



**PEMERINTAH KABUPATEN BREBES**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UNIT ORGANISASI BERSIFAT FUNGSIONAL PUSKESMAS TANJUNG**

Jalan Cemara Nomor 09 Kecamatan Tanjung  
Surat Elektronik puskesmastanjungbrebes@yahoo.co.id  
Telepon (0283 877562– 877921) Kode Pos 52254

---

**KEPUTUSAN KEPALA UNIT ORGANISASI BERSIFAT FUNGSIONAL**  
**PUSKESMAS TANJUNG**  
**NOMOR 440/ 001 TAHUN 2024**

**TENTANG**  
**STANDAR PELAYANAN DI UNIT ORGANISASI BERSIFAT FUNGSIONAL**  
**PUSKESMAS TANJUNG**

**KEPALA UNIT ORGANISASI BERSIFAT FUNGSIONAL**  
**PUSKESMAS TANJUNG,**


Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di UOBF Puskesmas Tanjung perlu adanya standar pelayanan yang telah ditetapkan;  
b. bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, acuan penilaian dan kinerja pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan pelayanan pada masyarakat serta adanya standar kepastian bagi penyelenggara dan penerima layanan;  
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam butir a dan b maka perlu ditetapkan keputusan kepala UOBF Puskesmas Tanjung tentang Standar Pelayanan di UOBF Puskesmas Tanjung;


Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009  
2. Undang Undang Republik Indonesia nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;  
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;  
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 tahun 2013, tentang Pusat Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional;  
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2017 tentang penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu dilindungi Kementerian Kesehatan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2019 tentang standar Teknis Mutu Pelayanan dasar pada Pelayanan minimal Bidang Kesehatan;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UNIT ORGANISASI BERSIFAT FUNGSIONAL PUSKESMAS TANJUNG TENTANG STANDAR PELAYANAN DI UNIT ORGANISASISI BERSIFAT FUNGSIONAL PUSKESMAS TANJUNG
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan UOBF Puskemas Tanjng .
- KETIGA : Standar Pelayanan ini di jadikan acuan dan harus di laksanakan oleh penyelenggara /pelaksanaa masing unit pelayanan di UOBF Puskemas Tanjung.
- KEEMPAT : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya dan setiap tahun akan ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Tanjung  
Pada tanggal : 4 Januari 2024  
KEPALA UOBF PUSKESMAS TANJUNG,  
  
BAMBANG WAHYU WIDODO



LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA UOBF  
PUSKESMAS TANJUNG NOMOR 440  
/001 TAHUN 2024  
TENTANG STANDAR PELAYANAN  
DI UNIT UOBF PUSKESMAS  
TANJUNG

**STANDAR PELAYANAN DI UOBF PUSKESMAS TANJUNG**

**1. STANDAR PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN**

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian</b>		
<b>Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menunjukkan Nomor Antrean</li> <li>2. Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>3. Menunjukkan KIB (Kartu identitas berobat)</li> <li>4. Menunjukkan Kartu JKN KIS / BPJS bagi Peserta</li> <li>5. Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kab Brebes Nomor : 06 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan (Pasien Umum)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung mengambil nomer antrean</li> <li>2. Nomer Antrean dibagi sesuai dengan kategori umum, BPJS dan khusus</li> <li>3. Pasien / pengunjung menunggu nomer antrean nya dipanggil oleh petugas loket pendaftaran setelah dilakukan kajian awal</li> <li>4. Petugas pendaftaran memeriksa persyaratan pendaftaran dan memproses data serta keluhan pasien</li> <li>5. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien / pengunjung ke poli / ruangan selanjutnya.</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pendaftaran adalah selama 5-10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kab Brebes Nomor : 06 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran ke poli / ruangan berikutnya Pelayanan Rekam Medis pasien

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website : puskesmasthanjungbrebeskab.go.id</li> <li>2. Facebook : @Puskesmasthanjungbrebes</li> <li>3. Instagram:@puskesmasthanjungbrebes</li> <li>4. Youtube :@puskesmasthanjungbrebes</li> <li>5. TikTok :@puskesmasthanjungbrebes</li> <li>6. Whatsapp :082193852644</li> <li>7. Kotak saran: Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</li> </ol>
---	---	--

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>c. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mesin Antrean Digital</li> <li>2. Sistem Antrean dan aplikasi SIMPUS terintegrasi ke poli-poli / layanan</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Ruang rekam medis dan buku / register rekam medis</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. D3 Rekam medis</li> <li>2. Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi simpus dengan baik</li> <li>4. Administrasi Keuangan</li> <li>5. Mampu mengelola rekam medis</li> <li>6. Mampu memperbaiki kerusakan ringan -sedang pada sistem antrean</li> <li>7. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>8. Memiliki budaya kerja mutu</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Petugas Loker Pendaftaran : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan SOP. Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk kesesuaian pengisian Rekam Medis/identitas pasien dan terjamin kerahasiaannya. Maklumat Pelayanan

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM )</li> <li>4. Lokakarya mini bulanan</li> <li>5. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal</li> </ol>
----	----------------------------	--

## 2. STANDAR PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( Service Delivery )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusisesuai dengan Perda</li> <li>3. Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>A. POLI KLINIK/RPU</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju sesuai nomor antrian.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter/ petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol> <p>B. UGD</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang langsung menuju ke UGD</li> <li>2. Dokter/perawatan melakukan Tindakan/pemeriksaan terhadap pasien</li> <li>3. Setelah dokter / perawat melakukan pemeriksaan, dokter / perawat menentukan apakah pasien harus di rawat di puskesmas (rujuk internal) / bisa langsung pulang / rujuk eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang tindakan dan gawat darurat adalah <5 menit untuk pelayanan gawat darurat dan 20-30 menit untuk pelayanan Tindakan
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kab Brebes Nomor : 06 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas UOBF Puskesmas Tanjung</li> <li>2. Website : puskesmastanjungbrebeskab.go.id</li> <li>3. Facebook : @Puskesmastanjungbrebes</li> <li>4. Instagram:@puskesmasTanjungBrebes</li> <li>5. Youtube :@puskesmasTanjung Brebes</li> <li>6. TikTok :@puskesmasTanjungBrebes</li> <li>7. Whatsapp :082193852644</li> <li>8. Kotak saran: Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</li> </ol>

