



**PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO**  
**DINAS KESEHATAN**  
**PUSKESMAS SAMIGALUH II**

ꦏꦸꦭꦺꦤ꧀ꦥꦫꦺꦒꦺꦴꦏꦺꦱꦺꦃꦠꦤ꧀ꦥꦸꦱꦏꦺꦱꦩꦱꦱꦩꦶꦒꦭꦸꦃꦲꦶ

Ngemplak, Pagerharjo, Samigaluh, Kulon Progo 55673  
No. Hp. 087712374217 Email: [pusk.samigaluh2@gmail.com](mailto:pusk.samigaluh2@gmail.com)

**KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS SAMIGALUH II**

**Nomor : 188.4 / I / 004 / TAHUN 2024**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN UPT PUSKESMAS SAMIGALUH II**

**KEPALA UPT PUSKESMAS SAMIGALUH II,**

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya memberikan kepastian, meningkatkan dan menjamin mutu kinerja pelayanan kepada masyarakat yang selaras dengan kemampuan penyelenggara, perlu menyusun Standar Pelayanan Puskesmas;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Puskesmas tentang Standar Pelayanan UPT Puskesmas Samigaluh II;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan;

8. Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/d/4871/2023 Tentang Instrumen Survei Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
11. Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 31 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
12. Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 73 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat;

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS TENTANG STANDAR PELAYANAN UPT PUSKESMAS SAMIGALUH II
- KESATU : Standar Pelayanan UPT Puskesmas Samigaluh II sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada UPT Puskesmas Samigaluh II meliputi : Pelayanan Pendaftaran, Pelayanan Pemeriksaan Umum, Pelayanan Pemeriksaan Gigi dan Mulut, Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), Pelayanan Terpadu Balita Sakit, Pelayanan Imunisasi, Pelayanan Laboratorium, Pelayanan Konsultasi, Pelayanan Farmasi, Pelayanan UGD, Pelayanan Rawat Inap dan Persalinan, Pelayanan Kasir, Pelayanan Pengaduan Pelanggan.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana pelayanan di UPT Puskesmas Samigaluh II.
- KEEMPAT : Segala biaya yang diperlukan sebagai akibat diberlakukannya Keputusan Kepala Puskesmas ini dibebankan pada Anggaran Operasional Puskesmas Samigaluh II.

KELIMA : Keputusan Kepala Puskesmas Samigalih II mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Samigalih

Pada tanggal 11 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS SAMIGALUH II



dr. Arum Ermi Wijayanti

Pembina Tk I, IV/b

NIP. 19790322 200801 2 003

LAMPIRAN  
SURAT KEPUTUSAN KEPALA  
UPT PUSKESMAS SAMIGALUH II  
NOMOR : 188.4 / I / 004 / TAHUN 2024  
TENTANG : STANDAR PELAYANAN  
UPT PUSKESMAS SAMIGALUH II

**STANDAR PELAYANAN UPT PUSKESMAS SAMIGALUH II**

**A. Standar Pelayanan Pendaftaran**

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| No. | Komponen                       | Uraian  |
|-----|--------------------------------|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan          | Pengguna layanan / pasien datang dengan membawa:<br>a. Kartu identitas (KTP / SIM / KK / Kartu Pelajar dan lainnya) bagi pasien baru<br>b. Kartu Berobat pasien bagi pasien lama<br>c. Kartu JKN / KIS bagi yang memiliki   |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Sistem pendaftaran :<br>a. Pendaftaran langsung<br>b. Pendaftaran Online (JKN Mobile dan WA)<br>Mekanisme dan Prosedur Pendaftaran :<br>a. Pasien datang ke Puskesmas.<br>b. Pasien dilakukan skrining kesehatan untuk dikategorikan infeksius dan non infeksius<br>c. Pasien dilakukan skrining risiko jatuh dan prioritas, bagi pasien dengan risiko jatuh diberikan penanda pasien risiko jatuh dan bagi pasien dengan prioritas di arahkan menunggu ke area tunggu pasien prioritas.<br>d. Pasien mengaskes APM (Anjungan pendaftaran Mandiri) untuk mendapatkan nomor antrean pendaftaran<br>e. Pasien menunggu panggilan pendaftaran<br>f. Pasien dipanggil unit pendaftaran untuk konfirmasi dan identifikasi data identitas, jaminan, dan poli tujuan |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    |   | <p>g. Pasien menunggu panggilan poli</p> <p>h. Untuk pasien online langsung konfirmasi ke Unit Pendaftaran (melewati APM)</p>   |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | <p>Pasien baru : 5 menit</p> <p>Pasien lama : 2 menit (dengan membawa kartu kunjung)</p>  |
| 4. | Biaya/tarif                             | <p>a. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>b. Pasien JKN : Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>   |
| 5. | Produk Pelayanan                        | <p>a. Terlayannya pendaftaran pelanggan / pasien</p> <p>b. Tersedianya Rekam Medis Elektronik pasien</p>  |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Puskesmas Samigaluh II, Ngemplak, Pagerharjo, Samigaluh, Kulon Progo</p> <p>SMS/WA : 0877 1237 4217</p> <p>Email : pusk.samigaluh2@gmail.com</p> <p>Instagram : puskesmassamigaluh2</p> <p>Website :</p> <p><a href="https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogokab.go.id/">https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogokab.go.id/</a></p> <p>Secara tertulis : Kotak saran</p> |
| 7. | Waktu Pelayanan                         | <p>Senin sd Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 07.30 WIB – 10.00 WIB</p> <p>Sabtu : 07.30 WIB – 10.00 WIB</p>  |

