



**PEMERINTAH KABUPATEN SERANG
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS PULO AMPEL**

Jl. Raya Bojonegara KM. 17 Pulo Ampel Tlp. 085966437937
Email : puskesmaspuloampel@yahoo.com



KEPUTUSAN

KEPALA UPT PUSKESMAS PULO AMPEL

No. 800/Kep.03-SK.ADMEN/PKM-2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

UPT PUSKESMAS PULO AMPEL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPT PUSKESMAS PULO AMPEL,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik di UPT Puskesmas Pulo Ampel;
 - b. bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik Puskesmas Pulo Ampel;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, maka perlu ditetapkan keputusan Kepala UPT Puskesmas Pulo Ampel tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik UPT Puskesmas Pulo Ampel;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik;
 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
 7. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 5 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 8. Peraturan Bupati Serang Nomor 30 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Kabupaten Serang.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PULO AMPEL
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PUSKESMAS PULO AMPEL

Kesatu : Standar pelayanan Puskesmas Pulo Ampel sebagaimana
tersebut dalam lampiran keputusan ini.

Kedua : Standar pelayanan publik sebagaimana dalam diktum Kesatu
meliputi:

1. Upaya Kesehatan Perseorangan, Kefarmasian dan Laboratorium
 - a. Pelayanan Pemeriksaan Umum
 - b. Pelayanan Kesehatan gigi dan mulut
 - c. Pelayanan Kesehatan Keluarga yang bersifat UKP
 - d. Pelayanan gawat darurat
 - e. Pelayanan gizi yang bersifat UKP
 - f. Pelayanan Persalinan
 - g. Pelayanan Kefarmasian
 - h. Pelayanan Laboratorium
2. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) essensial dan
Keperawatan Kesehatan Masyarakat:
 - a. Pelayanan Promosi Kesehatan
 - b. Pelayanan Kesehatan Lingkungan
 - c. Pelayanan Kesehatan Keluarga yang bersifat UKM
 - d. Pelayanan Gizi yang bersifat UKM
 - e. Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
 - f. Pelayanan keperawatan Kesehatan Masyarakat
3. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Pengembangan:
 - a. Pelayanan Kesehatan gigi masyarakat
 - b. Pelayanan Kesehatan tradisional komplementer
 - c. Pelayanan Kesehatan Olah Raga
 - d. Pelayanan Kesehatan Kerja

Ketiga :

Keempat : Standar pelayanan public sebagaimana dalam diktum Kedua harus
dipergunakan sebagai acuan oleh Aparat/ petugas Puskesmas Pulo
Ampel.

Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan
apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini
akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pulo Ampel

Pada tanggal : 05 Januari 2023

KEPALA UPT PUSKESMAS PULO AMPEL,

ABDUL MUIZ

Lampiran :

LAMPIRAN SURAT KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
NOMOR : 800/Kep.03-SK.ADMEN/PKM-2023
TENTANG : PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PUBLIK
UPT PUSKESMAS
PULO AMPEL

A. PENDAHULUAN

Puskesmas Pulo Ampel berada diwilayah Kabupaten Serang adalah penanggung jawab seluruh upaya pembangunan kesehatan diwilayah kecamatan. Dalam pelaksanaan teknisnya mempunyai jajaran yang terdiri dari Puskesmas Pulo Ampel sebanyak 9 desa dengan jumlah Puskesmas Induk 1, Puskesmas pembantu 2 buah, Pos Kesehatan Desa 2 buah, jumlah Posyandu 32. Jumlah dan jenis Sumber Daya Manusia kesehatan di puskesmas Pulo Ampel 37 orang, adapun jenis SDM Kesehatan di Puskesmas Pulo Ampel sesuai dengan Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, terdiri dari: 1). Tenaga Kesehatan (Dokter umum, dokter Gigi, Perawat, Bidan, tenaga Promosi kesehatan, Tenaga Sanitarian Lingkungan, Tenaga Apoteker). 2). Tenaga Lainnya seperti: Driver dan cleaning servis.

Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Pembangunan dibidang kesehatan yang mempunyai tugas dan fungsi

Tugas:

Membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan pengembangan dan pelayanan kesehatan secara teratur dan menyeluruh kepada masyarakat diwilayah kerjanya meliputi: Promotif, Preventif, Kuratif dan Rehabilitatif.