<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( Manufacturing )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ul>
8	Sarana, Prasaran adan  / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>2. Bed pasien</li> <li>3. Dokumen rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>4. Komputer, Printer dan sistem aplikasi SIMPUS</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter Umum :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kompetensi dokter umum</li> <li>2. Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS / ACLS / PPGD</li> <li>3. Mampu melakukan Tindakan pada kegawatdaruratan</li> <li>4. Mampu mengoperasikan simpus</li> <li>5. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>6. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Perawat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kompetensi Perawat</li> <li>2. bersertifikat/ pernah dilatih ATLS/BCLS</li> <li>3. Mampu melakukan Tindakan dalam kegawatdaruratan</li> <li>4. Mampu mengoperasikan SIMPUS</li> <li>5. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>6. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : 2</p> <p>Perawat : 11</p>
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan SOP. Maklumat Pelayanan

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk kesesuaian pengisian Rekam Medis/identitas pasien dan terjamin kerahasiaannya. Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> <li>4. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal</li> </ol>

### 3. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( Service Delivery )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>3. Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju sesuai nomor antrian.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter, perawat/petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan umum adalah 5 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kab Brebes Nomor : 06 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website : puskesmastanjungbrebeskab.go.id</li> <li>2. Facebook : @Puskesmastanjungbrebes</li> <li>3. Instagram: @puskesmastanjungbrebes</li> <li>4. Youtube : @puskesmastanjungbrebes</li> <li>5. TikTok : @puskesmastanjungbrebes</li> <li>6. Whatsapp : 082193852644</li> <li>7. Kotak saran: Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</li> </ol>

<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( Manufacturing )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>f. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ul>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer, Printer dan sistem aplikasi SIMPUS</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggibadan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Bed pasien</li> <li>4. Dokumen rekam medis pribadi dan ATK lainnya</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Medik Umum</li> <li>2. Konsultasi</li> <li>3. Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>4. Melakukan visum</li> <li>5. Pemulihan Kesehatan akibat penyakit</li> <li>6. Menguji kesehatan pasien</li> <li>7. Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi</li> <li>8. Membuat catatan medik pasien rawat jalan</li> <li>9. Pengobatan rasional</li> <li>10. MTBS</li> <li>11. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>12. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Perawat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Keperawatan minimal DIII</li> <li>2. Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/ keluarga/kelompok/Masyarakat</li> <li>3. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>4. MTBS</li> <li>5. Evaluasi Keperawatan</li> <li>6. Penyuluhan</li> <li>7. Melakukan Anmnesa</li> <li>8. Vital Sign</li> <li>9. Membuat surat rujukan</li> <li>10.Mampu mengoperasikan SIMPUS</li> <li>11.Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : 2</p> <p>Perawat Ners : 4 Orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuaidengan SOP. Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk kesesuaian pengisian Rekam Medis/identitas pasien dan terjamin kerahasiaannya. Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> <li>4. PKP (Penilaian Kinerja Puskesmas Tercapainya tingkat kinerja Puskesmas yang berkualitas secara optimal</li> </ul>

#### 4. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( Service Delivery )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusisesuai dengan Perda</li> <li>3. Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> <li>4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju sesuai nomor antrian.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter gigi / petugas medis/perawat gigi yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ul>

3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan gigi adalah 10-20 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kab Brebes Nomor : 06 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website : puskesmasthanjungbrebeskab.go.id</li> <li>2. Facebook : @Puskesmasthanjungbrebes</li> <li>3. Instagram:@puskesmasthanjungbrebes</li> <li>4. Youtube :@puskesmasthanjungbrebes</li> <li>5. TikTok :@puskesmasthanjungbrebes</li> <li>6. Whatsapp :082193852644</li> <li>7. Kotak saran: Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</li> </ol>

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>

8	Sarana, Prasarana dan  / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan sistem aplikasi simpus</li> <li>2. Alat tensimeter dan alat medis lainnya</li> <li>3. Peralatan pemeriksaan dan tindakan gigi</li> <li>4. Alat Peraga dan Kursi Periksa</li> <li>5. Dokumen rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>6. Ruangan ber AC</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter Gigi :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan gigi mulut</li> <li>2. Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>3. Pencabutan gigi</li> <li>4. Melakukan Tindakan medis dan terapi</li> <li>5. Pencabutan dan penumpatan gigi</li> <li>6. Kuretase</li> <li>7. Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis</li> <li>8. Mampu melakukan anastesi lokal</li> <li>9. Mengadakan /menerima rujukan medik</li> <li>10. mengoperasikan SIMPUS</li> <li>11. Memiliki budaya kerja yang berorientasi padamutu</li> <li>12. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ol>
		<p><b>Perawat Gigi :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu mempersiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan gigi</li> <li>2. Mampu membantu dokter gigi dalam pelayanan dan pengobatan pasien</li> <li>3. Mampu melakukan pencabutan gigi sulung</li> <li>4. Mampu melakukan penumpatan/penambalan sementara</li> <li>5. Mampu melakukan Tindakan scaling</li> <li>6. Melakukan sterilisasi</li> <li>7. mengoperasikan SIMPUS</li> <li>8. Memiliki budaya kerja yang berorientasi padamutu</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah  Pelaksana	<p>Dokter Gigi : 1 orang</p> <p>Perawat Gigi : 2 Orang</p>
12	Jaminan Pelayana n	<p>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan SOP.</p> <p>Maklumat Pelayanan</p>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk kesesuaian pengisian Rekam Medis/identitas pasien dan terjamin kerahasiaannya.</p> <p>Maklumat Pelayanan</p>