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

| No. | Komponen    | Uraian   |
|-----|-------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum | <p>a. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>c. Permenkes Nomor 52 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja</p> |

|    |                                      |   |
|----|--------------------------------------|---|
|    |                                      | <p>d. Permenkes Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</p> <p>e. Permenkes Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi</p> <p>f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter, dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi</p> <p>g. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</p> <p>h. Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 31 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 55 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | <p>a. Ruang Pendaftaran dan ruang RM</p> <p>b. Komputer dan Jaringannya</p> <p>c. Ruang tunggu pasien</p> <p>d. Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dan Aplikasi SIMPUS yang terintegrasi ke unit pelayanan</p>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                 | <p>a. Petugas Rekam medis : DIII Rekam Medis yang mempunyai STR sesuai kewenangannya</p> <p>b. Petugas Pendaftaran minimal SLTA / sederajat, mempunyai kemampuan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien</li> <li>2) Mampu mengoperasikan komputer dan SIMPUS dengan baik</li> <li>3) Mampu mengelola rekam medis</li> <li>4) Mampu memperbaiki kerusakan ringan – sedang pada sistem antrean</li> <li>5) Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>6) Memiliki budaya kerja mutu</li> </ol>  |
| 4. | Pengawasan Internal                  | <p>a. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</p>  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                     | <p>Petugas RM 1 orang</p> <p>Petugas Pendaftaran 2 orang</p>  |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pasien mendapatkan pelayanan secara cepat, tepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Informasi tentang rekam medis dijamin kerahasiaannya  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Audit Internal Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei indeks kepuasan pasien unit Pendaftaran</li> </ul> |

## B. Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum

### 1. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan

| No. | Komponen                       | Uraian  |
|-----|--------------------------------|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan          | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.</li> <li>b. Tersedia Rekam Medis</li> </ul>  |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas memanggil pasien sesuai dengan nomor antrian</li> <li>b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan data Rekam Medis</li> <li>c. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>d. Petugas mengukur vital sign</li> <li>e. Petugas melakukan pemeriksaan/ tindakan sesuai prosedur</li> <li>f. Petugas menentukan diagnosis</li> <li>g. Petugas memberikan terapi/tindaklanjut yang sesuai</li> </ul> |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan         | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sesuai kasus</li> <li>b. Waktu tunggu pasien <math>\leq</math> 60 menit</li> </ul>  |
| 4.  | Biaya/tarif                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> <li>b. Pasien JKN : Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam</li> </ul>  |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    |   | Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan  |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Pelayanan pemeriksaan /tindakan umum pengguna layanan pengguna layanan kesehatan   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Puskesmas Samigaluh II, Ngemplak, Pagerharjo, Samigaluh, Kulon Progo<br>SMS/WA : 0877 1237 4217<br>Email : pusk.samigaluh2@gmail.com<br>Instagram : puskesmassamigaluh2<br>Website :<br><a href="https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogo.kab.go.id/">https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogo.kab.go.id/</a><br>Secara tertulis : Kotak saran |
| 7. | Waktu Pelayanan                         | Senin sd Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB<br>Jum'at : 07.30 WIB – 10.00 WIB<br>Sabtu : 07.30 WIB – 10.00 WIB  |

2. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi

| No. | Komponen    | Uraian  |
|-----|-------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum | Undang – Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan<br>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas<br>Permenkes No 52 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja<br>Permenkes No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien<br>Permenkes No. 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi<br>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter, dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi |



|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | Perbup No. 31 Tahun 2018 tentang Perubahan Bupati Kulon Progo No. 55 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan  |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas       | Ruang pemeriksaan umum<br>Peralatan medis pendukung<br>Komputer dan Jaringannya<br>Ruang tunggu pasien  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | Dokter umum yang memiliki STR dan SIP D3/D4/S1 Keperawatan yang mempunyai STR dan SIP sesuai kewenangannya  |
| 4. | Pengawasan Interna                         | Supervisi oleh atasan langsung<br>Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas   |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | Dokter Umum : minimal 1 orang<br>Perawat : minimal 2 orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Standar Operasi Prosedur yang berlaku.  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.<br>Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi PPI<br>Obat dan reagen yang digunakan dijamin masa berlakunya (tidak kadaluarsa)<br>Peralatan yang terkalibrasi |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja dilakukan melalui Audit Internal Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen<br>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan<br>Survei indeks kepuasan pasien Unit Pemeriksaan Umum       |