Fungsi:

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan
2. Pusat pemberdayaan masyarakat
3. Pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama
 - a. Pelayanan Kesehatan Perseorangan, kefarmasian dan Laboratorium
 - b. Pelayanan Kesehatan Masyarakat (UKM)

Oleh karena mempunyai fungsi yang selalu berhubungan dengan masyarakat dalam bidang kesehatan maka perlu diterbitkan suatu standar pelayanan kesehatan.

1. VISI

Terwujudnya Masyarakat yang Mandiri untuk Hidup Sehat Menuju Kecamatan Pabuaran Yang Sejahtera.

2. MISI

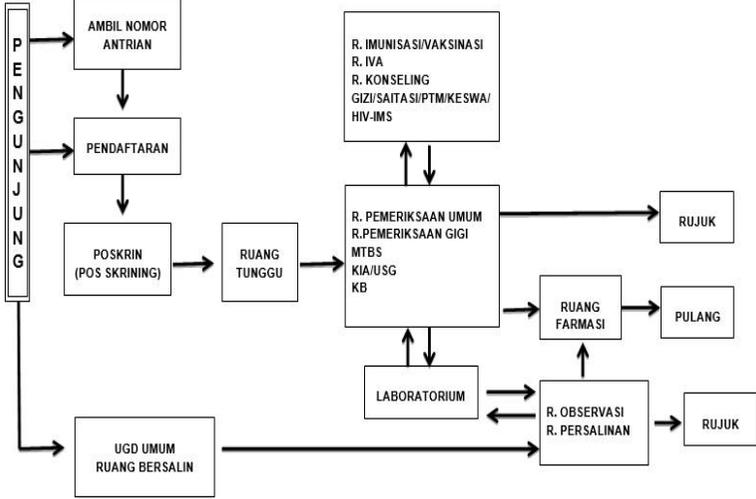
- a. Memberikan Pelayanan yang Berkualitas. Yaitu selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan yang terbaik yang mengacu kepada standar dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.
- b. Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. Dengan menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat serta mengembangkannya diharapkan tercapai pelayanan yang optimal.
- c. Menyediakan Sumber Daya Manusia yang Profesional. Yaitu selalu berusaha secara terus menerus untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan dalam pengelolaan organisasi secara umum maupun pengelolaan setiap program dan kegiatan bagi semua jajaran karyawan Puskesmas sesuai kapasitas, tugas dan wewenangnya.
- d. Meningkatkan Peran Serta Masyarakat. Yaitu berusaha untuk mendorong pembangunan Kesehatan memerlukan dukungan dari semua pihak baik lintas sektor maupun masyarakat umum. Disamping mendorong dan menyadarkan masyarakat akan potensi yang ada dan memotivasi agar masyarakat dapat memberdayakan potensi tersebut agar peduli terhadap program kesehatan.
- e. Mengelola Lingkungan yang Baik. Yaitu selalu berusaha secara terus menerus dan berkelanjutan dalam memperbaiki dan mengelola lingkungan untuk memberikan kenyamanan pada pelaku dan pengguna layanan di Puskesmas.

3. RUANG LINGKUP

Kedudukan dan Kewenangan Puskesmas merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang dipimpin oleh seorang kepala puskesmas yang berada dibawah dan tanggung jawab kepada Kepala Dinas Kesehatan.

Puskesmas melaksanakan urusan Pemerintah Daerah berdasarkan asas otonomi dan pembantuan dibidang kesehatan dan tugas lain yang diberikan oleh Bupati melalui Kepala Dinas Kesehatan.

B. STANDAR PELAYANAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik; - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas; - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; - Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 5 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; - Peraturan Bupati Serang Nomor 30 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Kabupaten Serang.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Mendaftar di ruang pendaftaran; 2. Pasien membawa kartu identitas: Kartu BPJS, KTP / Kartu keluarga; 3. Pasien membawa kartu berobat.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendaftar untuk mendapatkan kartu

