



PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS PILANGKENCENG
Jl. Raya Kenongorejo 774 Pilangkenceng Telp. (0351) 383536
MADIUN 63154

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PILANGKENCENG

NOMOR : 188/004/KPTS/402.102.12/2022

TENTANG

STANDART PELAYANAN PUBLIK
UPT PUSKESMAS PILANGKENCENG

KEPALA UPT PUSKESMAS PILANGKENCENG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, diperlukan standar pelayanan;

b. bahwa untuk maksud pada huruf a. Standar Pelayanan Publik Puskesmas Pilangkenceng ditetapkan dengan Keputusan Kepala Puskesmas Pilangkenceng Kabupaten Madiun.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;

4. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 08 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;

5. Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 4 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS PILANGKENCENG KABUPATEN MADIUN TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS PILANGKENCENG.

KEDUA : Standart Pelayanan Publik pada UPT Puskesmas Pilangkenceng sebagaimana dimaksud diktum KESATU dalam lampiran keputusan ini digunakan sebagai acuan untuk mengetahui Standar terhadap pelayanan yang telah di berikan.

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

Ditetapkan di : Madiun
Pada Tanggal : 03 Januari 2022

Kepala UPT Puskesmas Pilangkenceng,



FIATUR GATOT HARTANTO

LAMPIRAN :

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS

PILANGKENCENG

Nomor :188/003/KPTS/402.102.12/2022

Tanggal : 03 Januari 2022

Tentang : STANDART PELAYANAN PUBLIK
UPT PUSKESMAS PILANGKENCENG.

A. PENDAHULUAN

Dalam kerangka konsep pencapaian tujuan pembangunan nasional yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur baik material maupun spiritual, memerlukan kerjasama antara masyarakat sebagai pelaku utama pembangunan dan pemerintahan yang berkewajiban membimbing, mengarahkan serta menciptakan suasana yang mendukung.

Keberhasilan organisasi pemerintah dalam mengemban tugas-tugas pemerintah sangat menentukan pencapaian tujuan pembangunan nasional. Keberhasilan organisasi pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sangat tergantung pada pola penyelenggaraan, dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan.

Pelayanan publik di bidang kesehatan merupakan salah satu hal penting yang harus dipikirkan dan direncanakan secara matang sebab akan berhubungan langsung dengan kesejahteraan rakyat. Memperbaiki kesejahteraan rakyat secara tidak langsung akan meningkatkan produktifitas kerja sumber daya manusia (SDM) dalam suatu negara yang pada akhirnya akan mempercepat pencapaian tujuan pembangunan nasional seperti yang disampaikan di atas.

Sesuai dengan amanat UUD 1945 pasal 28 H ayat 1, bahwa : “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.” Pemerintah berkewajiban mewujudkan bunyi pasal tersebut dengan harapan seluruh lapisan masyarakat Indonesia dapat merasakan pelayanan publik bidang kesehatan yang sesuai dengan harapan mereka.

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik di bidang kesehatan, UPT Puskesmas Pilangkenceng menetapkan visi dan misi sebagai berikut:

VISI : Terwujudnya Kecamatan Pilangkenceng Lebih Sehat dan Mandiri Tahun 2021.

MISI :

1. Meningkatkan derajat kesehatan keluarga melalui peningkatan pelayanan kesehatan dan pemberdayaan masyarakat sadar gizi;
2. Mendorong kemandirian masyarakat dalam memelihara kesehatan untuk berperilaku hidup bersih, sehat dan produktif;
3. Meningkatkan pencegahan dan pengendalian penyebaran penyakit serta peningkatan kualitas penyehatan lingkungan;
4. Meningkatkan akses pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan merata;
5. Menyelenggarakan administrasi dan manajemen yang bersifat transparan dan akuntabel;
6. Mengembangkan program inovasi dan produk layanan.

