>3. Alat kesehatan terkalibrasi secara berkala</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. PKP</li> <li>3. Pengaduan Masyarakat via Whatsapp, Website, dan Kotak Saran</li> </ol>

Komponen Service Delivery merupakan komponen yang terkait dengan penyampaian pelayanan dan merupakan bagian yang menjadi fokus perhatian, dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan dan dipublikasikan secara luas. Diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Sudah terdaftar di ruangan pendaftaran dan rekam medik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pasien Gawat Darurat <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melakukan triase dengan kode (hijau, kuning, merah dan hitam)</li> <li>2. Petugas Melakukan pemeriksaan fisik (vital sign) dan pemeriksaan menyeluruh dengan keluhan dan keadaan pasien (anamnesa pasien)</li> </ol>

		<p>3. Petugas memberikan KIE inform concent tentang tindakan yang akan dilakukan</p> <p>4. Petugas melakukan tindakan pada pasien sesuai dengan hasil pemeriksaan</p> <p>5. Petugas menulis resep (jika di perlukan)</p> <p>6. Petugas merujuk pasien jika diperlukan</p> <p>Pasien Tindakan</p> <p>1. Petugas memberikan KIE inform concent tentang tindakan yang akan dilakukan</p> <p>2. Petugas menyiapkan alat sesuai dengan kebutuhan</p> <p>3. Petugas memastikan lokasi dan jenis tindakan yang akan dilakukan</p> <p>4. Petugas menuliskan hasil tindakan dan saran</p> <p>5. Petugas menganjurkan pasien kembali ke ruang yang merujuk</p>
3.	Waktu Pelayanan	<p>Rawat Luka : ≤ 30 menit</p> <p>Pasang infus : ≤ 30 menit</p> <p>Extraksi kuku : ≤ 30 menit</p> <p>Cross Insisi : ≤ 30 menit</p> <p>Ext. Cerumen : ≤ 15 menit</p> <p>ECG : ≤ 15 menit</p> <p>Nebulizer : ≤ 30 menit</p> <p>Heating : ≤ Sesuai Kondisi Pasien</p> <p>Observasi : ≤ 90 menit</p> <p>Penerbitan Rujukan : ≤ 10 menit</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>Pasien umum di luar wilayah Kota Pasuruan Serta sesuai:</p> <p>1. Peraturan Daerah Kota Pasuruan No 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah.</p> <p>2. Peraturan Walikota Pasuruan No 59 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Dasar Masyarakat</p>

5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resep</li> <li>2. Surat Rujukan</li> <li>3. Surat Keterangan Sehat</li> <li>4. Surat Keterangan Berobat / Sakit</li> </ol>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/Pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telfon Nomor (0343) 5643274</li> <li>b. SMS 0822 2997 9970</li> <li>c. Kotak Saran</li> <li>d. Temu Muka</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu</li> <li>4. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Papan Informasi Puskesmas</li> <li>b. Menelfon yang bersangkutan secara langsung</li> </ol> </li> <li>5. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu maksimal 2x24jam</li> </ol>

#### 4. STANDAR PELAYANAN KIA/KB/IMUNISASI

Komponen Manufaturing merupakan komponen yang terkait dengan proses pengelolaan internal dalam organisasi dan merupakan bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan pengguna layanan, diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi</li> <li>3. Permenkes RI Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> </ol>

		4. Peraturan Daerah Kota Pasuruan No. 01 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Set Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan ibu</li> <li>2. Set Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan anak</li> <li>3. Set Pelayanan KB</li> <li>4. Set Pelayanan Imunisasi</li> <li>5. Alat Tulis</li> <li>6. Komputer</li> <li>7. Printer</li> <li>8. Meja</li> <li>9. Kursi</li> <li>10. Wastafel</li> <li>11. Tempat Sampah</li> <li>12. Dispenser</li> <li>13. AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian sesuai peraturan perundang-undangan terkait pelayanan kebidanan
4.	Pengawas Internal	Dilakukan secara berjenjang, dimulai oleh PJ UKP, Kefarmasian dan laboratorium sampai kepada Kepala Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Bidan (2 orang)
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. PKP</li> <li>3. SPM</li> <li>4. Pengaduan Masyarakat, via Whatsapp, Website, dan Kotak Saran</li> </ol>

Komponen Service Delivery merupakan komponen yang terkait dengan penyampaian pelayanan dan merupakan bagian yang menjadi fokus perhatian,

dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan dan dipublikasikan secara luas. Diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN														
1.	Persyaratan	Sudah terdaftar di ruangan pendaftaran dan rekam medik														
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menunggu diruang tunggu Kesehatan Ibu, Anak, KB dan Imunisasi</li> <li>2. Petugas menerima map Rekam Medis sesuai Nomer urut pendaftaran</li> <li>3. Petugas memanggil Pasien sesuai urutan map Rekam Medis yang diterima serta melakukan identifikasi pasien</li> <li>4. Petugas menyiapkan pelayanan kebidanan</li> <li>5. Petugas melakukan pengkajian kepada pasien</li> <li>6. Petugas melakukan pemeriksaan fisik</li> <li>7. Petugas menegakkan diagNose kebidanan dan menentukan Tindakan yang diperlukan</li> <li>8. Petugas melakukan asuhan kebidanan</li> <li>9. Petugas melakukan pencatatan</li> <li>10. Bila ada rujukan, petugas membuat rujukan melalui sistem DIGIS dan Pcare BPJS secara online sesuai advis pemeriksa</li> <li>11. Petugas mencetak dan memberikan surat rujukan kepada pasien</li> <li>12. Pasien pulang / mengambil obat di ruang farmasi</li> </ol>														
3.	Waktu Pelayanan	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">ANC Rutin</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">: ≤20 menit</td> </tr> <tr> <td>PNC</td> <td style="text-align: right;">: ≤20 menit</td> </tr> <tr> <td>ANC Terpadu</td> <td style="text-align: right;">: ≤30 menit</td> </tr> <tr> <td>Pelayanan KB Suntik</td> <td style="text-align: right;">: ≤15 menit</td> </tr> <tr> <td>Pelayanan KB Pil/Kondom</td> <td style="text-align: right;">: ≤10 menit</td> </tr> <tr> <td>Pelayanan KB Implan/IUD</td> <td style="text-align: right;">: ≤30 menit</td> </tr> <tr> <td>Imunisasi Bayi dan Balita</td> <td style="text-align: right;">: ≤15 menit</td> </tr> </table>	ANC Rutin	: ≤20 menit	PNC	: ≤20 menit	ANC Terpadu	: ≤30 menit	Pelayanan KB Suntik	: ≤15 menit	Pelayanan KB Pil/Kondom	: ≤10 menit	Pelayanan KB Implan/IUD	: ≤30 menit	Imunisasi Bayi dan Balita	: ≤15 menit
ANC Rutin	: ≤20 menit															
PNC	: ≤20 menit															
ANC Terpadu	: ≤30 menit															
Pelayanan KB Suntik	: ≤15 menit															
Pelayanan KB Pil/Kondom	: ≤10 menit															
Pelayanan KB Implan/IUD	: ≤30 menit															
Imunisasi Bayi dan Balita	: ≤15 menit															