### C. Standar Pelayanan Pemeriksaan Gigi dan Mulut

#### 1. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan

| No. | Komponen                                | Uraian  |
|-----|---|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                   | Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.<br>Tersedia Rekam Medis  |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | Petugas memanggil pasien sesuai dengan nomor antrian<br>Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan data Rekam Medis<br>Petugas melakukan anamnesa<br>Petugas melakukan pemeriksaan<br>Petugas menentukan diagnosis<br>Petugas memberikan terapi/tindakan yang diperlukan sesuai kasus<br>Petugas memberikan resep jika diperlukan          |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                  | Sesuai kasus<br>Waktu tunggu pasien ≤ 60 menit  |
| 4.  | Biaya/tarif                             | a. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah<br>b. Pasien JKN : Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan  |
| 5.  | Produk Pelayanan                        | Pelayanan pemeriksaan /tindakan gigi mulut pengguna layanan<br>pengguna layanan   |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Puskesmas Samigaluh II, Ngemplak, Pagerharjo, Samigaluh, Kulon Progo<br>SMS/WA : 0877 1237 4217<br>Email : pusksamigaluh2@gmail.com<br>Instagram : puskesmassamigaluh2<br>Website :<br><a href="https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogokab.go.id/">https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogokab.go.id/</a><br>Secara tertulis : Kotak saran |

|    |                 |  |
|----|-----------------|--|
| 7. | Waktu Pelayanan | Senin sd Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB |
|    |                 | Jum'at : 07.30 WIB – 10.00 WIB         |
|    |                 | Sabtu : 07.30 WIB – 10.00 WIB          |

2. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi

| No. | Komponen                             | Uraian   |
|-----|--------------------------------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum                          | <p>Undang – Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>Permenkes No 52 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja</p> <p>Permenkes No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</p> <p>Permenkes No. 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter, dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi</p> <p>Perbup No. 31 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Bupati Kulon Progo No. 55 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan</p> |
| 2.  | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | <p>Ruang pemeriksaan</p> <p>Dental unit</p> <p>Peralatan medis pendukung</p> <p>Komputer dan Jaringannya</p> <p>Ruang tunggu pasien</p>  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                 | <p>Dokter gigi yang memiliki STR dan SIP</p> <p>D3/D4 Keperawatan gigi yang mempunyai STR sesuai kewenangannya</p>   |
| 4.  | Pengawasan Interna                   | <p>Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</p>   |
| 5.  | Jumlah Pelaksana                     | <p>Dokter Gigi : minimal 1 orang</p> <p>Perawat Gigi : minimal 1 orang</p>   |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Standar Operasi Prosedur yang berlaku.  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.<br>Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi PPI<br>Obat dan reagen yang digunakan dijamin masa berlakunya (tidak kadaluarsa)<br>Peralatan yang terkalibrasi     |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja dilakukan melalui Audit Internal Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen<br>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan<br>Survei indeks kepuasan pasien Unit Pemeriksaan Gigi dan Mulut |

#### **D. Standar Pelayanan Kesehatan Ibu Anak dan Keluarga Berencana**

##### 1. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan

| No. | Komponen                       | Uraian   |
|-----|--------------------------------|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan          | Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.<br>Tersedia Rekam Medis   |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Petugas memanggil pasien sesuai dengan nomor antrian<br>Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan data Rekam Medis<br>Petugas melakukan anamnesa<br>Petugas melakukan pemeriksaan<br>Petugas menentukan diagnosis<br>Petugas memberikan terapi/tindakan yang diperlukan sesuai kasus<br>Petugas memberikan resep jika diperlukan |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan         | Sesuai kasus<br>Waktu tunggu pasien $\leq$ 60 menit  |
| 4.  | Biaya/tarif                    | a. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah  |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    |   | b. Pasien JKN : Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan   |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Pelayanan KIA, KB, Kesehatan Reproduksi, kesehatan calon mantan   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Puskesmas Samigaluh II, Ngemplak, Pagerharjo, Samigaluh, Kulon Progo<br>SMS/WA : 0877 1237 4217<br>Email : pusksamigaluh2@gmail.com<br>Instagram : puskesmassamigaluh2<br>Website :<br><a href="https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogokab.go.id/">https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogokab.go.id/</a><br>Secara tertulis : Kotak saran |
| 7. | Waktu Pelayanan                         | Senin sd Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB<br>Jum'at : 07.30 WIB – 10.00 WIB<br>Sabtu : 07.30 WIB – 10.00 WIB   |