TATA NILAI :

Tata nilai Puskesmas Pilangkenceng yaitu **“S E H A T I** (Santun, Empati, Harmonis, Amanah, Tanggap, Inovatif)

TUPOKSI

Dalam menjalankan fungsinya Tugas pokok yang harus dijalankan Puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan kesehatan adalah menjalankan upaya kesehatan esensial dalam Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) yaitu:

- Promosi Kesehatan
- Upaya Penyehatan Lingkungan
- Upaya Perbaikan Gizi
- Upaya Kesehatan Ibu dan Anak
- Keluarga Berencana
- Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular

Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) berupa:

- Rawat Jalan
- Pelayanan Gawat Darurat
- Rawat Inap

Adapun untuk melaksanakan upaya kesehatan, Puskesmas juga menyelenggarakan Manajemen Puskesmas, Pelayanan kefarmasian, Pelayanan keperawatan Kesehatan Masyarakat dan Pelayanan Laboratorium.

Standar pelayanan publik yang telah disusun, ditetapkan dan diterapkan oleh BLUD Puskesmas Bareng yang meliputi pelayanan

administrasi dan teknis kesehatan baik upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan maupun sebagai upaya pelaksanaan amanat peraturan perundang- undangan yang berlaku.

JENIS-JENIS PELAYANAN

Jenis-jenis pelayanan BLUD Puskesmas Bareng meliputi Pelayanan Administrasi dan Pelayanan Kesehatan terdiri dari :

1. Loker - Rekam Medik
2. Rawat Jalan :
 - a. Pemeriksaan umum dewasa dan lansia
 - b. Pemeriksaan anak dan Imunisasi
 - c. Kesehatan Gigi dan Mulut
 - d. KIA-KB
 - e. Pelayanan Laboratorium
 - f. Konsultasi Gizi
 - g. Kesehatan Lingkungan
 - h. Pelayanan TB
 - i. Farmasi
 - j. UGD
 - k. Rawat Inap
 - l. Pelayanan Persalinan

Dengan pelayanan penunjang sebagai berikut:

1. Pelayanan Laboratorium
Merupakan pelayanan untuk penegakan diagnose penyakit;
2. Pelayanan Kefarmasian
Merupakan pelayanan farmasi yang tujuan utamanya adalah pemberian obat berdasarkan resep dari Pelayanan pemeriksaan umum, Pelayanan kesehatan gigi dan mulut, Pelayanan KIA/KB, Pelayanan MTBS dengan sasaran masyarakat umum.



PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS PILANGKENCENG
Jl. Raya Kenongorejo 774 Pilangkenceng Telp. (0351) 383536
MADIUN 63154

STANDAR PELAYANAN PUBLIK UNIT PENDAFTARAN

No	Komponen	Uraian
1.	Produk Pelayanan	Pendaftaran
2.	Persyaratan Pelayanan	1. KTP 2. Kartu jaminan Asuransi (BPJS Kesehatan) 3. Fotokopi KK
3.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 2. Peraturan Bupati Madiun Nomor 38 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Madiun sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Nomor 65 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Madiun Nomor 38 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Madiun.
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien datang 2. Pasien mengambil nomor antrian di mesin antrian 3. Pasien duduk menunggu nomor antrian dipanggil 4. Panggilan sesuai nomor antrian 5. Pendaftaran pasien 6. Penyediaan Rekam Medis 7. Distribusi Rekam Medis keruang pemeriksaan
5.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pasien baru 10 menit 2. Pasien lama 5 menit
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Bupati Madiun Nomor 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Madiun
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0351) 383536 c. E-mail : puskesmaspilangkenceng@gmail.com

8.	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mesin antrian pasien 2. Komputer 3. Kursi 4. Alat Tulis Kantor 5. Meja Pendaftaran
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran berpendidikan minimal SLTA 2. Petugas rekam Medis berpendidikan Teknologi Informasi
10.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana pelayanan pendaftaran 2 orang, rekam medis : 2 orang
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan
12.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelayanan sesuai standar 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Lokakarya mini bulanan



PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS PILANGKENCENG
Jl. Raya Kenongorejo 774 Pilangkenceng Telp. (0351) 383536
MADIUN 63154

STANDAR PELAYANAN PUBLIK RUANG PERIKSA UMUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE.2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.3. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengandiagnosis.4. Mendapatkan surat keterangan sakit bila diperlukan.5. Mendapatkan surat keterangan sehat apabila meminta surat keterangan sehat.6. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.3. Peraturan Bupati Madiun Nomor 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Madiun
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran.2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran.3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.6. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.7. Petugas memberi resep obat.8. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek.
5.	Jangka Waktu Pelayanan	10-15 menit

6.	Biaya/Tarif	Peraturan Bupati Madiun Nomor 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Madiun
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0351) 383536 c. E-mail : puskesmaspilangkenceng@gmail.com
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	Meja anamnesa/ meja perawat, Meja periksa/ meja dokter, Bahan habis pakai, Tensimeter, Thermometer, Microtoise Stetoskop, Senter, Timbangan, Komputer, Printer
9.	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10.	Jumlah Pelaksana	1 Dokter; 2 Perawat
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS PILANGKENCENG
Jl. Raya Kenongorejo 774 Pilangkenceng Telp. (0351) 383536
MADIUN 63154

STANDAR PELAYANAN PUBLIK RUANG PERIKSA LANSIA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE.2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.3. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan.5. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.</p>
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.3. Peraturan Bupati Madiun Nomor 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Madiun
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran.2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran.3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.6. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.7. Petugas memberi resep obat.8. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek.
5.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">9. 10-15 menit

6.	Biaya/Tarif	Peraturan Bupati Madiun No. 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kab. Madiun
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0351) 383536 c. E-mail : puskesmaspilangkenceng@gmail.com
8.	Sarana dan Prasarana(Fasilitas)	Meja anamnesa/ meja perawat, Meja periksa/ meja dokter, Bahan habis pakai, Microtoise, Tensimeter, Thermometer, Stetoskop, Senter, Timbangan, Komputer, Printer
9.	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10.	Jumlah Pelaksana	1 Dokter, 2 Perawat
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standaroperasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuaidengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS PILANGKENCENG
Jl. Raya Kenongorejo 774 Pilangkenceng Telp. (0351) 383536
MADIUN 63154

STANDAR PELAYANAN PUBLIK RUANG PERIKSA KIA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien.2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.3. Mendapatkan resep oleh bidan sesuai dengan diagnosis.4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan.5. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.6. Mendapatkan surat calon pengantin apabila diperlukan.
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.2. Peraturan Bupati Madiun No. 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Madiun
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran.2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran.3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.6. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.7. Petugas memberi resep obat.8. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek/Loket Obat.
5.	Jangka Waktu Pelayanan	35 menit
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Bupati Madiun No. 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Madiun

7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0351) 383536 c. E-mail : puskesmaspilangkenceng@gmail.com
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitasn)	Meja periksa, Kursi petugas, Kursi periksa, Meja tindakan, Alat tindakan, Tensimeter, Thermometer, Senter, Dopler, Metlin, Microtoise, Reflek patella, Tempat tidur (Gyn), Bahan habis pakai, KB-set, Komputer, dan Printer
9.	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)
10.	Jumlah Pelaksana	1 Dokter Umum (sebagai Konsultan) 2 Bidan
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
12.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuaidengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS PILANGKENCENG
Jl. Raya Kenongorejo 774 Pilangkenceng Telp. (0351) 383536
MADIUN 63154