		Skrining Calon Pengantin : ≤30 menit Pemeriksaan Deteksi Dini : Sesuai kondisi Tumbuh Kembang Anak Pasien Penerbitan Rujukan : ≤10 menit
4.	Biaya/Tarif	Gratis bagi warga Kota Pasuruan Serta sesuai : 1. Peraturan Daerah Kota Pasuruan No 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah. 2. Peraturan Walikota Pasuruan No 59 tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Dasar Masyarakat
5.	Produk Layanan	1. Buku KIA 2. Kartu KB 3. Buku dan Leaflet Calon Pengantin 4. Kartu TT
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Pengguna/Pasien menyampaikan pengaduan melalui media: a. Telfon Nomor (0343) 5643274 b. SMS 0822 2997 9970 c. Kotak Saran d. Temu Muka 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu 4. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui a. Papan Informasi Puskesmas b. Menelfon yang bersangkutan secara langsung 5. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu maksimal 2x24jam

5. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

Komponen Manufaturing merupakan komponen yang terkait dengan proses pengelolaan internal dalam organisasi dan merupakan bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan pengguna layanan, diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan.</li> <li>3. Permenkes RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</li> <li>4. Peraturan Daerah Kota Pasuruan Nomor 01 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Set Kursi Gigi Elektrik</li> <li>2. Set Kesehatan Gigi dan Mulut</li> <li>3. Set Tang Pencabutan Dewasa</li> <li>4. Set Tang Pencabutan Gigi Anak</li> <li>5. Set alat pencabutan gigi sulung</li> <li>6. Bahan Habis Pakai</li> <li>7. Set Perlengkapan</li> <li>8. Set pencatatan dan pelapopran</li> <li>9. Safety box</li> <li>10. Obat emergency</li> <li>11. Phantom gigi</li> <li>13. Lembar balik Gigi Leaflet</li> <li>14. Alat Tulis</li> <li>15. Komputer</li> <li>16. Printer</li> <li>17. Meja</li> <li>18. Kursi</li> <li>19. Wastafel</li> <li>20. Tempat Sampah</li> </ol>

		21. Kartu Stok 22. AC 23. Lemari alat dan dokumen
3.	Kompetensi Pelaksana	Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian sesuai peraturan perundang-undangan terkait pelayanan kesehatan gigi dan mulut
4.	Pengawas Internal	Dilakukan secara berjenjang, dimulai oleh PJ UKP, Kefarmasian dan laboratorium kepada Kepala Puskesmas.
5.	Jumlah Pelaksana	Dokter Gigi (1 orang) Terapis Gigi dan Mulut (1 orang)
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. PKP 3. SPM 4. Pengaduan Masyarakat via Whatsapp, Website, dan Kotak Saran

Komponen Service Delivery merupakan komponen yang terkait dengan penyampaian pelayanan dan merupakan bagian yang menjadi fokus perhatian, dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan dan dipublikasikan secara luas. Diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Sudah terdaftar di ruangan pendaftaran dan rekam medik
2.	Prosedur	1. Pasien menunggu di Ruang Tunggu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut 2. Petugas menerima map Rekam Medis sesuai Nomer urut pendaftaran

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Petugas memanggil pasien sesuai urutan map Rekam Medis yang diterima serta melakukan identifikasi pasien</li> <li>4. Petugas melakukan kajian awal meliputi anamnese awal dan pemeriksaan tanda-tanda vital</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan Gigi dan Mulut pada pasien</li> <li>6. Petugas memberi pelayanan sesuai dengan diagnosa gigi</li> <li>7. Petugas mengarahkan pasien untuk konsultasi antar layanan bila diperlukan</li> <li>8. Petugas memberikan KIE kepada pasien dan atau keluarga yang mendampingi (bila ada)</li> <li>9. Petugas mencatat di rekam medis</li> <li>10. Petugas menulis dan memberikan resep kepada pasien sesuai kebutuhan</li> <li>11. Bila ada rujukan, petugas membuat rujukan melalui sistem DIGIS dan Pcare BPJS secara online sesuai advis pemeriksa</li> <li>12. Pasien pulang / mengambil obat di Ruang Farmasi</li> </ol>
3.	Waktu	<p>Pemeriksaan Gigi dan pengobatan Gigi : ≤ 15 menit</p> <p>Penambalan Sementara : ≤ 45 menit</p> <p>Penambalan tetap : ≤ 45 menit</p> <p>Pembersihan karang gigi : ≤ 60 menit</p> <p>Pencabutan gigi sulung : ≤ 45 menit</p> <p>Pencabutan gigi tetap : ≤ 60 menit</p>
4.	Biaya	<p>Pasien umum di luar wilayah Kota Pasuruan Serta sesuai :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kota Pasuruan No 4 thn 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah</li> </ol>

		2. Peraturan Walikota Pasuruan N0 59 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Dasar Masyarakat
5.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rekam Medis</li> <li>2. Resep</li> <li>3. Informed consent</li> <li>4. Surat Rujukan</li> <li>5. Surat Keterangan Berobat / Surat sakit</li> </ol>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/Pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telfon Nomor (0343) 5643274</li> <li>b. SMS 0822 2997 9970</li> <li>c. Kotak Saran</li> <li>d. Temu Muka</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu</li> <li>4. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Papan Informasi Puskesmas</li> <li>b. Menelfon yang bersangkutan secara langsung</li> </ol> </li> <li>5. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu maksimal 2x24 jam</li> </ol>