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ol>
----	----------------------------	--

## 5.. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN ANAK

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusisesuai dengan Perda</li> <li>3. Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> <li>4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju sesuai nomor antrian.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan anak adalah 5 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kab Brebes Nomor : 06 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website : puskesmastanjungbrebeskab.go.id</li> <li>2. Facebook : @Puskesmastanjungbrebes</li> <li>3. Instagram: @puskesmastanjungbrebes</li> <li>4. Youtube : @puskesmastanjungbrebes</li> <li>5. TikTok : @puskesmastanjungbrebes</li> <li>6. Whatsapp : 082193852644</li> <li>7. Kotak saran: Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</li> </ol>

<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( Manufacturing )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ul>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan sistem aplikasi simpus</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Alat Peraga dan Bed pasien</li> <li>4. Dokumen rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>5. Ruangan ber AC</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Medik Umum</li> <li>2. Konsultasi</li> <li>3. Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>4. Melakukan visum</li> <li>5. Pemulihan Kesehatan akibat penyakit</li> <li>6. Menguji kesehatan pasien</li> <li>7. Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi</li> <li>8. Membuat catatan medik pasien rawat jalan</li> <li>9. Pengobatan rasional</li> <li>10. MTBS</li> <li>11. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>12. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>

		<p><b>Perawat :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keperawatan minimal DIII</li> <li>2. Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/keluarga/kelompok/masyarakat</li> <li>3. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>4. MTBS</li> <li>5. Evaluasi Keperawatan</li> <li>6. Penyuluhan</li> <li>7. Melakukan Anmnesa</li> <li>8. Vital Sign</li> <li>9. Membuat surat rujukan</li> <li>10. Mampu mengoperasikan simpus</li> <li>11. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ol> <p><b>Bidan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita</li> <li>2. Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>3. Mampu melakukan pelayanan KB</li> <li>4. Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</li> <li>5. Mampu melakukan tindak bayi perempuan</li> <li>6. MTBS</li> <li>7. Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</li> <li>8. Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPI</li> <li>9. Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</li> <li>10. Melakukan sterilisasi</li> <li>11. Mengajar Kelas Ibu dan Balita</li> <li>12. Mampu mengoperasikan simpus</li> <li>13. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 2 Bidan : 6
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan SOP. Maklumat Pelayanan

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk kesesuaian pengisian Rekam Medis/identitas pasien dan terjamin kerahasiaannya. Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ol>

## 6. STANDAR PELAYANAN IMUNISASI

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah terdaftar di pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda(jika tidak memiliki BPJS)</li> <li>3. Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> <li>4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan imunisasi</li> <li>2. Pasien dipanggil sesuai dengan nomor antrian</li> <li>3. Petugas memastikan identitas pasien sesuai yang tertera pada rekam medis</li> <li>4. Petugas melakukan anamnesis dan pemeriksaan klinis</li> <li>5. Petugas memberikan tindakan imunisasi sesuai dengan yang dibutuhkan</li> <li>6. Petugas melakukan KIE terkait tindakan imunisasi</li> <li>7. Bila terjadi KIPI yang tidak dapat ditangani maka akan dirujuk ke RS terdekat</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang Imunisasi adalah 10 - 15 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kab Brebes Nomor : 06 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Informasi Imunisasi, Surat keterangan imunisasi
6	Penanganan pengaduan, saran dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website : puskesmasthanjungbrebeskab.go.id</li> <li>2. Facebook : @Puskesmasthanjungbrebes</li> <li>3. Instagram: @puskesmasthanjungbrebes</li> </ol>

	masukan	<p>4. Youtube :@puskesmasthanjungbrebes</p> <p>5. TikTok :@puskesmasthanjungbrebes</p> <p>6. Whatsapp :082193852644</p> <p>7. Kotak saran: Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</p>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( Manufacturing )</b>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>1. Komputer dan sistem aplikasi SIMPUS</p> <p>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</p> <p>3. Alat Peraga dan Bed pasien</p> <p>4. Buku rekam medis dan ATK lainnya</p> <p>5. Ruangan ber AC</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Bidan :</b></p> <p>1. Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling imunisasi</p> <p>2. Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</p> <p>3. Mampu melakukan pelayanan imunisasi</p> <p>4. Mampu melakukan KIE pasca imunisasi</p> <p>5. Mampu mengoperasikan SIMPUS</p> <p>6. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu



11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 6 orang
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan SOP. Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk kesesuaian pengisian Rekam Medis/identitas pasien dan terjamin kerahasiaannya. Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ol>

## 7. STANDAR PELAYANAN KELUARGA BERENCANA

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda (jika tidak memiliki BPJS)</li> <li>3. Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> <li>4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai dengan nomor antrian</li> <li>2. Petugas mencocokkan identitas pasien sesuai dengan yang ada di rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan konseling tentang, jenis-jenis alat kontrasepsi, efeksamping dan keuntungan alat kontrasepsi</li> <li>4. Petugas melakukan anamnesa tentang riwayat HPHT, hamil atau tidak, GPA, menyusui atau tidak, riwayat penyakit, riwayat perdarahan pervaginam, keputihan dan tidak ada tumor</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan fisik dan mencatat hasil pemeriksaan</li> <li>6. Petugas melakukan tindakan pelayanan keluarga berencana sesuai dengan prosedur</li> <li>7. Petugas mencatat di buku register</li> <li>8. Peserta KB dianjurkan untuk melakukan control bila ada keluhan dan kembali kunjungan ulang sesuai dengan jadwal yang telah dilakukan</li> </ol>