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

| No. | Komponen    | Uraian  |
|-----|-------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum | Undang – Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan<br>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas<br>Permenkes No 52 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja<br>Permenkes No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien<br>Permenkes No. 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi<br>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter, dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | Perbup No. 31 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Bupati Kulon Progo No. 55 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan  |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas       | Ruang pemeriksaan<br>Peralatan medis pendukung<br>Komputer dan Jaringannya<br>Ruang tunggu pasien   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | D3/D4 Kebidanan yang mempunyai STR sesuai kewenangannya   |
| 4. | Pengawasan Interna                         | Supervisi oleh atasan langsung<br>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 Operasi Prosedur yang berlaku.  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.<br>Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi PPI<br>Obat dan reagen yang digunakan dijamin masa berlakunya (tidak kadaluarsa)<br>Peralatan yang terkalibrasi |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja dilakukan melalui Audit Internal Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen<br>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan<br>Survei indeks kepuasan pasien Unit Pemeriksaan KIA        |

#### E. Standar Pelayanan Terpadu Balita Sakit

1. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan

| No. | Komponen                       | Uraian  |
|-----|--------------------------------|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan          | Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.<br>Tersedia Rekam Medis                        |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Petugas memanggil pasien sesuai dengan nomor antrian<br>Petugas memastikan identitas pasien |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    |   | berdasarkan data Rekam Medis<br>Petugas melakukan anamnesa<br>Petugas melakukan pemeriksaan<br>Petugas menentukan diagnosis<br>Petugas memberikan terapi/tindakan yang diperlukan sesuai kasus<br>Petugas memberikan resep jika diperlukan   |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | Sesuai kasus<br>Waktu tunggu pasien ≤ 60 menit   |
| 4. | Biaya/tarif                             | a. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah<br>b. Pasien JKN : Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan   |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Pelayanan kesehatan balita sakit   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Puskesmas Samigaluh II, Ngemplak, Pagerharjo, Samigaluh, Kulon Progo<br>SMS/WA : 0877 1237 4217<br>Email : pusk.samigaluh2@gmail.com<br>Instagram : puskesmassamigaluh2<br>Website :<br><a href="https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogokab.go.id/">https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogokab.go.id/</a><br>Secara tertulis : Kotak saran |
| 7. | Waktu Pelayanan                         | Senin sd Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB<br>Jum'at : 07.30 WIB – 10.00 WIB<br>Sabtu : 07.30 WIB – 10.00 WIB  |

2. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi

| No. | Komponen    | Uraian  |
|-----|-------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum | Undang – Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>Permenkes No 52 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja</p> <p>Permenkes No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</p> <p>Permenkes No. 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter, dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi</p> <p>Perbup No. 31 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Bupati Kulon Progo No. 55 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas       | <p>Ruang pemeriksaan</p> <p>Peralatan medis pendukung</p> <p>Komputer dan Jaringannya</p> <p>Ruang tunggu pasien</p>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | D3/D4 Keperawatan yang mempunyai STR sesuai kewenangannya   |
| 4. | Pengawasan Interna                         | <p>Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</p>  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | Perawat : minimal 1 orang   |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Standar Operasi Prosedur yang berlaku.  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.</p> <p>Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi PPI</p> <p>Obat dan reagen yang digunakan dijamin masa berlakunya (tidak kadaluarsa)</p> <p>Peralatan yang terkalibrasi</p>  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui Audit Internal Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</p> <p>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>Survei indeks kepuasan pasien Unit Pemeriksaan MTBS</p>  |



## F. Standar Pelayanan Imunisasi

### 1. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan

| No. | Komponen                                | Uraian  |
|-----|---|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                   | Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.<br>Tersedia Rekam Medis  |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | Petugas memanggil pasien sesuai dengan nomor antrian<br>Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan data Rekam Medis<br>Petugas melakukan anamnesa<br>Petugas melakukan pemeriksaan<br>Petugas memberikan tindakan imunisasi yang diperlukan<br>Petugas memberikan resep jika diperlukan  |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                  | Sesuai kasus<br>Waktu tunggu pasien ≤ 60 menit  |
| 4.  | Biaya/tarif                             | a. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah<br>b. Pasien JKN : Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan  |
| 5.  | Produk Pelayanan                        | Pelayanan imunisasi   |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Puskesmas Samigaluh II, Ngemplak, Pagerharjo, Samigaluh, Kulon Progo<br>SMS/WA : 0877 1237 4217<br>Email : pusksamigaluh2@gmail.com<br>Instagram : puskesmassamigaluh2<br>Website :<br><a href="https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogokab.go.id/">https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogokab.go.id/</a><br>Secara tertulis : Kotak saran |
| 7.  | Waktu Pelayanan                         | Pelayanan dilakukan setiap bulan pada:<br>Rabu minggu pertama : 08.00 – selesai<br>Rabu minggu ketiga : 08.00 – selesai   |

2. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi

| No. | Komponen                                   | Uraian   |
|-----|--|--|
| 1.  | Dasar Hukum                                | <p>Undang – Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>Permenkes No 52 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja</p> <p>Permenkes No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</p> <p>Permenkes No. 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter, dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi</p> <p>Perbup No. 31 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Bupati Kulon Progo No. 55 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan</p> |
| 2.  | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas       | <p>Ruang pemeriksaan dan tindakan imunisasi</p> <p>Peralatan medis pendukung</p> <p>Cool chain</p> <p>Ruang tunggu pasien</p>  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                       | D3/D4 Kebidanan yang mempunyai STR sesuai kewenangannya  |
| 4.  | Pengawasan Interna                         | <p>Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</p>   |
| 5.  | Jumlah Pelaksana                           | Bidan : minimal 1 orang  |
| 6.  | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Standar Operasi Prosedur yang berlaku.   |
| 7.  | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.</p> <p>Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi PPI</p> <p>Obat dan reagen yang digunakan dijamin masa berlakunya (tidak kadaluarsa)</p> <p>Peralatan yang terkalibrasi</p>   |

|    |                            |  |
|----|----------------------------|--|
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui Audit Internal Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen<br>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan<br>Survei indeks kepuasan pasien Unit Pelayanan Imunisasi |
|----|----------------------------|--|

### G. Standar Pelayanan Laboratorium

#### 1. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan

| No. | Komponen                                | Uraian  |
|-----|---|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                   | Surat permintaan pemeriksaan laboratorium   |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | Pasien datang menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium<br>Petugas memanggil sesuai nomor urut<br>Petugas melakukan pengambilan sampel dan/atau menerima sampel<br>Petugas melakukan proses pemeriksaan laboratorium<br>Petugas mencatat hasil pemeriksaan<br>Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan kepada pasien untuk diberikan kepada yang merujuk |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                  | Sesuai kasus<br>Waktu tunggu pasien $\leq$ 60 menit   |
| 4.  | Biaya/tarif                             | a. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah<br>b. Pasien JKN : Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan  |
| 5.  | Produk Pelayanan                        | Hematologi, kimia darah, urinalisis, imunologi-serologi, preparat mikrobiologi, faeses, HIV/AIDS. Syphilis  |
| 6.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Puskesmas Samigaluh II, Ngemplak, Pagerharjo, Samigaluh, Kulon Progo<br>SMS/WA : 0877 1237 4217<br>Email : pusk.samigaluh2@gmail.com  |

|    |                 |  |
|----|-----------------|--|
|    |                 | Instagram : puskesmassamigaluh2<br>Website :<br><a href="https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogokab.go.id/">https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogokab.go.id/</a><br>Secara tertulis : Kotak saran |
| 7. | Waktu Pelayanan | Senin sd Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB<br>Jum'at : 07.30 WIB – 10.00 WIB<br>Sabtu : 07.30 WIB – 10.00 WIB  |

2. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi

| No. | Komponen                             | Uraian  |
|-----|--------------------------------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum                          | Undang – Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan<br>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas<br>Permenkes No 52 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja<br>Permenkes No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien<br>Permenkes No. 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi<br>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter, dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi<br>Perbup No. 31 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Bupati Kulon Progo No. 55 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan |
| 2.  | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | Ruang pengambilan sampel<br>Ruang proses pemeriksaan sampel<br>Peralatan laboratorium dan pendukung<br>Ruang tunggu pasien<br>Komputer dan jaringannya  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                 | Ahli Tehnologi Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki surat ijin praktek sesuai kewenangannya  |
| 4.  | Pengawasan Interna                   | Supervisi oleh atasan langsung<br>Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas   |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | ATLM : minimal 2 orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Standar Operasi Prosedur yang berlaku.  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.<br>Peralatan laboratorium yang digunakan sesuai standar sterilisasi PPI<br>Bahan habis pakai dan reagen yang digunakan dijamin masa berlakunya (tidak kadaluarsa)<br>Peralatan yang terkalibrasi |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja dilakukan melalui Audit Internal Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen<br>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan<br>Survei indeks kepuasan pasien Unit Pelayanan Laboratorium                     |

#### H. Standar Pelayanan Konsultasi

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan

| No. | Komponen                       | Uraian   |
|-----|--------------------------------|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan          | a. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran<br>b. Tersedianya Rekam Medis Elektronik pasien   |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian<br>b. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan Rekam Medis<br>c. Petugas melakukan anamnesa<br>d. Petugas melakukan konsultasi sesuai prosedur<br>e. Petugas memberikan terapi / tindak lanjut   |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan         | Waktu tunggu pelayanan maksimal 60 menit terhitung di unit pelayanan sampai pasien dipanggil   |
| 4.  | Biaya/tarif                    | a. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah<br>b. Pasien JKN : Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan |

|    |   |  |
|----|---|--|
| 5. | Produk Pelayanan                        | a. Konsultasi Gizi<br>b. Konsultasi Sanitasi<br>c. Konsultasi Epidemiologi<br>d. Konsultasi Kesehatan Reproduksi   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Puskesmas Samigaluh II, Ngemplak, Pagerharjo, Samigaluh, Kulon Progo<br>SMS/WA : 0877 1237 4217<br>Email : pusksamigaluh2@gmail.com<br>Instagram : puskesmassamigaluh2<br>Website :<br><a href="https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogokab.go.id/">https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogokab.go.id/</a><br>a. Secara tertulis : Kotak saran |
| 7. | Waktu Pelayanan                         | Senin sd Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB<br>Jum'at : 07.30 WIB – 10.00 WIB<br>Sabtu : 07.30 WIB – 10.00 WIB  |