6. STANDAR PELAYANAN GIZI YANG BERSIFAT UKP

Komponen Manufacturing merupakan komponen yang terkait dengan proses pengelolaan internal dalam organisasi dan merupakan bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan pengguna layanan, diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan.</li> <li>3. Permenkes RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</li> <li>4. Peraturan Daerah kota Pasuruan Nomor 01 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Meja</li> <li>4. Kursi</li> <li>5. Leaflet</li> <li>6. Infantometer (Pengukur Panjang Badan)</li> <li>7. Digital Weight scale (Timbangan Berat Badan Digital)</li> <li>8. Digital Baby Scale (Timbangan Berat Badan Bayi Digital)</li> <li>9. Bayi, Balita, WUS, dan Ibu Hamil (Lingkar Lengan Atas)</li> <li>10. Food Model (Alat Peraga Makanan)</li> <li>11. Stadiometer (Pengukur Tinggi Badan)</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian sesuai peraturan perundang-undangan terkait pelayanan Gizi
4.	Pengawas Internal	Dilakukan secara berjenjang, dimulai oleh PJ UKP, Kefarmasian dan laboratorium sampai kepada Kepala puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Nutrisionist (2 Orang)
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. PKP</li> <li>3. SPM</li> <li>4. Pengaduan Masyarakat, via Whatsapp, Website, dan Kotak Saran</li> </ol>
----	----------------------------	--

Komponen Service Delivery merupakan komponen yang terkait dengan penyampaian pelayanan dan merupakan bagian yang menjadi fokus perhatian, dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan dan dipublikasikan secara luas. Diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Sudah terdaftar di ruangan pendaftaran dan rekam medik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menunggu diruang tunggu Pelayanan Gizi</li> <li>2. Petugas memanggil Pasien</li> <li>3. Petugas Melakukan Skrining Gizi Sesuai Pedoman Asuhan Gizi</li> <li>4. Petugas melakukan pengukuran antropometri (apabila belum dilakukan pengukuran) dan IMTPetugas melakukan pemeriksaan fisik</li> <li>5. Petugas Melakukan Anamnesa dan riwayat gizi sesuai Pedoman Asuhan Gizi</li> <li>6. Petugas Menentukan diet pada pasien</li> <li>7. Petugas memberikan KIE pada pasien dan keluarga</li> <li>8. Petugas memberikan Leaflet sesuai diet yang diberikan kepada pasien</li> <li>9. Petugas membuat kesepakatan kunjungan ulang untuk monitoring dan evaluasi diet yang dilakukan</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	Pengukuran antropometri : ≤ 3 menit Konsultasi Gizi /Asuhan Gizi : ≤ 20 menit Rujukan Konsultasi Gizi : ≤ 15 menit

4.	Biaya/Tarif	Pasien umum di luar wilayah Kota Pasuruan Serta sesuai : 1. Peraturan Daerah Kota Pasuruan No 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah 2. Peraturan Walikota Pasuruan No 59 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Dasar Masyarakat
5.	Produk Layanan	1. Form Asuhan Gizi 2. Form Skrining Pasien 3. Leaflet Konsultasi Gizi
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Pengguna/Pasien menyampaikan pengaduan melalui media: a. Telfon Nomor (0343) 5643274 b. SMS 0822 2997 9970 c. Kotak Saran d. Temu Muka 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu 4. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui a. Papan Informasi Puskesmas b. Menelfon yang bersangkutan secara langsung 5. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu maksimal 2x24jam

## 7. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

Komponen Manufaturing merupakan komponen yang terkait dengan proses pengelolaan internal dalam organisasi dan merupakan bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan pengguna layanan, diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan.</li> <li>3. Permenkes No.43 tahun 2019 tentang Puskesmas</li> <li>4. Peraturan Daerah kota Pasuruan No 01 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Set Laboratorium</li> <li>2. Bahan Habis Pakai</li> <li>3. Perlengkapan Ruang Laboratorium</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian sesuai peraturan perundang-undangan terkait pelayanan laboratorium
4.	Pengawas Internal	Dilakukan secara berjenjang, dimulai oleh PJ UKP, Kefarmasian dan laboratorium sampai kepada Kepala puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Pranata Laboratorium Kesehatan (2 Orang)
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Survey Kepuasan Masyarakat</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PKP</li> <li>2. SPM</li> <li>3. Pengaduan Masyarakat, via Whatsapp, Website, dan Kotak Saran</li> </ol>

Komponen Service Delivery merupakan komponen yang terkait dengan penyampaian pelayanan dan merupakan bagian yang menjadi fokus perhatian,

dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan dan dipublikasikan secara luas. Diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN																		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudah terdaftar di ruangan pendaftaran dan rekam medik</li> <li>2. Membawa Form Permintaan Lab</li> </ol>																		
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien membawa permintaan pemeriksaan laboratorium dari poli</li> <li>2. Pasien menunggu panggilan sesuai antrian</li> <li>3. Petugas melakukan pengecekan identitas pasien</li> <li>4. Petugas memasukkan data pasien dalam buku register laboratorium</li> <li>5. Petugas mencatat identitas pasien pada label dan menempelkan pada wadah sampel</li> <li>6. Petugas melakukan pengambilan sampel</li> <li>7. Petugas melakukan pemeriksaan sampel</li> <li>8. Petugas melakukan verifikasi hasil</li> <li>9. Petugas mencatat hasil di form hasil pemeriksaan</li> <li>10. Petugas meyerahkan hasil pemeriksaan kepada pasien untuk dibawa ke poli yang merujuk/ dokter pemeriksa</li> </ol>																		
3.	Waktu Pelayanan	<table border="0"> <tr> <td>Pemeriksaan Darah Lengkap</td> <td>: ≤60 menit</td> </tr> <tr> <td>Pemeriksaan Urine Lengkap</td> <td>: ≤30 menit</td> </tr> <tr> <td>Pemeriksaan Kimia Klinik (Alat Fotometer)</td> <td>: ≤60 menit</td> </tr> <tr> <td>Pemeriksaan Kimia Klinik (Stick)</td> <td>: ≤10 menit</td> </tr> <tr> <td>Pemeriksaan ImuNoserologi</td> <td>: ≤30 menit</td> </tr> <tr> <td>Pemeriksaan Golongan Darah</td> <td>: ≤10 menit</td> </tr> <tr> <td>Test Kehamilan</td> <td>: ≤10 menit</td> </tr> <tr> <td>Pemeriksaan Rapid Test Antigen Covid-19</td> <td>: ≤40 menit</td> </tr> <tr> <td>Pemeriksaan BTA</td> <td>: 3 Hari</td> </tr> </table>	Pemeriksaan Darah Lengkap	: ≤60 menit	Pemeriksaan Urine Lengkap	: ≤30 menit	Pemeriksaan Kimia Klinik (Alat Fotometer)	: ≤60 menit	Pemeriksaan Kimia Klinik (Stick)	: ≤10 menit	Pemeriksaan ImuNoserologi	: ≤30 menit	Pemeriksaan Golongan Darah	: ≤10 menit	Test Kehamilan	: ≤10 menit	Pemeriksaan Rapid Test Antigen Covid-19	: ≤40 menit	Pemeriksaan BTA	: 3 Hari
Pemeriksaan Darah Lengkap	: ≤60 menit																			
Pemeriksaan Urine Lengkap	: ≤30 menit																			
Pemeriksaan Kimia Klinik (Alat Fotometer)	: ≤60 menit																			
Pemeriksaan Kimia Klinik (Stick)	: ≤10 menit																			
Pemeriksaan ImuNoserologi	: ≤30 menit																			
Pemeriksaan Golongan Darah	: ≤10 menit																			
Test Kehamilan	: ≤10 menit																			
Pemeriksaan Rapid Test Antigen Covid-19	: ≤40 menit																			
Pemeriksaan BTA	: 3 Hari																			

4.	Biaya/Tarif	Pasien umum di luar wilayah Kota Pasuruan Serta sesuai : 1. Peraturan Daerah Kota Pasuruan No 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah 2. Peraturan Walikota Pasuruan No 59 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Dasar Masyarakat
5.	Produk Layanan	1. Form permintaan pemeriksaan 2. Form hasil pemeriksaan 3. Form Permintaan Rujukan Laboratorium 4. Informed Consent
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Pengguna/Pasien menyampaikan pengaduan melalui media: a. Telfon Nomor (0343) 5643274 b. SMS 0822 2997 9970 c. Kotak Saran d. Temu Muka 2. Petugas mencatat semua pengaduan Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu 3. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui a. Papan Informasi Puskesmas b. Menelfon yang bersangkutan secara langsung 5. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu maksimal 2x24jam

#### 8. STANDAR PELAYANAN MTBS

Komponen Manufacturing merupakan komponen yang terkait dengan proses pengelolaan internal dalam organisasi dan merupakan bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan pengguna layanan, diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan.</li> <li>3. Permenkes RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</li> <li>4. Peraturan Daerah kota Pasuruan No 01 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Form. pencatatan bayi muda umur kurang dari 2 bulan</li> <li>2. Buku Register MTBS</li> <li>3. Form. pencatatan balita sakit umur 2 bulan sampai 5 tahun</li> <li>4. Oximeter bayi dan balita</li> <li>5. Aritimer</li> <li>6. Tempat Sampah</li> <li>7. Tensimeter anak</li> <li>8. Stetoscope anak</li> <li>9. Wastafel</li> <li>10. Timbangan bayi</li> <li>11. Timbangan injak</li> <li>12. Pengukur panjang badan</li> <li>13. Pengukur tinggi badan</li> <li>14. Termometer, Bak instrument kecil</li> <li>15. Meja, kursi, computer, printer</li> <li>16. Dispenser, senter</li> <li>17. Alat ukur lingkak kepala Alat ukur LILA</li> <li>18. Tounge spatel/Sudip lidah</li> <li>19. Form. Pra Skreening Perkembangan (Buku KIA)</li> <li>20. Media KIE</li> <li>21. Bengkok, Troli, BMHP, AC</li> </ol>

		22. Tempat tidur, seprei anti air, bantal, selimut, ATK, Almari
3.	Kompetensi Pelaksana	Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian sesuai peraturan perundang-undangan terkait pelayanan kesehatan
4.	Pengawas Internal	Dilakukan secara berjenjang, dimulai oleh PJ UKP, Kefarmasian dan Laboratorium sampai kepada Kepala Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Paramedis (1 orang)
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Pengaduan Masyarakat, via Whatsapp, Website, dan Kotak Saran

Komponen Service Delivery merupakan komponen yang terkait dengan penyampaian pelayanan dan merupakan bagian yang menjadi fokus perhatian, dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan dan dipublikasikan secara luas. Diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Sudah terdaftar di ruangan pendaftaran dan rekam medik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien menunggu diruang tunggu Ruangan MTBS dan SDIDTK 2. Petugas menerima map rekam medis sesuai Nomor urut pendaftaran 3. Petugas memanggil pasien untuk masuk ke ruang pelayanan MTBS

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Petugas melakukan pengkajian kepada keluarga pasien</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan antropometri yang diperlukan</li> <li>6. Pasien dilayani sesuai keluhan dan kebutuhan pelayanan kesehatan lainnya</li> <li>7. Petugas melakukan konsultasi atau kolaborasi dengan tenaga kesehatan lainnya (jika diperlukan)</li> <li>8. Petugas memberikan KIE dan konseling pada keluarga</li> <li>9. Keluarga pasien mengambil obat ke ruang farmasi sesuai resep pemeriksa</li> <li>10. Pasien pulang tanpa keluhan (kapan kontrol ulang)/ Rujuk jika diperlukan</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	Pelayanan MTBS : 20-30 menit
4.	Biaya/Tarif	<p>Pasien umum di luar wilayah Kota Pasuruan Serta sesuai:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kota Pasuruan No 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah.</li> <li>2. Peraturan Walikota Pasuruan No 59 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Dasar Masyarakat</li> </ol>
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan kesehatan umum balita</li> <li>2. Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) dan Konseling</li> <li>3. Rujukan internal/eksternal</li> <li>4. Resep untuk balita sakit</li> </ol>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/Pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telfon Nomor (0343) 5643274</li> <li>b. SMS 0822 2997 9970</li> <li>c. Kotak Saran</li> <li>d. Temu Muka</li> </ol> </li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu</li> <li>4. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Papan Informasi Puskesmas</li> <li>b. Menelfon yang bersangkutan secara langsung</li> </ol> </li> <li>5. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu maksimal 2x24jam</li> </ol>
--	--	---