3	Jangk a waktu	Waktu pelayanan di ruang KB adalah 15-30menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kab Brebes Nomor : 06 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk  Pelayanan	Buku register, kartu KB, inform concent, formatlaporan
6	Penanganan Pengaduan saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website : puskesmasthanjungbrebeskab.go.id</li> <li>2. Facebook : @Puskesmasthanjungbrebes</li> <li>3. Instagram:@puskesmasthanjungbrebes</li> <li>4. Youtube :@puskesmasthanjungbrebes</li> <li>5. TikTok :@puskesmasthanjungbrebes</li> <li>6. Whatsapp :082193852644</li> <li>7. Kotak saran: Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</li> </ol>

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>

8	Sarana, Prasara nadan  / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan sistem aplikasi simpus</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Alat Peraga dan Bed pasien</li> <li>4. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Bidan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada akseptor KB</li> <li>2. Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>3. Mampu melakukan pelayanan KB</li> <li>4. Mampu melakukan KIE pada akseptor KB WUS, PUS</li> <li>5. Mampu mengoperasikan SIMPUS</li> <li>6. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ol>
10	Pengawasa n  Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah  Pelaksana	Bidan : 7 orang
12	Jamina n Pelayana n	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan SOP. Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamat an Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk kesesuaian pengisian Rekam Medis/identitas pasien dan terjamin kerahasiaannya. Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksa na	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ol>

## 8. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda (jika tidak memiliki BPJS)</li> <li>3. Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> <li>4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> <li>5. Membawa buku KIA bagi ibu hamil</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai dengan nomor antrian</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>4. Petugas melakukan pengukuran vital sign</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan sesuai dengan prosedur</li> <li>6. Petugas menentukan diagnosis</li> <li>7. Petugas memberikan terapi dan tindak lanjut</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang KIA adalah 5 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kab Brebes Nomor : 06 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Ibu dan Anak
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website : <a href="http://puskesmasthanjungbrebeskab.go.id">puskesmasthanjungbrebeskab.go.id</a></li> <li>2. Facebook : @Puskesmasthanjungbrebes</li> <li>3. Instagram: @puskesmasthanjungbrebes</li> <li>4. Youtube : @puskesmasthanjungbrebes</li> <li>5. TikTok : @puskesmasthanjungbrebes</li> <li>6. Whatsapp : 082193852644</li> <li>7. Kotak saran: Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</li> </ol>

<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>Manufacturing</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ul>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan sistem aplikasi SIMPUS</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Alat Peraga dan Bed pasien</li> <li>4. Dokumen rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>5. Ruangan ber AC</li> </ul>

9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Bidan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita</li> <li>2. Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>3. Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</li> <li>4. Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</li> <li>5. Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</li> <li>6. Melakukan sterilisasi</li> <li>7. Mengajar Kelas Ibu dan Balita</li> <li>8. Mampu mengoperasikan SIMPUS</li> <li>9. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<p>Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat</p> <p>Tinjauan Mutu</p>
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 7 orang
12	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan SOP.</p> <p>Maklumat Pelayanan</p>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk kesesuaian pengisian Rekam Medis/identitas pasien dan terjamin kerahasiaannya.</p> <p>Maklumat Pelayanan</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ol>

## 9. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI GIZI

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>3. Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju sesuai nomor antrian.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh tenaga nutrisisionis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> <li>4. Pasien di arahkan ke unit pengirim asal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang konsultasi gizi adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kab Brebes Nomor : 06 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan.
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website : <a href="http://puskesmasthanjungbrebeskab.go.id">puskesmasthanjungbrebeskab.go.id</a></li> <li>2. Facebook : @Puskesmasthanjungbrebes</li> <li>3. Instagram: @puskesmasthanjungbrebes</li> <li>4. Youtube : @puskesmasthanjungbrebes</li> <li>5. TikTok : @puskesmasthanjungbrebes</li> <li>6. Whatsapp : 082193852644</li> <li>7. Kotak saran: Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</li> </ol>

<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( Manufacturing )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ul>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>2. Alat Peraga</li> <li>3. Dokumen rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>4. Ruangan ber AC</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Gizi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu memantau dan menentukan status gizi</li> <li>2. Mampu melakukan konseling Gizi</li> <li>3. Mampu melakukan SKPG</li> <li>4. Mampu melaksanakan penanggulangan masalah Gizi Mikro dan makro</li> <li>5. Melakukan upaya perbaikan gizi masyarakat</li> <li>6. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>7. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu



11	Jumlah Pelaksana	Gizi : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan SOP. Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk kesesuaian pengisian Rekam Medis/identitas pasien dan terjamin kerahasiaannya. Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ol>

## 10.STANDAR PELAYANAN KESEHATAN LINGKUNGAN

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusisesuai dengan Perda</li> <li>3. Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan daripoli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh petugas kesling yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa/konseling Pasien / pengunjung akan diberikanresep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> <li>4. Pasien di arahkan ke unit pengirim</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pelayanan Kesehatan lingkungan adalah 10 - 30 menit

4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kab Brebes Nomor : 06 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website : puskesmasthanjungbrebeskab.go.id</li> <li>2. Facebook : @Puskesmasthanjungbrebes</li> <li>3. Instagram:@puskesmasthanjungbrebes</li> <li>4. Youtube :@puskesmasthanjungbrebes</li> <li>5. TikTok :@puskesmasthanjungbrebes</li> <li>6. Whatsapp :082193852644</li> <li>7. Kotak saran: Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</li> <li>8.</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( Manufacturing )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>