		<p>elayanan dan mendapat penjelasan dimana tempat pelayananp pasien</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Pasien ke ruang pelayanan umum untuk pasien umum mendapatkan pelayanan 3. Pasien ke ruang pelayanan gigi untuk mendapatkan pelayanan 4. Pasien ke ruang pelayanan KIA/KB untuk mendapatkan pemeriksaan kehamilan dan pelayanan KB 5. Pasien ke ruang pelayanan Imunisasi untuk mendapatkan pelayanan Imunisasi 6. Pasien mendaftar di ruang pendaftaran dan diharuskan dilakukan tindakan segera , maka pelayanan dilakukan di UGD 7. Dari poli umum pasien, dokter menyarankan melakukan konsultasi dengan gizi berhubungan dengan keluhan nya,maka pasien dirujuk ke klinik gizi 8. Dari pemeriksaan di pelayanan umum dan di identifikasi penyebab penyakit berhubungan dengan lingkungan, maka pasien dirujuk klinik sanitasi 9. Dari pemeriksaan di pelayanan umum/KIA-KB/UGD/VK dianjurkan pemeriksaan laboratorium, maka pasien dirujuk ke Laboratorium 10. Pasien umum, gigi,UDG,VK yang memerlukan penanganan rujukan, maka disarankan untuk dirujuk ke tingkat yang lebih lengkap baik peralatan maupun tenaga 11. Dari ruang pelayanan umum, gigi, KIA-KB, UGD, mengambil obat di apotek 12. Setelah pengambilan obat pasien pulang
4	Jangka waktu penyelesaian	<p>Pelayanan dilaksanakan setiap hari kerja</p> <p>Jangka waktu pelayanan 08.00 -14.00</p> <p>Jangka waktu pelayanan yang dilakukan per pasien 45 menit.</p>
5	Biaya / Tarif	<p>Peserta BPJS tidak dipungut biaya</p> <p>Pasien umum di kenakan tarif biaya sesuai PERDA KABUPATEN SERANG NO 1 Tahun 2016 tentang Retribusi jasa umum</p>

6	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Upaya Kesehatan Perseorangan, Kefarmasian dan Laboratorium <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Pemeriksaan Umum b. Pelayanan Kesehatan gigi dan mulut c. Pelayanan Kesehatan Keluarga yang bersifat UKP d. Pelayanan gawat darurat e. Pelayanan gizi yang bersifat UKP f. Pelayanan Persalinan g. Pelayanan Kefarmasian h. Pelayanan Laboratorium 2. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) essensial dan Keperawatan Kesehatan Masyarakat: <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Promosi Kesehatan b. Pelayanan Kesehatan Lingkungan c. Pelayanan Kesehatan Keluarga yang bersifat UKM d. Pelayanan Gizi yang bersifat UKM e. Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit f. Pelayanan Keperawatan Kesehatan Masyarakat 3. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Pengembangan: <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Kesehatan gigi masyarakat b. Pelayanan Kesehatan tradisional komplementer c. Pelayanan Kesehatan Olah Raga d. Pelayanan Kesehatan Kerja
7	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang periksa 2. Tempat tidur 3. Meja dan kursi periksa 4. Tensi meter dan stetoskop 5. Alat Timbangan BB dan TB 6. Poliklinik set 7. Kertas resep 8. Blangko rujukan 9. Blangko <i>informed concern</i> 10. Obat obatan dan perbekalan farmasi 11. Alat penunjang dan BHP 12. Alat penunjang Laboratorium

		13. Penunjang Rujukan (Ambulance)
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tenaga Kesehatan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum 2 (2 PNS) 2. Dokter Gigi 1 (PNS) 3. Tenaga Paramedis: Perawat (2 PNS, 2 PPPK) 4. Tenaga Bidan Bidan (16 orang PNS, 2 PPPK) 5. Tenaga Farmasi/ Apoteker (1 PNS) 6. Tenaga Promosi kesehatan/ SKM (1 Tugsus) 7. Tenaga Kesehatan Lingkungan (1 Tugsus) ▪ Tenaga Non Kesehatan <ol style="list-style-type: none"> 1. Tenaga Lainnya seperti: Driver 2 THL , dan cleaning servis 2 THL
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara rutin setiap bulan melalui rapat mini lokakarya puskesmas atau setiap saat berdasarkan dengan masalah yang ada 2. Dokter puskesmas melakukan pengawasan yang berhubungan dengan pelayanan secara rutin setiap bulan melalui rapat mini lokakarya puskesmas atau setiap saat berdasarkan masalah yang berhubungan dengan pelayanan medis 3. Kepala Dinas kesehatan melakukan pengawasan secara berkala melalui monev ke puskesmas maupun evaluasi di Dinas kesehatan 4. Inspektorat melakukan pengawasan secara berkala (sekurang-kurangnya satu tahun sekali)
10	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian informasi tentang pengaduan 2. Ada Tim Penanganan Pengaduan 3. Jangka waktu penyelesaian masalah maksimal 14 hari kerja setelah menerima laporan 4. Memberikan jawaban / feedback terhadap pengaduan yang berikan ke Puskesmas

Ditetapkan di : PULO AMPEL

Pada : 05 Januari 2023

tanggal

KEPALA UPT PUSKESMAS PULO AMPEL

Abdul Muiz