#### 9. STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN

Komponen Manufaturing merupakan komponen yang terkait dengan proses pengelolaan internal dalam organisasi dan merupakan bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan pengguna layanan, diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan.</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>4. Peraturan Daerah kota Pasuruan No 01 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Set Farmasi</li> <li>2. Bahan Habis Pakai</li> <li>3. Perlengkapan Ruang Farmasi</li> </ol>

3.	Kompetensi Pelaksana	Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian sesuai peraturan perundang-undangan terkait pelayanan kefarmasian
4.	Pengawas Internal	Dilakukan secara berjenjang, dimulai oleh PJ UKP, Kefarmasian dan Laboratorium sampai kepada Kepala Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	1. Apoker (1 orang) 2. Asisten Apoteker (1 orang)
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. PKP 3. Pengaduan Masyarakat via Whatsapp, Website, dan Kotak Saran

Komponen Service Delivery merupakan komponen yang terkait dengan penyampaian pelayanan dan merupakan bagian yang menjadi fokus perhatian, dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan dan dipublikasikan secara luas. Diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Sudah terdaftar di ruangan pendaftaran dan rekam medik 2. Membawa resep puskesmas
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien/keluarga pasien menyerahkan resep obat 2. Petugas menerima resep 3. Pasien/keluarga pasien menunggu di ruang tunggu obat 4. Petugas melakukan telaah resep

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Petugas menyiapkan obat</li> <li>6. Petugas melakukan telaah obat</li> <li>7. Petugas memanggil pasien/keluarga pasien serta melakukan identifikasi pasien</li> <li>8. Petugas menyerahkan obat disertai pemberian informasi obat</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	<p>Obat Non racikan : ≤ 10 menit</p> <p>Obat racikan : ≤ 30 menit</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>Pasien umum di luar wilayah Kota Pasuruan Serta sesuai:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kota Pasuruan No 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah.</li> <li>2. Peraturan Walikota Pasuruan No 59 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Dasar Masyarakat</li> </ol>
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obat</li> <li>2. Bahan Medis Habis Pakai</li> </ol>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/Pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telfon Nomor (0343) 5643274</li> <li>b. SMS 0822 2997 9970</li> <li>c. Kotak Saran</li> <li>d. Temu Muka</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Pengaduan akan dibahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan dilaporkan kepada Tim Mutu</li> <li>4. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Papan Informasi Puskesmas</li> <li>b. Menelfon yang bersangkutan secara langsung</li> </ol> </li> <li>5. Pengaduan akan ditindak lanjuti dalam waktu maksimal 2x24 jam</li> </ol>

10. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN LANSIA YANG BERSIFAT UKP

Komponen Manufacturing merupakan komponen yang terkait dengan proses pengelolaan internal dalam organisasi dan merupakan bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan pengguna layanan, diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan.</li> <li>3. Permenkes RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</li> <li>4. Peraturan Daerah kota Pasuruan Nomor.01 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tensi meter digital</li> <li>2. Stetoskop</li> <li>3. Timbangan Barat badan (injak)</li> <li>4. HEPA filter forteble</li> <li>5. Lemari dokumen 2 pintu</li> <li>6. Troli tempat alat</li> <li>7. Media KIE</li> <li>8. Blangko : resep, permintaan lab, rujukan, surat keterangan sehat, surat keterangan berobat/sakit, skoring TB, PITC, rekam medis hal. 2</li> <li>9. Buku register pelayanan, buku bantu program</li> <li>10. Alat Tulis</li> <li>11. Komputer</li> <li>12. Printer</li> <li>13. Meja</li> <li>14. Kursi</li> <li>15. Wastafel</li> <li>16. Tempat Sampah</li> </ol>

		17. Kartu Stok 18. Kipas dinding
3.	Kompetensi Pelaksana	Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian sesuai peraturan perundang-undangan terkait pelayanan pemeriksaan umum
4.	Pengawas Internal	Dilakukan secara berjenjang, dimulai oleh PJ UKP, Kefarmasian dan Laboratorium sampai kepada Kepala puskesmas.
5.	Jumlah Pelaksana	Perawat 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. PKP 3. Pengaduan Masyarakat, via Whatsapp, Website, dan Kotak Saran

Komponen Service Delivery merupakan komponen yang terkait dengan penyampaian pelayanan dan merupakan bagian yang menjadi fokus perhatian, dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan dan dipublikasikan secara luas. Diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Sudah terdaftar di ruangan pendaftaran dan rekam medik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien menunggu di ruang tunggu Ruang Lansia 2. Petugas menerima map Rekam Medis sesuai Nomer urut pendaftaran

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Petugas memanggil pasien sesuai urutan map Rekam Medis yang diterima serta melakukan identifikasi pasien</li> <li>4. Pemeriksa melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik serta pemeriksaan penunjang bila diperlukan</li> <li>5. Pemeriksa memberikan terapi / tindakan medis / rujukan sesuai dengan hasil kajian dan pemeriksaan penunjang yang didapatkan</li> <li>6. Pemeriksa mengarahkan pasien untuk konsultasi antar layanan bila diperlukan</li> <li>7. Pemeriksa memberikan KIE kepada pasien dan atau keluarga yang mendampingi (bila ada)</li> <li>8. Pemeriksa mencatat di rekam medis</li> <li>9. Pemeriksa menulis dan memberikan resep kepada pasien</li> <li>10. Bila ada rujukan, petugas membuat rujukan melalui sistem DIGIS dan Pcare BPJS secara online sesuai advis pemeriksa</li> <li>11. Petugas mencetak dan memberikan surat rujukan kepada pasien</li> <li>12. Pasien pulang / mengambil obat di Ruang Farmasi</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	<p>Kajian awal : ≤ 10 menit</p> <p>Pemeriksaan, penentuan diagnosa dan terapi menit : ≤ 15 menit</p> <p>Penerbitan Rujukan : ≤ 10 menit</p> <p>KIE : ≤ 15 menit</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>Pasien umum di luar wilayah Kota Pasuruan Serta sesuai :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kota Pasuruan No 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah.</li> </ol>