8	Sarana, Prasarana dan  / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Peraga</li> <li>2. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>3. Ruangan ada Kipas Angin</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Tenaga Sanitasi Lingkungan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tentang penyakit-penyakit yang berbasis lingkungan</li> <li>2. Mampu melakukan pemecahan masalah sanitasi</li> <li>3. Melakukan pengawasan sanitasi</li> <li>4. Mampu melakukan pengelolaan klinik sanitasi</li> <li>5. Mampu melakukan konseling</li> <li>6. Administrasi kegiatan dan pelaporan</li> <li>7. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>8. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Sanitarian : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan SOP. Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk kesesuaian pengisian Rekam Medis/identitas pasien dan terjamin kerahasiaannya. Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM ) Semester dan Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ol>

## 11. STANDAR PELAYANAN KLINIK UPAYA BERHENTI MEROKOK

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<p>A. Klien Rujukan dari Poli</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>3. Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ol> <p>B. UMB Mobile ( Petugas mendatangi Klien)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menghubungi PJ UMB yang akan dilakukan UMB Mobile</li> <li>2. Pasien membuat janji temu dengan petgas UMB yang akan dikunjungi minimal 5 orang</li> <li>3. Tempat kegiatan UMB Mobile disesuaikan dengan kesepakatan pasien dan PJ UMB Mobile.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>A. Rujukan dari Poli</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> <li>4. Petugas mengarahkan pada unit pengirim</li> </ol> <p>B. UMB Mobile ( Petugas mendatangi Klien)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menghubungi PJ UMB yang akan dilakukan UMB Mobile</li> <li>2. Pasien membuat janji temu dengan petgas UMB yang akan dikunjungi minimal 5 orang</li> <li>3. Tempat kegiatan UMB Mobile disesuaikan dengan kesepakatan pasien dan PJ UMB Mobile.</li> <li>4. Bila ada pasien yang perlu</li> </ol>

		penanganan lanjutan pasien dirujuk ke puskesmas
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di klinik berhenti merokok adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kab Brebes Nomor : 06 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website : puskesmasthanjungbrebeskab.go.id</li> <li>2. Facebook : @Puskesmasthanjungbrebes</li> <li>3. Instagram: @puskesmasthanjungbrebes</li> <li>4. Youtube : @puskesmasthanjungbrebes</li> <li>5. TikTok : @puskesmasthanjungbrebes</li> <li>6. Whatsapp : 082193852644</li> <li>7. Kotak saran: Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>Manufacturing</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>

8	Sarana, Prasarana dan  / fasilitas	1. Buku rekam medis dan ATK lainnya 2. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<b>Perawat/Dokter/lainnya :</b>  1. Mampu melakukan konseling 2. Mengikuti pelatihan konselor 3. Mampu membuat rekam medis klien 4. Mampu mengoperasikan SIMPUS 5. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 6. Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan  Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah  Pelaksana	Perawat Ners: 1 Orang
12	Jaminan n Pelayana n	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan SOP. Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk kesesuaian pengisian Rekam Medis/identitas pasien dan terjamin kerahasiaannya. Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksa na	1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM ) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

## 12. STANDAR PELAYANAN KT HIV DAN PDP

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<p>A. Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>3. Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ol> <p>B. Populasi Kunci</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien bisa langsung ke unit pelayanan, pendaftaran akan dilakukan setelah pelayanan oleh petugas unit.</li> <li>2. Pasien memiliki rekam medis khusus yang dipersyaratkan oleh unit layanan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan KT HIV dan PDP.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang IMS/VCT adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tariff	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai. Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kab Brebes Nomor : 06 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website : puskesmasthanjungbrebeskab.go.id</li> <li>2. Facebook : @Puskesmasthanjungbrebes</li> <li>3. Instagram:@puskesmasthanjungbrebes</li> <li>4. Youtube :@puskesmasthanjungbrebes</li> <li>5. TikTok :@puskesmasthanjungbrebes</li> <li>6. Whatsapp :082193852644</li> <li>7. Kotak saran: Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</li> </ol>
---	---	--

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>2. Ruangan ber AC</li> </ol>



9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter Umum :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. sudah dilatih IMS/VCT</li> <li>2. Kompetensi dokter umum dan</li> <li>3. Mampu menegakkan diagnosa IMS/VCT</li> <li>4. Mampu melakukan konseling/terapi IMS/VCT</li> <li>5. Mampu membuat rekam medis</li> <li>6. Mampu mengoperasikan SIMPUS</li> <li>7. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>8. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ol> <p><b>Pelaksana/Perawat :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudah dilatih IMS/VCT</li> <li>2. Mampu melakukan pengambilan spesimen</li> <li>3. Mampu melakukan konseling dan terapi</li> <li>4. Mampu menyiapkan alat dan bahan yang diperlukan dalam pelayanan klinik IMS/VCT</li> <li>5. Mampu membuat rekam medis</li> <li>6. Melakukan Sterilisasi</li> <li>7. Pencatatan dan Pelaporan</li> <li>8. Mampu mengoperasikan simpus</li> <li>9. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>10. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<p>Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat</p> <p>Tinjauan Mutu</p>
11	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter : 2 Orang</p>
		<p>Perawat : 1 Orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan SOP.</p> <p>Maklumat Pelayanan</p>

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk kesesuaian pengisian Rekam Medis/identitas pasien dan terjamin kerahasiaannya. Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ol>

### 13. STANDAR PELAYANAN TB-DOTS

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian</b>		
<b>Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>3. Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis /petugas program P2 TB Paru yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan TB-DOTS adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kab Brebes Nomor : 06 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan

5	Produk Pelayan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website : puskesmasthanjungbrebeskab.go.id</li> <li>2. Facebook : @Puskesmasthanjungbrebes</li> <li>3. Instagram:@puskesmasthanjungbrebes</li> <li>4. Youtube :@puskesmasthanjungbrebes</li> <li>5. TikTok :@puskesmasthanjungbrebes</li> <li>6. Whatsapp :082193852644</li> <li>7. Kotak saran: Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</li> <li>8.</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( Manufacturing )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>2. Alat Peraga</li> <li>3. Dokumen rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>4. Ruangan pakai exos fan dan Kipas Angin</li> </ol>

9	Kompetensi Pelaksana	<b>Perawat :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu melakukan konseling TB</li> <li>2. Memahami TB-DOTS</li> <li>3. Mampu melakukan PMO</li> <li>4. Pencatatan dan pelaporan</li> <li>5. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>6. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Perawat : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan SOP. Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk kesesuaian pengisian Rekam Medis/identitas pasien dan terjamin kerahasiaannya. Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM ) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ol>

#### 14. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN TRADISIONAL

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>3. Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ol>

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengunjung dirujuk dari layanan umum, anak, KIA &amp; remaja</li> <li>2. Petugas menanyakan keluhan atau informasi yang dibutuhkan</li> <li>3. Petugas memberikan informasi terkait yankestrad yang dibutuhkan</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di layanan kesehatan tradisional adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai. Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kab Brebes Nomor : 06 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website : <a href="http://puskesmasthanjungbrebeskab.go.id">puskesmasthanjungbrebeskab.go.id</a></li> <li>2. Facebook : @Puskesmasthanjungbrebes</li> <li>3. Instagram: @puskesmasthanjungbrebes</li> <li>4. Youtube : @puskesmasthanjungbrebes</li> <li>5. TikTok : @puskesmasthanjungbrebes</li> <li>6. Whatsapp : 082193852644</li> <li>7. Kotak saran: Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</li> </ol>

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

<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> </ol>

		<p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>2. Buku panduan tanaman obat dan leaflet</li> <li>3. Register kunjungan</li> <li>4. Ruangan ber AC</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Perawat/Dokter/lainnya :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu melakukan konseling kesehatan tradisional</li> <li>2. Mampu membuat rekam medis / register klien</li> <li>3. Mampu mengoperasikan SIMPUS</li> <li>4. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>5. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	<p>Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu</p>
11	Jumlah Pelaksana	Petugas : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan SOP.</p> <p>Maklumat Pelayanan</p>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk kesesuaian pengisian Rekam Medis/identitas pasien dan terjamin kerahasiaannya.</p> <p>Maklumat Pelayanan</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ol>

## 15. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>3. Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>4. Pasien harus membawa blanko permintaan lab.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang dengan membawa blanko permintaan Lab.</li> <li>2. Petugas memanggil pasien dan mengidentifikasi pasien.</li> <li>3. Petugas mengambil sampel.</li> <li>4. Petugas memberikan kwitansi Lab untuk melakukan pembayaran di kasir.</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan sampel</li> <li>6. Petugas melakukan Validasi hasil.</li> <li>7. Petugas menyerahkan hasil.</li> <li>8. Pasien kembali ke sub unit yang merujuk.</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di laboratorium adalah 10 – 60 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kab Brebes Nomor : 06 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website : puskesmasthanjungbrebeskab.go.id</li> <li>2. Facebook : @Puskesmasthanjungbrebes</li> <li>3. Instagram: @puskesmasthanjungbrebes</li> <li>4. Youtube : @puskesmasthanjungbrebes</li> <li>5. TikTok : @puskesmasthanjungbrebes</li> <li>6. Whatsapp : 082193852644</li> <li>7. Kotak saran: Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>Manufacturing</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>

7	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p>
		<p>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat hematology analyzer, reagen dan alat medis lainnya</li> <li>2. Komputer dan printer</li> <li>3. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>4. Ruang ber AC</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Analisis Kesehatan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium</li> <li>2. Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/menerima spesimen</li> <li>3. Mampu membuat / mempersiapkan sediaan</li> <li>4. Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium</li> <li>5. Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan</li> <li>6. Mampu mengoperasikan SIMPUS</li> <li>7. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>8. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Analisis Kesehatan : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan SOP. Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk kesesuaian pengisian Rekam Medis/identitas pasien dan terjamin kerahasiaannya. Maklumat Pelayanan



14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ol>
----	----------------------------	---

## 16. STANDAR PELAYANAN FARMASI

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<p>Umum : Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</p> <p>Khusus :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien membawa resep dari unit pelayanan sebelumnya</li> <li>2. Petugas membawa resep rawat inap</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien / pengunjung menyerahkan resep di ruang farmasi.</li> <li>b. Pasien / pengunjung menunggu obat disiapkan oleh petugas ruang farmasi</li> <li>c. Pasien / pengunjung akan diberikan obat dan dijelaskan tentang obat dan cara penggunaannya</li> <li>d. Petugas rawat inap menyerahkan resep di ruang farmasi</li> <li>e. Petugas rawat inap diberikan obat sesuai permintaan resep</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu tunggu pasien dari menyerahkan resep sampai menerima obat jadi 15 menit, obat racikan 30 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kab Brebes Nomor : 06 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengunjung/pasien terlayani sesuai resep rawat jalan</li> <li>2. Pasien rawat inap terlayani sesuai resep rawat inap</li> </ol>
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website : <a href="http://puskesmasthanjungbrebeskab.go.id">puskesmasthanjungbrebeskab.go.id</a></li> <li>2. Facebook : @Puskesmasthanjungbrebes</li> <li>3. Instagram: @puskesmasthanjungbrebes</li> <li>4. Youtube : @puskesmasthanjungbrebes</li> <li>5. TikTok : @puskesmasthanjungbrebes</li> <li>6. Whatsapp : 082193852644</li> <li>7. Kotak saran: Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</li> </ol>