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

| No. | Komponen                             | Uraian  |
|-----|--------------------------------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum                          | Undang – Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan<br>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas<br>Permenkes No 52 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja<br>Permenkes No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien<br>Permenkes No. 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi<br>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter, dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi<br>Perbup No. 31 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Bupati Kulon Progo No. 55 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan |
| 2.  | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | Ruang konsultasi<br>Timbangan badan   |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | Pengukur tinggi badan<br>Pengukur lingkaran lengan<br>Food model<br>Leaflet diet<br>Komputer dan jaringannya  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | D3/D4 ahli gizi yang mempunyai STR sesuai kewenangannya.  |
| 4. | Pengawasan Interna                         | Supervisi oleh atasan langsung<br>Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas   |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | Nutrisiionist : minimal 1 orang   |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Standar Operasi Prosedur yang berlaku.  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.<br>Peralatan yang terkalibrasi   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja dilakukan melalui Audit Internal Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen<br>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan<br>Survei indeks kepuasan pasien Unit Pelayanan Konseling Gizi |

## I. Standar Pelayanan Farmasi

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No. | Komponen                       | Uraian   |
|-----|--------------------------------|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan          | Resep obat   |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Pasien menaruh resep di Farmasi<br>Petugas mengambil resep untuk diberi nomor urut<br>Petugas melakukan skrining resep<br>Petugas melakukan peracikan obat<br>Petugas melakukan penyerahan obat sesuai nomor urut disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien. |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan         | Resep racikan : 15-30 menit<br>Resep non racikan : 5-10 menit  |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    |   | Penyerahan dan pemberian informasi obat/ konseling : maksimal 15 menit per pasien   |
| 4. | Biaya/tarif                             | a. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah<br>b. Pasien JKN : Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan  |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Layanan pemberian obat<br>Edukasi, informasi dan konseling obat   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Puskesmas Samigaluh II, Ngemplak, Pagerharjo, Samigaluh, Kulon Progo<br>SMS/WA : 0877 1237 4217<br>Email : pusksamigaluh2@gmail.com<br>Instagram : puskesmassamigaluh2<br>Website :<br><a href="https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogokab.go.id/">https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogokab.go.id/</a><br>Secara tertulis : Kotak saran |
| 7. | Waktu Pelayanan                         | Senin sd Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB<br>Jum'at : 07.30 WIB – 10.00 WIB<br>Sabtu : 07.30 WIB – 10.00 WIB   |

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

| No. | Komponen    | Uraian   |
|-----|-------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum | Undang – Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan<br>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas<br>Permenkes No 52 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja<br>Permenkes No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien<br>Permenkes No. 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi |



|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter, dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi<br>Perbup No. 31 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Bupati Kulon Progo No. 55 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas       | Loket obat<br>Ruang peracikan/ penyiapan obat<br>Gudang penyimpanan obat<br>Komputer dan jaringannya<br>Alat pendukung peracikan obat<br>Ruang tunggu pasien  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | Apoteker (S1 Profesi Apoteker) yang mempunyai STR dan SIPA<br>D3 farmasi yang mempunyai STR sesuai kewenangannya.   |
| 4. | Pengawasan Interna                         | Supervisi oleh atasan langsung<br>Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas   |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | Apoteker : minimal 1 orang<br>Asisten apoteker : minimal 1 orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Standar Operasi Prosedur yang berlaku.  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.<br>Tidak ada obat, vaksin, reagen yang kadaluarsa<br>Peralatan yang terkalibrasi   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja dilakukan melalui Audit Internal Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen<br>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan<br>Survei indeks kepuasan pasien Unit Farmasi  |

## J. Standar Pelayanan Unit Gawat Darurat

### 1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No. | Komponen                                | Uraian   |
|-----|---|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                   | Pasien dengan kondisi :<br>Mengancam nyawa, membahayakan diri dan orang lain / lingkungan<br>Adanya gangguan pada jalan napas, pernapasan dan sirkulasi<br>Adanya penurunan kesadaran<br>Adanya gangguan hemodinamik<br>Memerlukan tindakan segera<br>(Perpres no 82 tahun 2018)   |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | Pasien datang<br>Petugas melakukan triase<br>Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien<br>Petugas melakukan anamnesis<br>Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai<br>Apabila diperlukan, petugas merujuk pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi   |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan                  | Sesuai Kasus<br>Waktu tanggap pelayanan $\leq$ 5 menit setelah pasien datang   |
| 4.  | Biaya/tarif                             | a. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah<br>b. Pasien JKN : Sesuai 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 | Puskesmas Samigaluh II, Ngeplak, Pagerharjo, Samigaluh, Kulon Progo<br>SMS/WA : 0877 1237 4217<br>Email : pusksamigaluh2@gmail.com<br>Instagram : puskesmassamigaluh2<br>Website :<br><a href="https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogokab.go.id/">https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogokab.go.id/</a><br>Secara tertulis : Kotak saran |
| 7.  | Waktu Pelayanan                         | Setiap Hari 24 jam   |