		2. Peraturan Walikota Pasuruan No 59 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Dasar Masyarakat
5.	Produk Layanan	1. Resep 2. Surat Rujukan 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Berobat/Sakit
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Pengguna/Pasien menyampaikan pengaduan melalui media: a. Telfon Nomor (0343) 5643274 b. SMS 0822 2997 9970 c. Kotak Saran d. Temu Muka 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu 4. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui a. Papan Informasi Puskesmas b. Menelfon yang bersangkutan secara langsung 5. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu maksimal 2x24jam

#### 11. STANDAR PELAYANAN PENYAKIT MENULAR (TB, HIV)

Komponen Manufaturing merupakan komponen yang terkait dengan proses pengelolaan internal dalam organisasi dan merupakan bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan pengguna layanan, diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan.</li> <li>3. Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas</li> <li>4. Peraturan Daerah kota Pasuruan No 01 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat tinggi badan</li> <li>2. Timbangan badan digital</li> <li>3. Tensimeter dewasa</li> <li>4. Stetoskop</li> <li>5. Media KIE</li> <li>6. Blangko : resep, permintaan lab, rujukan, surat keterangan sehat, surat keterangan berobat/sakit, skoring TB, rekam medis hal.2, permintaan mantoux test, PITC, TB.01, TB.01 PPINH, TB.02, TB.02 PPINH, TB.05, TB.06, TB.09, TB.10, TB.16</li> <li>7. Buku register pelayanan</li> <li>8. Pot dahak</li> <li>9. Alat Tulis</li> <li>10. Komputer/laptop</li> <li>11. Meja</li> <li>12. Kursi</li> <li>13. Tempat Sampah</li> <li>14. Kartu Stok</li> <li>15. Kipas angin</li> <li>16. Kabinet alat dan dokumen</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian sesuai peraturan perundang-undangan terkait pelayanan penyakit menular Tuberkulosis
4.	Pengawas Internal	Dilakukan secara berjenjang,dimulai oleh PJ UKP, Kefarmasian dan Laboratorium sampai kepada Kepala puskesmas.

5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter (1 orang)</li> <li>2. Perawat (1-2 orang)</li> <li>3. Paramedis/ tenaga kesehatan lain (1 orang)</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. PKP</li> <li>3. SPM</li> <li>4. Pengaduan Masyarakat, via Whatsapp, Website, dan Kotak Saran</li> </ol>

Komponen Service Delivery merupakan komponen yang terkait dengan penyampaian pelayanan dan merupakan bagian yang menjadi fokus perhatian, dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan dan dipublikasikan secara luas. Diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Sudah terdaftar di ruangan pendaftaran dan rekam medik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas mendaftarkan pasien ke loket pendaftaran</li> <li>2. Pasien menunggu di ruang tunggu Ruang Pelayanan TB</li> <li>3. Petugas menerima map Rekam Medis dari petugas loket</li> <li>4. Petugas memanggil pasien sesuai urutan kedatangan pasien dan melakukan identifikasi pasien</li> <li>5. Petugas melakukan kajian awal meliputi anamnese awal dan pemeriksaan tanda-tanda vital</li> </ol>

		<p>6. Petugas melakukan kajian awal meliputi anamnese awal dan pemeriksaan lain yang dibutuhkan</p> <p>7. Pemeriksa mengkoordinasikan pemeriksaan oleh dokter, pelayanan gizi, pelayanan laboratorium, pelayanan farmasi, pelayanan kesehatan lingkungan saat awal pengobatan atau sesuai indikasi</p> <p>8. Pemeriksa memberikan KIE kepada pasien dan atau keluarga yang mendampingi (bila ada)</p> <p>9. Pemeriksa memberikan terapi / tindakan medis / rujukan sesuai dengan hasil kajian yang didapatkan</p> <p>10. Bila ada rujukan, petugas membuat rujukan melalui sistem DIGIS dan Pcare BPJS secara online sesuai advis pemeriksa</p> <p>11. Petugas mencetak dan memberikan surat rujukan kepada pasien</p> <p>12. Petugas memberikan OAT, obat lain bila ada, PMT sesuai indikasi, masker selama fase intensif, dan TB.02</p> <p>13. Pasien pulang</p>
3.	Waktu Pelayanan	<p>Kajian awal : ≤ 10 menit</p> <p>Pemeriksaan, penentuan diagnosa : ≤ 15 menit dan terapi</p> <p>Penerbitan Rujukan : ≤ 10 menit</p> <p>KIE : ≤ 30 menit</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>Pasien umum di luar wilayah Kota Pasuruan</p> <p>Serta sesuai :</p> <p>1. Peraturan Daerah Kota Pasuruan No 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah.</p>

		2. Peraturan Walikota Pasuruan No 59 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Dasar Masyarakat
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resep</li> <li>2. Surat Rujukan</li> <li>3. Surat Keterangan Berobat/Sakit</li> <li>4. TB.01</li> <li>5. TB.02</li> <li>6. TB. 09</li> </ol>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/Pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telfon Nomor (0343) 5643274</li> <li>b. SMS 0822 2997 9970</li> <li>c. Kotak Saran</li> <li>d. Temu Muka</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu</li> <li>4. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Papan Informasi Puskesmas</li> <li>b. Menelfon yang bersangkutan secara langsung</li> </ol> </li> <li>5. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu maksimal 2x24jam</li> </ol>