STANDAR PELAYANAN PUBLIK IMUNISASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan medis dan penyuluhan (KIE).2. Resep3. Buku KIA4. Surat keterangan imunisasi.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien datang sendiri dan/atau bersama pendamping bila perlu.2. Pasien membawa persyaratan : membawa KTP, kartu berobat (jika ada), kartu jaminan kesehatan : ASKES, KIS, BPJS (jika ada).3. Pasien mengambil nomor antrian dan mendaftar diloket pendaftaran lalu menunggu di ruang tunggu.4. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian, nama dan alamat.
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.2. Peraturan Bupati Madiun No. 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Madiun
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian.2. Pasien dipersilakan duduk di kursi perawatan.3. Pasien dilakukan anamnesa dan pemeriksaan sesuai keluhan.4. Pasien diberikan informasi tentang tindakan yang akan dilakukan.5. Pasien diperiksa oleh petugas.6. Pasien mendapatkan tindakan sesuai kasus.7. Pemberian resep obat.8. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek

5.	Jangka Waktu Pelayanan	10-15 menit
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Bupati Madiun No. 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kab. Madiun
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0351) 383536 c. E-mail : puskesmaspilangkenceng@gmail.com
8.	Sarana dan Prasarana(Fasilitas)	Meja anamnesa, Kursi, Tensimeter, Microtoise, Thermogun, Stetoskop, Timbangan badan, Sputum, Vaksin, Laptop, printer, Alat tulis kantor
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Bidan (Minimal D-3 Kebidanan) 3. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10.	Jumlah Pelaksana	Satu orang tenaga medis maupun paramedis.
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS PILANGKENCENG
Jl. Raya Kenongorejo 774 Pilangkenceng Telp. (0351) 383536
MADIUN 63154

STANDAR PELAYANAN PUBLIK RUANG PERIKSA MTBS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien, penyakit, serta penyuluhan/ KIE.2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.3. Mendapatkan resep oleh bidan sesuai dengan diagnosis.4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan.5. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.2. Peraturan Bupati Madiun No. 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Madiun
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran.2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran.3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.6. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.7. Petugas memberi resep obat.8. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek/Loket Obat.
5.	Jangka Waktu Pelayanan	35 menit

6.	Biaya/Tarif	Peraturan Bupati Madiun No. 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Madiun
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0351) 383536 c. E-mail : puskesmaspilangkenceng@gmail.com
8.	Sarana dan Prasarana(Fasilitas)	Meja periksa, Tempat tidur periksa, Kursi periksa, Bahan habis pakai, Thermometer, Microtoise, Senter, Stetoskop, Metlin, Timbangan, dan Komputer-set
9.	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)
10.	Jumlah Pelaksana	1 Dokter Umum (sebagai Konsultan) 3 Bidan
11.	Jaminan Pelayanan	Setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS PILANGKENCENG
Jl. Raya Kenongorejo 774 Pilangkenceng Telp. (0351) 383536
MADIUN 63154

STANDAR PELAYANAN PUBLIK POLI GIGI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan medis dan penyuluhan (KIE)2. Mendapatkan resep sesuai dengan diagnosis.3. Surat pengantar pemeriksaan laboratorium.4. Surat rujukan ke Rumah Sakit.5. Surat keterangan istirahat/ keterangan berobat karena sakit.6. Tindakan gigi.
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik2. Peraturan Bupati Madiun No. 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Madiun
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien dipanggil sesuai nomor antrean.2. Pasien dipersilakan duduk di kursi perawatan.3. Pasien dilakukan anamnesa dan pemeriksaan sesuai keluhan.4. Pasien diberikan informasi mengenai tindakanyang akan dilakukan.5. Pasien diberikan pemeriksaan penunjang jika diperlukan.6. Pasien dirujuk ke Rumah Sakit jika diperlukan.7. Pasien mendapatkan tindakan sesuai kasus. Pemberian resep obat oleh dokter.8. Pengambilan resep ke apotek/ loket obat.
5.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Untuk kasus ringan : maksimal 15 menit2. Untuk kasus berat : lebih > 15 menit