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

| No. | Komponen                             | Uraian   |
|-----|--------------------------------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum                          | <p>Undang – Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> <p>Permenkes No 52 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja</p> <p>Permenkes No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</p> <p>Permenkes No. 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter, dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi</p> <p>Perbup No. 31 Tahun 2018 tentang Perubahan Bupati Kulon Progo No. 55 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan</p> |
| 2.  | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang UGD</li> <li>2. Ruang jaga</li> <li>3. Komputer dan Jaringannya</li> <li>4. Telepon</li> <li>5. Peralatan medis pendukung</li> <li>6. Ambulan untuk rujukan pasien</li> </ol>  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                 | <p>Dokter Umum yang memiliki STR dan surat ijin praktek</p> <p>DIII/DIV Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</p>   |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | DII/DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya<br>Mempunyai sertifikat yang masih berlaku (ATLS/BTLS/ACLS/PPGD/ GELS)   |
| 4. | Pengawasan Interna                         | Supervisi oleh atasan langsung<br>Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas   |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | Dokter umum 1, perawat/bidan 1, driver 1 untuk setiap jadwal jaga   |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Standar Operasi Prosedur yang berlaku.  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.<br>Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi PPI<br>Obat dan reagen yang digunakan dijamin masa berlakunya (tidak kadaluarsa)<br>Peralatan yang terkalibrasi |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja dilakukan melalui Audit Internal<br>Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen<br>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan<br>Survei indeks kepuasan pasien unit UGD                 |

#### **K. Standar Pelayanan Rawat Inap dan Persalinan**

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No. | Komponen                       | Uraian  |
|-----|--------------------------------|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan          | Pasien dengan indikasi rawat inap<br>Rekam Medis  |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Pasien datang<br>Petugas melakukan pemeriksaan vital sign dan tindakan medis sesuai dengan saran dokter |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    |   | <p>Petugas menyiapkan kamar rawat inap untuk pasien</p> <p>Petugas melakukan perawatan selama pasien dirawat inap sampai pasien diperbolehkan pulang atau dirujuk</p> <p>Petugas melakukan pencatatan data pasien dan perkembangan kondisi pasien di rekam medis pasien</p>  |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | Sesuai Kasus Pasien  |
| 4. | Biaya/tarif                             | <p>a. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>b. Pasien JKN : Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>  |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Pelayanan rawat inap dan persalinan  |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Puskesmas Samigaluh II, Ngemplak, Pagerharjo, Samigaluh, Kulon Progo</p> <p>SMS/WA : 0877 1237 4217</p> <p>Email : pusksamigaluh2@gmail.com</p> <p>Instagram : puskesmassamigaluh2</p> <p>Website :</p> <p><a href="https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogo.kab.go.id/">https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogo.kab.go.id/</a></p> <p>Secara tertulis : Kotak saran</p> |
| 7. | Waktu Pelayanan                         | Setiap Hari 24 Jam   |

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

| No. | Komponen    | Uraian   |
|-----|-------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum | <p>Undang – Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</p> |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>Permenkes No 52 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja</p> <p>Permenkes No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</p> <p>Permenkes No. 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter, dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi</p> <p>Perbup No. 31 Tahun 2018 tentang Perubahan Bupati Kulon Progo No. 55 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas       | <p>Ruang Rawat Inap (dewasa dan anak)</p> <p>Ruang persalinan</p> <p>Ruang rawat gabung</p> <p>Ruang jaga perawat</p> <p>Ruang Linen bersih</p>   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | DIII/ DIV Perawat / Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya.   |
| 4. | Pengawasan Interna                         | <p>Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</p>  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | Bidan 1 orang, perawat 1 orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Standar Operasi Prosedur yang berlaku.  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.</p> <p>Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilisasi PPI</p> <p>Obat dan reagen yang digunakan dijamin masa berlakunya (tidak kadaluarsa)</p>   |

|    |                            |   |
|----|----------------------------|---|
|    |                            | Peralatan yang terkalibrasi<br>Ketersediaan APAR  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui Audit Internal Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen<br>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan<br>Survei indeks kepuasan masyarakat |