## 12. STANDAR PELAYANAN PANDU PTM

Komponen Manufaturing merupakan komponen yang terkait dengan proses pengelolaan internal dalam organisasi dan merupakan bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan pengguna layanan, diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang Undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan.</li> <li>3. Peraturan Daerah kota Pasuruan No 01 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tensi meter digital</li> <li>2. Stetoskop</li> <li>3. Timbangan Barat badan (injak)</li> <li>4. Metlin</li> <li>5. CO Analyzer</li> <li>6. Rinne Test</li> <li>7. Snallen Chat</li> <li>8. Tabel Prediksi Risiko (CHARTA)</li> <li>9. Form Skrening PANDU, PUMA, SRQ, Konseling UBM</li> <li>10. HEPA filter forteble</li> <li>11. Lemari dokumen 2 pintu</li> <li>12. Troli tempat alat</li> <li>13. Media KIE</li> <li>14. Blangko : resep, permintaan lab, rujukan, surat keterangan sehat, surat keterangan berobat/sakit.</li> <li>15. Buku register pelayanan</li> <li>16. Alat Tulis</li> <li>17. Komputer, Meja, Kursi, Printer</li> <li>18. Wastafel</li> <li>19. Tempat Sampah</li> <li>20. Kartu Stok</li> <li>21. Kipas dinding</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian sesuai peraturan perundang-undangan terkait pelayanan PANDU PTM

4.	Pengawas Internal	Dilakukan secara berjenjang,dimulai oleh PJ UKP,Kefarmasian dan laboratorium sampai kepada sampai kepada Kepala puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Medis dan atau Paramedis (2 Orang )
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. PKP 3. SPM 4. Pengaduan Masyarakat via Whatsapp, Website, dan Kotak Saran

Komponen Service Delivery merupakan komponen yang terkait dengan penyampaian pelayanan dan merupakan bagian yang menjadi fokus perhatian, dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan dan dipublikasikan secara luas. Diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Sudah terdaftar di ruangan pendaftaran dan rekam medik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien menunggu di ruang tunggu pemeriksaan 2. Petugas memanggil pasien dan melakukan pengkajian awal, mengukur tekanan darah,nadi, suhu, pernafasan, tinggi badan, berat badan, lingkar perut dan keluhan pasien 3. Petugas pengkajian mengarahkan pasien ke ruang pelayanan Pandu PTM

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Petugas menanyakan nama, tanggal lahir dan alamat dan mencocokkan dengan rekam medik pasien</li> <li>5. Petugas melakukan Pengkajian identitas pada sasaran Pandu meliputi : No. RM, tanggal pemeriksaan, NIK, nama, tanggal lahir, jenis kelamin, Provinsi, Kota/ Kabupaten, Alamat, No.Telp/Hp, status pendidikan, Pekerjaan, Status Perkawinan dan Golongan Darah</li> <li>6. Petugas melakukan wawancara pada sasaran Pandu terkait riwayat Penyakit Tidak Menular pada keluarga, riwayat Penyakit Tidak Menular pada diri sendiri dan Faktor Risiko</li> <li>7. Petugas melakukan Pemeriksaan, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Gula Darah bagi Semua sasaran usia <math>\geq</math> 40 tahun</li> <li>b. Profil Lipid (Cholestrol) jika sasaran usia <math>\geq</math> 40 tahun dengan Hipertensi dan atau Diabetes Miletus</li> <li>c. SRQ</li> <li>d. Tabel Prediksi Risiko (CHARTA) bagi Semu sasaran usia <math>\geq</math>40 tahun</li> <li>e. EKG jika sasaran usia <math>\geq</math>40 tahun dengan Hipertensi dan atau Diabetes Miletus</li> <li>f. Gangguan Indera, meliputi: gangguan penglihatan dan gangguan pendengaran</li> <li>g. Pemeriksaan IVA &amp; Sadanis kepada wanitayang sudah menikah atau yang pernah melakukan hubungan seksual (yang dilakukan di pelayanan KIA)</li> </ol> </li> </ol>
--	--	---

		<p>8. Petugas melakukan konseling UBM kepada orang yang ingin berhenti merokok atau kepada perokok</p> <p>9. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang lainnya selain pemeriksaan diatas (jika diperlukan)</p> <p>10. Petugas menentukan diagnosa, memberikan terapi farmakologi (diberi obat/tidak), KIE (Gizi dan aktivitas fisik)</p> <p>11. Petugas memberikan rujukan jika ada indikasi</p> <p>12. Petugas memberikan resep obat pada pasien untuk diambil di farmasi</p> <p>13. Petugas menulis buku register pasien berdasarkan rekam medik dan form Pandu</p> <p>14. Pasien Pulang</p>
3.	Waktu Pelayanan	<p>Anamnesa (Pengkajian identitas dan wawancara) : ≤ 5 menit</p> <p>Pemeriksaan Gula Darah : ≤ 10 menit</p> <p>Pemeriksaan Profil Lipid : ≤ 60 menit</p> <p>Skrining SRQ : ≤ 5 menit</p> <p>Skrining Tabel Prediksi Risiko (CHARTA) : ≤ 10 menit</p> <p>Pemeriksaan EKG : ≤ 10 menit</p> <p>Pemeriksaan gangguan penglihatan : ≤ 10 menit</p> <p>Pemeriksaan gangguan pendengaran : ≤ 10 menit</p> <p>Pemeriksaan IVA &amp; Sadanis : ≤ 30 menit</p> <p>Komunikasi Informasi dan Edukasi : ≤ 10 menit</p> <p>Konseling UBM : ≤ 30 menit</p>
4.	Biaya/Tarif	Pasien umum di luar wilayah Kota Pasuruan, serta sesuai:

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kota Pasuruan No 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah.</li> <li>2. Peraturan Walikota Pasuruan No 59 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Dasar Masyarakat</li> </ol>
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resep</li> <li>2. Surat rujukan</li> <li>3. Surat keterangan sehat</li> <li>4. Surat keterangan berobat/sakit</li> <li>5. Komunikasi Informasi dan Edukasi</li> </ol>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/Pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telfon Nomor (0343) 5643274</li> <li>b. SMS 0822 2997 9970</li> <li>c. Kotak Saran</li> <li>d. Temu Muka</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu</li> <li>4. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Papan Informasi Puskesmas</li> <li>b. Menelfon yang bersangkutan secara langsung</li> </ol> </li> <li>5. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu maksimal 2x24jam</li> </ol>

### 13. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN LINGKUNGAN

Komponen Manufaturing merupakan komponen yang terkait dengan proses pengelolaan internal dalam organisasi dan merupakan bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan pengguna layanan, diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
----	----------	--------