<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( Manufacturing )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ul>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Obat obatan</li> <li>2. Komputer dan printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Kulkas/freezer</li> <li>5. Ruangan ber AC</li> <li>6. Termohigrometer</li> <li>7. Blender obat</li> <li>8. Mesin pres</li> <li>9. Kertas puyer pres</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Apoteker/Asisten Apoteker/ sederajat yang telah terlatih :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Menyusun rencana kebutuhan obat</li> <li>2. Mampu melakukan pelayanan obat</li> <li>3. Mampu membaca resep</li> <li>4. Mampu memberi etiket pada obat</li> <li>5. Mampu melakukan pengelolaan obat</li> <li>6. Pelaporan</li> <li>7. Mampu mengoperasikan aplikasi smif, smile, sipnap, SIMPUS</li> <li>8. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>9. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	<p>Apoteker : 1 orang</p> <p>Asisten Apoteker : 3 Orang</p>
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan SOP. Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk kesesuaian pengisian Rekam Medis/identitas pasien dan terjamin kerahasiaannya. Maklumat Pelayanan

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin oleh UKP</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ol>
----	----------------------------	--

## 17. PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PELANGGAN

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( Service Delivery )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	Seluruh Pasien / pengunjung Puskesmas Tanjung.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pasien / pengunjung menyampaikan Pertanyaan, saran, masukan dan keluhan dengan cara :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Langsung ke petugas yang bersangkutan.</li> <li>2. Menulis dan memasukkan ke kotak layanan pengaduan/kotak saran</li> <li>3. SMS, WhatsApp, Facebook, Instagram, YouTube atau telpon ke nomer layanan pengaduan yang tertera dipuskesmas</li> <li>4. Mengakses website puskesmas</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu Tanggapan pengaduan paling lama 3x24 jam
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website : puskesmastanjungbrebeskab.go.id</li> <li>2. Facebook : @Puskesmastanjungbrebes</li> <li>3. Instagram: @puskesmastanjungbrebes</li> <li>4. Youtube : @puskesmastanjungbrebes</li> <li>5. TikTok : @puskesmastanjungbrebes</li> <li>6. Whatsapp : 082193852644</li> <li>7. Kotak saran: Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( Manufacturing )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>e. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 11 Tahun 2021 Tentang Survei</li> </ol>

		Kepuasan Masyarakat; f. Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasara nadan  / fasilitas	1. Buku catatan pengaduan pelanggan 2. ATK 3. HandPhone 4. Kotak saran 5. Komputer
9	Kompetensi Pelaksana	<b>Petugas PJ Pengaduan:</b>  1. Berpenampilan menarik 2. Ramah 3. Empati dan Simpati 4. Mengetahui tentang semua kegiatan dan informasi tentang puskesmas 5. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 6. Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasa n  Internal	Monev dan evaluasi pengaduan setiap bulan dilakukan bersama pimpinan Kepala Puskesmas Tanjung
11	Jumlah  Pelaksana	Petugas pengaduan 5 orang
12	Jamina n Pelayana n	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan SOP. Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamat an Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk kesesuaian pengisian Rekam Medis/identitas pasien dan terjamin kerahasiaannya. Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksa na	1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

## 18. PELAYANAN RAWAT INAP

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pasien umum a. Membawa foto copy kartu identitas b. Membawa kartu berobat ( untuk pasien lama/ulangan) c. Membawa surat rujukan dari puskesmas lain/dokter/bidan/perawat praktik swasta bila pasien rujukan 2. Pasien BPJS a. Membawa fotocopy BPJS, KTP dan KK b. Membawa kartu berobat untuk pasien lama c. Membawa surat rujukan dari puskesmas lain/dokter/bidan/perawat praktik swasta bila pasien rujukan 3. Syarat pelayanan rujukan a. Membawa fotocopy BPJS, KTP dan KK

		<p>b. Di rujuk sesuai indikasi medis</p> <p>c. Ada surat rujukan dari puskesmas</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien baru yang perlu mendapatkan perawatan rawat inap harus melalui UGD, baik pasien yang langsung datang atau pasien yang dari rujukan internal/eksternal</li> <li>2. Setiap pasien yang masuk ruangan harus di terima dengan baik dan mendapatkan penanganan pemeriksaan dan pelayanan secepatnya.</li> <li>3. Petugas meminta keluarga mengisi inform consent rawat inap</li> <li>4. Petugas melengkapi rekam medis, lembar observasi, lembar follow up dokter dan perawat membuat askep.</li> <li>5. Petugas rawat inap menyiapkan ruangan yang akan di tempati pasien</li> <li>6. Pasien dewasa, anak, bayi dan lansia di tempatkan di ruangan yang berbeda.</li> <li>7. Untuk pasien yang memerlukan perawatan lebih di tempatkan di ruangan yang berbeda ( TB paru, kejang demam dll)</li> <li>8. Menyediakan obat injeksi dan oral untuk pasien sesuai indikasi</li> <li>9. Memesan menu diet sesuai dengan penyakit pada petugas gizi</li> <li>10. Di lakukan pemeriksaan laboratorium sesuai indikasi</li> <li>11. Pasien di pulangkan/rujuk atas intruksi dokter</li> <li>12. Bila ada pasien yang meminta pulang atas permintaan sendiri akan di lakukan KIE terlebih dahulu tentang perkembangan penyakit dan pengobatannya.</li> </ol>
3	Jangka waktu	10-30 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kab Brebes Nomor : 06 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan dokumen rekam medik</li> <li>2. Pelayanan Obat dan Bahan Habis Pakai</li> <li>3. Pelayanan fasilitas rawat inap</li> <li>4. Pelayanan visite dokter</li> <li>5. Pelayanan asuhan keperawatan</li> <li>6. Pelayanan penunjang diagnostik</li> <li>7. Pelayanan cucian ( linen )</li> <li>8. Pelayanan gizi pasien</li> </ol>
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website : puskesmastanjungbrebeskab.go.id</li> <li>2. Facebook : @Puskesmastanjungbrebes</li> <li>3. Instagram: @puskesmastanjungbrebes</li> <li>4. Youtube : @puskesmastanjungbrebes</li> <li>5. TikTok : @puskesmastanjungbrebes</li> <li>6. Whatsapp : 082193852644</li> <li>7. Kotak saran: Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( Manufacturing )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>e. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 11 Tahun 2021 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat;</li> <li>f. Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>2. Bed pasien</li> <li>3. Dokumen rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>4. Komputer, Printer dan sistem aplikasi SIMPUS</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter Umum :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kompetensi dokter umum</li> <li>2. Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS / ACLS / PPGD</li> <li>3. Mampu melakukan Tindakan pada kegawat daruratan</li> <li>4. Mampu mengoperasikan simpus</li> <li>5. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>6. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ol> <p><b>Perawat :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kompetensi Perawat</li> <li>2. bersertifikat/pernah dilatih ATLS/BCLS</li> <li>3. Mampu melakukan Tindakan dalam kegawat daruratan</li> <li>4. Mampu mengoperasikan SIMPUS</li> <li>5. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>7. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter umum :3 orang Perawat :11
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan SOP. Maklumat Pelayanan