6.	Biaya/Tarif	Peraturan Bupati Madiun No. 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Madiun
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0351) 383536 c. E-mail : puskesmaspilangkenceng@gmail.com
8.	Sarana dan Prasarana(Fasilitas)	Meja anamnesa, Dental unit, Kompresor, Tensimeter, Stetoskop, badan, Thermometer, Sterilisator, Alat tindakan, Komputer-set dan printer
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Gigi (S-1 Profesi Kedokteran Gigi) 2. Perawat Gigi (Minimal D-3 Keperawatan Gigi)
10.	Jumlah Pelaksana	1 Dokter Gigi 1 Perawat Gigi
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standaroperasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS PILANGKENCENG
Jl. Raya Kenongorejo 774 Pilangkenceng Telp. (0351) 383536
MADIUN 63154

STANDAR PELAYANAN PUBLIK KONSELING GIZI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	1. Surat rujukan konseling gizi dari poli. 2. Konseling gizi. 3. Pemberian leaflet gizi.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien datang membawa rujukan konseling gizi. 2. Pasien dipanggil ke ruang konseling sesuai urutan.
3.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik 2. Peraturan Bupati Madiun No. 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Madiun
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien dipanggil sesuai nomor antrean. 2. Pasien dipersilakan duduk di kursi konsultasi. 3. Pasien dilakukan anamnesa gizi, 4. Pasien dilakukan penimbangan berat badan dan pengukuran tinggi badan. 5. Pasien diberikan informasi dan penjelasan mengenai diet yang harus dilakukan. 6. Pasien diberikan waktu untuk bertanya apabila ada informasi yang belum jelas. 7. Pasien menerima leaflet diet sesuai dengan penyakitnya. 8. Pasien dipersilakan meninggalkan ruangan apabila sudah jelas.
5.	Jangka Waktu Pelayanan	± 15 menit
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Bupati Madiun No. 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Madiun

7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0351) 383536 c. E-mail : puskesmaspilangkenceng@gmail.com
8.	Sarana dan Prasarana(Fasilitas)	1. Meja petugas/ meja anamnesa 2. Timbangan badan 3. Microtoise (alat ukur tinggi badan) 4. Pengukur LILA (lingkar lengan atas) 5. Food model 6. Leaflet Diet
9.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Gizi (pendidikan minimal D-3 Gizi)
10.	Jumlah Pelaksana	Satu orang Petugas Gizi
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS PILANGKENCENG
Jl. Raya Kenongorejo 774 Pilangkenceng Telp. (0351) 383536
MADIUN 63154

STANDAR PELAYANAN PUBLIKRUANG PERIKSA TB / DOTS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit TB. 2. Mendapatkan pengobatan yang tepat. 3. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.
3.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 67 Tahun 2016 tentang Penanggulangan Tuberkulosis. 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 3. Peraturan Bupati Madiun No. 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Madiun
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien atau keluarga membawa berkaspersyaratan pendaftaran. 2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran. 3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien. 5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan. 6. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan. 7. Petugas memberi resep obat. 8. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek/
5.	Jangka Waktu Pelayanan	15-20 menit
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Bupati Madiun No. 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Madiun

7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0351) 383536 c. E-mail : puskesmaspilangkenceng@gmail.com
8.	Sarana dan Prasarana(Fasilitas)	1. Meja periksa 2. Kursi 3. Tensimeter 4. Thermometer 5. Stetoskop 6. Timbangan
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran) 2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)
10.	Jumlah Pelaksana	1 Dokter Umum 1 Perawat/ Penanggung jawab TB
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standaroperasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS PILANGKENCENG
Jl. Raya Kenongorejo 774 Pilangkenceng Telp. (0351) 383536
MADIUN 63154

STANDAR PELAYANAN PUBLIKRUANG GAWAT DARURAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Gawat Darurat yang berisiko tinggi.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien Umum 2. Pasien BPJS, KIS, ASKES (menunjukkan kartuasli).
3.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Kesehatan Primer. 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan. 3. Peraturan Bupati Madiun No. 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Madiun
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Keluarga pasien mendaftar di loket pendaftaran. 2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 3. Petugas konsul Dokter dan Dokter melakukan pemeriksaan pasien. 4. Petugas melakukan inform consent. 5. Petugas melakukan tindakan medis sesuaikebutuhan. 6. Petugas melakukan pengawasan dan pengamatan. 7. Petugas melakukan rujukan ke Faskes Lanjutan(Rumah Sakit) apabila diperlukan.
5.	Jangka Waktu Pelayanan	24 Jam
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Bupati Madiun No. 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Madiun
7.	Penanganan PengaduanSaran dan Masukan	Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0351) 383536 c. E-mail : puskesmaspilangkenceng@gmail.com