#### L. Standar Pelayanan Kasir

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No. | Komponen                       | Uraian   |
|-----|--------------------------------|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan          | Lembar resep<br>Lembar retribusi   |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Pasien Rawat Jalan<br>Pasien atau keluarga menyerahkan lembar resep dan lembar retribusi ke kasir<br>Petugas melakukan pengecekan billing dan print out nota pembayaran<br>Penyelesaian administrasi pembayaran<br>Pasien Rawat Inap<br>Keluarga atau penanggungjawab pasien menyerahkan persyaratan jaminan<br>Petugas melakukan pengecekan tagihan<br>Penyelesaian administrasi pembayaran |
| 3.  | Jangka Waktu Pelayanan         | Pasien rawat jalan : 5 menit<br>Pasien rawat inap : 10 menit   |
| 4.  | Biaya/tarif                    | a. Pasien Umum : Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah<br>b. Pasien JKN : Sesuai 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 | Puskesmas Samigaluh II, Ngemplak,<br>Pagerharjo, Samigaluh, Kulon Progo<br>SMS/WA : 0877 1237 4217<br>Email : pusksamigaluh2@gmail.com<br>Instagram : puskesmassamigaluh2<br>Website :<br><a href="https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogokab.go.id/">https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogokab.go.id/</a><br>Secara tertulis : Kotak saran |
| 7. | Waktu Pelayanan                         | Senin sd Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB<br>Jum'at : 07.30 WIB – 10.00 WIB<br>Sabtu : 07.30 WIB – 10.00 WIB  |

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

| No. | Komponen                             | Uraian  |
|-----|--------------------------------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum                          | Undang – Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan<br>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas<br>Permenkes No 52 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja<br>Permenkes No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien<br>Permenkes No. 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi<br>Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktek Mandiri Dokter, dan Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi<br>Perbup No. 31 Tahun 2018 tentang Perubahan Bupati Kulon Progo No. 55 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan |
| 2.  | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | Alat tulis kantor<br>Komputer dan jaringannya.<br>Ruang dan kelengkapannya  |



|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | Billing system  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | Minimal lulusan SMA yang sudah diberi orientasi tentang ketugasan kasir   |
| 4. | Pengawasan Interna                         | Supervisi oleh atasan langsung<br>Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas   |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | Petugas kasir : 1 orang<br>Bendahara penerima : 1 orang   |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Standar Operasi Prosedur yang berlaku.  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja dilakukan melalui Audit Internal Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen<br>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan<br>Survei indeks kepuasan masyarakat |

#### M. Standar Pelayanan Pengaduan Pelanggan

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

| No | Komponen                        | Uraian  |
|----|---------------------------------|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan           | Adanya pengaduan pelayanan melalui penyampaian langsung kepada petugas, Surat, Kotak saran, Telepon, SMS, Whatsapp, Email, dan Instagram  |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas menerima aduan melalui penyampaian langsung kepada petugas, Surat, Kotak saran, Telepon, SMS, Whatsapp, Email dan Instagram</li> <li>b. Petugas mencatat data pelapor dan aduan ke dalam Buku Register dan dilakukan analisa</li> <li>c. Tim Pengaduan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat menentukan jenis aduan apakah masuk saran atau komplain</li> <li>d. Tim Pengaduan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat menentukan tindak lanjut terhadap aduan yang ada</li> <li>e. Tim Pengaduan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat memberikan tanggapan kepada masyarakat melalui papan informasi Puskesmas</li> </ol> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 3 | Waktu tanggapan aduan                    | Maksimal 2x24 jam setelah diterimanya aduan   |
| 4 | Biaya/tarif                              | Tidak dikenakan biaya   |
| 5 | Produk pelayanan                         | Penanganan pengaduan masyarakat   |
| 6 | Penanganan, pengaduan, saran dan masukan | Puskesmas Samigaluh II, Ngemplak, Pagerharjo, Samigaluh, Kulon Progo<br>SMS/WA : 0877 1237 4217<br>Email : pusksamigaluh2@gmail.com<br>Instagram : puskesmassamigaluh2<br>Website :<br><a href="https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogokab.go.id/">https://www.puskesmassamigaluh2.kulonprogokab.go.id/</a><br>Secara tertulis : Kotak saran |
| 7 | Jam Pelayanan                            | Aduan langsung ke Puskesmas :<br>Senin sd Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB<br>Jum'at : 07.30 WIB – 10.00 WIB<br>Sabtu : 07.30 WIB – 10.00 WIB  |

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

| No | Komponen                        | Uraian  |
|----|---------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                     | a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan<br>b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas<br>c. Keputusan direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/d/4871/2023 Tentang Instrumen Survei Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat |
| 2  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas | a. ATK<br>b. Telepon<br>c. Papan informasi hasil tindak lanjut keluhan<br>d. Komputer dan jaringannya   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana            | Petugas yang tergabung dalam Tim Pengaduan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat  |
| 4  | Pengawasan Internal             | Supervisi oleh atasan langsung dan dilakukan sistem pengendalian mutu internal melalui proses Audit Internal  |
| 5  | Jumlah Pelaksana                | Tim Pengaduan Pelanggan dan Kepuasan Masyarakat : 6 orang   |
| 6  | Jaminan Pelayanan               | Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar pelayanan  |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Identitas yang memberikan pengaduan tidak dipublikasikan  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali</li> <li>b. Pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>c. Survei Kepuasan Pelanggan yang dilakukan setiap bulan oleh Puskesmas</li> <li>d. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh Pemda</li> </ul> |

1.

Ditetapkan di Samigaluh

Pada tanggal 11 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS SAMIGALUH II



dr. Arum Ermi Wijayanti

Pembina; IV/b

NIP. 197903222008012003