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan.</li> <li>3. Permenkes RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</li> <li>4. Peraturan Daerah kota Pasuruan No 01 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Meja</li> <li>4. Kursi</li> <li>5. Alat Pengukur Pencahayaan</li> <li>6. Alat Pengukur Kelembaban</li> <li>7. Alat Pengukur Suhu</li> <li>8. Alat Pengukur Kebisingan</li> <li>9. Leaflet</li> <li>10. Kipas Angin</li> <li>11. Tempat Sampah</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian sesuai peraturan perundang-undangan terkait pelayanan Kesehatan Lingkungan
4.	Pengawas Internal	Dilakukan secara berjenjang,dimulai oleh PJ Program sampai kepada sampai kepada Kepala puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Tenaga Sanitasi Lingkungan (1 orang)
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. PKP</li> <li>3. SPM</li> <li>4. Pengaduan Masyarakat via Whatsapp, Website, dan Kotak Saran</li> </ol>
----	----------------------------	---

Komponen Service Delivery merupakan komponen yang terkait dengan penyampaian pelayanan dan merupakan bagian yang menjadi fokus perhatian, dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan dan dipublikasikan secara luas. Diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Sudah terdaftar di ruangan pendaftaran dan rekam medik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang ke ruang pendaftaran Puskesmas</li> <li>2. Pasien berobat ke poli yang dituju</li> <li>3. Pasien di rujuk ke ruang konseling sanitasi</li> <li>4. Petugas mempelajari kartu rujukan dari petugas poli serta diagnose penyakit</li> <li>5. Petugas menyalin data pasien ke dalam register pasien</li> <li>6. Petugas melakukan identifikasi masalah dengan cara wawancara /konseling</li> <li>7. Petugas menentukan dugaan penyebab penyakit</li> <li>8. Petugas memberi saran tentang penyakit dan hubungannya dengan lingkungan dan upaya pencegahan agar tidak terjadi penularan</li> <li>9. Bila diperlukan Petugas membuat kesepakatan waktu dengan pasien dan keluarganya tentang jadwal kunjungan lapangan</li> </ol>

		10. Pasien pulang dan petugas melakukan pencatatan dan pelaporan
3.	Waktu Pelayanan	Konseling Sanitasi : ≤ 15 menit Inspeksi Sanitasi Penyakit Berbasis Lingkungan : ≤ 30 menit
4.	Biaya/Tarif	Pasien umum di luar wilayah Kota Pasuruan Serta sesuai : 1. Peraturan Daerah Kota Pasuruan No 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah 2. Peraturan Walikota Pasuruan N0 59 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Dasar Masyarakat
5.	Produk Layanan	1. Pasien Mendapat Pelayanan Kesehatan Konseling Sanitasi 2. Leaflet Penyakit Berbasis Lingkungan 3. Pemeriksaan Lingkungan Fisik Untuk Mendukung Inspeksi terhadap sarana pasien PBL yang telah dikonseling berupa : Pemeriksaan Pencahayaan dan Pemeriksaan Kelembaban
6.	Pengelolaan Pengaduan	2. Pengguna/Pasien menyampaikan pengaduan melalui media: a. Telfon Nomor (0343) 5643274 b. SMS 0822 2997 9970 c. Kotak Saran d. Temu Muka 5. Petugas mencatat semua pengaduan 6. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu 7. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui a. Papan Informasi Puskesmas

		b. Menelfon yang bersangkutan secara langsung 6. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu maksimal 2x24jam
--	--	---

#### 14. STANDAR PELAYANAN AMBULANCE

Komponen Manufaturing merupakan komponen yang terkait dengan proses pengelolaan internal dalam organisasi dan merupakan bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan pengguna layanan, diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan. 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan 4. Peraturan Daerah Kota Pasuruan No 01 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	1. Tensimeter 2. Stetoskop 3. Senter 4. Termometer 5. Tabung Oksigen 6. Nasal Oksigen 7. Bahan dan Obat-obatan emergency
3.	Kompetensi Pelaksana	Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian sesuai peraturan perundang-undangan terkait pelayanan kefarmasian
4.	Pengawas Internal	Dilakukan secara berjenjang,dimulai oleh PJ UKP,Kefarmasian dan laboratorium sampai kepada sampai kepada Kepala puskesmas.

5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tenaga Medis/Paramedis (sesuai kebutuhan)</li> <li>2. Driver (1 orang)</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. PKP</li> <li>3. SPM</li> <li>4. Pengaduan Masyarakat via Whatsapp, Website, dan Kotak Saran</li> </ol>

Komponen Service Delivery merupakan komponen yang terkait dengan penyampaian pelayanan dan merupakan bagian yang menjadi fokus perhatian, dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan dan dipublikasikan secara luas. Diantaranya sebagai berikut :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Sudah terdaftar di ruangan pendaftaran dan rekam medik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Mengantar pasien rujuk</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas ruangan menghubungi admisi</li> <li>2. Petugas admisi menghubungi petugas ambulan</li> <li>3. Dokter menghubungi rumah sakit yang dituju dan memastikan pasien dapat di terima</li> <li>4. Pasien kemudian diberangkatkan ke rumah sakit yang dituju</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	Mengantar pasien rujuk : sesuai jarak RS yang di tuju
4.	Biaya/Tarif	Pasien umum di luar wilayah Kota Pasuruan Serta sesuai:

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kota Pasuruan No 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah.</li> <li>2. Peraturan Walikota Pasuruan No 59 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Dasar Masyarakat</li> </ol>
5.	Produk Layanan	Pasien/warga mendapatkan pelayanan ambulance menuju fasilitas kesehatan
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/Pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telfon Nomor (0343) 5643274</li> <li>b. SMS 081231907932</li> <li>c. Kotak Saran</li> <li>d. Temu Muka</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Pengaduan akan di bahas oleh Tim Penyampaian dan Penanganan Keluhan Pelanggan dan di laporkan kepada Tim Mutu</li> <li>4. Jawaban semua pengaduan akan disampaikan melalui <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Papan Informasi Puskesmas</li> <li>b. Menelfon yang bersangkutan secara langsung</li> </ol> </li> <li>5. Pengaduan akan di tindak lanjuti dalam waktu maksimal 2x24jam</li> </ol>

KEPALA UPT PUSKESMAS KEBONSARI

  
 drg. **CELIA NUR HAMZAH**  
 Penata (II/c)  
 NIP. 19900501 201903 1 003