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk kesesuaian pengisian Rekam Medis/identitas pasien dan terjamin kerahasiaannya. Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> <li>4. Penilaian kinerja puskesmas</li> </ol>

## 19. PELAYANAN PERSALINAN/PONED

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien umum <ol style="list-style-type: none"> <li>d. Membawa foto copy kartu identitas</li> <li>e. Membawa kartu berobat ( untuk pasien lama/ulangan)</li> <li>f. Membawa surat rujukan dari puskesmas lain/dokter/bidan swasta bila pasien rujukan</li> </ol> </li> <li>2. Pasien BPJS <ol style="list-style-type: none"> <li>d. Membawa fotocopy BPJS, KTP dan KK</li> <li>e. Membawa kartu berobat untuk pasien lama</li> <li>f. Membawa surat rujukan dari puskesmas lain/dokter/bidan praktik swasta bila pasien rujukan</li> </ol> </li> <li>3. Syarat pelayanan rujukan <ol style="list-style-type: none"> <li>d. Membawa fotocopy BPJS, KTP dan KK</li> <li>e. Di rujuk sesuai indikasi medis</li> <li>f. Ada surat rujukan dari puskesmas</li> </ol> </li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien masuk ke ruangan poned</li> <li>2. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>3. Petugas melakukan pemeriksaan fisik</li> <li>4. Pasien dikonsulkan ke dokter</li> <li>5. Dokter menegakan diagnosa dan memberikan advis kepada petugas</li> <li>6. Pasien di mintai persetujuan/inform consent bila di perlukan tindakan</li> <li>7. Pasien persalinan di berikan layanan sesuai kebutuhannya yaitu <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sudah ada tanda persalinan maka pasien di persilahkan masuk ruangan VK/bersalin</li> <li>b. Bila belum ada tanda2 persalinan maka pasien di beri terapi sesuai kebutuhannya</li> <li>c. Pasien emergency ibu dan bayi di berikan layanan sesuai kebutuhannya</li> <li>d. Pasien emergency dasar bisa di atasi maka melakukan penanganan kegawatdarutan ibu dan bayi</li> <li>e. Bila emergency dasar tidakbisa di atasi lakukan stabilisasi dan tindakan pra rujukan kemudian pasien segera dirujuk ke fasilitas kesehtan yang lebih lengkap/RS</li> <li>f. Pasien di berikan konseling informasi kesehatan/medis sesuai kebutuhan dan jadwal kunjungan ulang</li> </ol> </li> </ol>
3	Jangka waktu	Di sesuaikan dengan kondisi kemajuan persalinan dan kondisi emergency
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kab Brebes Nomor : 06 Tahun 2023 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan

5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan layanan persalinan normal (fisiologis) ;</li> <li>2. Mendapatkan layanan penanganan emergensi maternal (ibu);</li> <li>3. Mendapatkan layanan penanganan emergensi neonatal (bayi)</li> </ol>
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website : puskesmasthanjungbrebeskab.go.id</li> <li>2. Facebook : @Puskesmasthanjungbrebes</li> <li>3. Instagram:@puskesmasthanjungbrebes</li> <li>4. Youtube :@puskesmasthanjungbrebes</li> <li>5. TikTok :@puskesmasthanjungbrebes</li> <li>6. Whatsapp :082193852644</li> <li>7. Kotak saran: Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran.</li> </ol>

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>e. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 11 Tahun 2021 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat;</li> <li>f. Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>2. Bed pasien</li> <li>3. Dokumen rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>4. Komputer, Printer dan sistem aplikasi SIMPUS</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter Umum :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kompetensi dokter umum</li> <li>2. Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat PONED</li> <li>3. Mampu melakukan Tindakan pada kegawat daruratan</li> <li>4. Mampu mengoperasikan simpus</li> <li>5. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>6. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ol> <p><b>Bidan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kompetensi bidan</li> <li>2. bersertifikat/pernah dilatih PONED</li> <li>3. Mampu melakukan Tindakan dalam kegawat daruratan</li> <li>4. Mampu mengoperasikan SIMPUS</li> <li>5. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>8. Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ol>



10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter umum :3 orang Bidan :23
12	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan SOP. Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk kesesuaian pengisian Rekam Medis/identitas pasien dan terjamin kerahasiaannya. Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> <li>4. Penilaian kinerja puskesmas</li> </ol>