8.	Sarana dan Prasarana(Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bed 2. Standar infus set 3. Tensimeter 4. Thermometer 5. Pulse Oxymetri 6. Oksigen 7. Heacting-set 8. Nebulizer
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</p> <p>Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</p>
10.	Jumlah Pelaksana	<p>1 Dokter Umum</p> <p>5 Perawat</p>
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standaroperasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuaidengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS PILANGKENCENG
Jl. Raya Kenongorejo 774 Pilangkenceng Telp. (0351) 383536
MADIUN 63154

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN FARMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	1. Pemberian Obat 2. Pemberian Informasi Obat a. Dosis minum obat b. Waktu minum obat c. Cara minum obat d. Indikasi obat
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien membawa resep dari poli yang dituju.
3.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.5 Tahun 1997 tentang Psikotropika. 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. 3. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran. 2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran. 3. Pasien diperiksa di poli yang dituju. 4. Petugas memberikan resep obat. 5. Pasien menuju Apotek/ Loket obat. 6. Petugas farmasi melakukan skrining resep. 7. Petugas melakukan konfirmasi jika resep tidaksesuai atau tidak jelas kepada pemberi resep. 8. Petugas menyiapkan obat jika resep sudah sesuai. 9. Petugas memanggil dan menyerahkan obat kepada pasien sesuai resep. 10. Pasien pulang.
5.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Resep Non Racikan : 5-10 menit 2. Resep Racikan : 15 menit
6.	Biaya/Tarif	3. Peraturan Bupati Madiun No. 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Madiun

7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0351) 383536 c. E-mail: puskesmaspilangkenceng@gmail.com
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	1. Meja pemberian obat 2. Meja peracikan obat 3. Alat tulis kantor 4. Kursi petugas farmasi 5. Alat penghalus obat racikan (blender, mortar dan alu penumbuk) 6. Alat kelengkapan farmasi lainnya (plastik, etiket, kertas obat racikan, dll)
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Apoteker (S-1 Profesi Apoteker) 2. Asisten Apoteker (Minimal D-3 Farmasi)
10.	Jumlah Pelaksana	- Satu orang Apoteker - Satu orang Asisten Apoteker
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS PILANGKENCENG
Jl. Raya Kenongorejo 774 Pilangkenceng Telp. (0351) 383536
MADIUN 63154

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PEMERIKSAAN LABORATORIUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Pemeriksaan Laboratorium Klinik
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien telah melaksanakan/ melalui tahapan prosedur pemeriksaan UPTD Puskesmas Pilangkenceng, dengan telah mendapatkan Formulir Permintaan Pemeriksaan (FPP) dari pelayanan Rawat Jalan, Puskesmas Pembantu, maupun PKD.2. Pasien telah mendapatkan FPP dari pelayanan kesehatan jejaring.3. Pasien membawa kartu Jaminan Kesehatan yang dimiliki sebagai tanda bukti dan pencatatan identitas.4. Kartu Jaminan Kesehatan yang disarankan untuk dibawa adalah KIS, BPJS, atau ASKES dengan UPTD Puskesmas Bojongsari sebagai Faskes Pertama.
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.2. Undang-Undang No.29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.3. Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.4. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2013 tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang Baik.5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.411/MENKES/PER/III/2010.tentang Laboratorium Klinik.6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.364/MENKES/SK/III/2003.tentang Laboratorium Kesehatan.7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1284/MENKES/SK/III/2004.tentang Kebijakan Dasar Puskesmas.8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium

		<p>Pusat Kesehatan Masyarakat.</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>10. Peraturan Bupati Madiun No. 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Madiun</p>	
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien (lansia diprioritaskan). 2. Petugas melakukan identifikasi dan dokumentasi Formulir Permintaan Pemeriksaan (FPP). 3. Petugas melakukan Informed Consent. 4. Petugas melakukan pengambilan sampel sesuai Formulir Permintaan Pemeriksaan (FPP). 5. Petugas mempersilakan pasien untuk menunggu hasil pemeriksaan. 6. Petugas memberikan hasil pemeriksaan kepada pasien. 	
5.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hematologi/Darah Lengkap (Analiser) 2. Hemoglobin/HB (Fotometer) 3. Golongan Darah 4. Rhesus 5. Gula Darah 6. Kolesterol Total 7. Trigliserida 8. Asam Urat 9. Rapid Antigen 10. Rapid Antibodi 11. Mikroskopi urin 12. Widal 13. Tes Kehamilan 14. HbsAg 15. Screening HIV 16. Siphilis 	<p>15 menit</p> <p>15 menit</p> <p>10 menit</p> <p>10 menit</p> <p>15 menit</p> <p>60 menit</p> <p>30 menit</p> <p>30 menit</p> <p>1 jam</p> <p>1 jam</p> <p>30 menit</p> <p>30 menit</p> <p>15 menit</p> <p>15 menit</p> <p>15 menit</p> <p>15 menit</p>
6.	Biaya/Tarif	<p>Peraturan Bupati Madiun No. 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Madiun</p>	
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Saran b. Telepon : (0351) 383536 c. E-mail : puskesmaspilangkenceng@gmail.com 	

8.	Sarana dan Prasarana(Fasilitas)	Ruang Laboratorium, Alat komunikasi, Pengaman dan stabilizer alat listrik, APD, Perangkat sampling, Centrifuge, Rotate Mixer, Fotometer, Hematologi Analyzer, Mikroskop Binokuler, Sterilisator, Safety Cabinet, Refrigerator, Meja Pelayanan, Komputer – Laptop, Printer, dan Alat Tulis Kantor
9.	Kompetensi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) dengan pendidikan minimal D-3 Analis Laboratorium Klinik.
10.	Jumlah Pelaksana	Dua orang petugas laboratorium.
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standaroperasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten
12.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Mini Lokakarya Bulanan 3. Survei Kepuasan Masyarakat 4. Program Penilaian Standar Mutu



PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS PILANGKENCENG
Jl. Raya Kenongorejo 774 Pilangkenceng Telp. (0351) 383536
MADIUN 63154

STANDAR PELAYANAN PUBLIK RAWAT INAP

No	Komponen	Uraian
1.	Produk Pelayanan	1. Memberikan perawatan pada pasien yang sudah indikasi rawat inap 2. Mendapatkan rujukan bila diperlukan
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien umum : KTP dan No. HP 2. Pasien BPJS : KTP dan Kartu BPJS
3.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan 3. Peraturan Bupati Madiun No. 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Madiun
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menerima pasien dari RGD/ Rawat Jalan dengan hasil Rapid Tes Negatif 2. Petugas melakukan anamnese dan pengkajian awal 3. Petugas melakukan konsul Dokter dan Dokter melakukan pemeriksaan pasien 4. Petugas melakukan inform consent 5. Petugas melakukan Tindakan sesuai kebutuhan 6. Petugas mempersiapkan ruangan 7. Petugas melakukan pengawasan dan pengamatan 8. Petugas merujuk ke Rumah Sakit (bila diperlukan) 9. Pasien pulang
5.	Jangka Waktu Pelayanan	24 Jam 19 menit
6.	Biaya/Tarif	1. Umum tarif sesuai dengan Perbup Kabupaten Purbalingga No2 Tahun 2021 2. BPJS PBI/ Non PBI Gratis

7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0351) 383536 c. E-mail : puskesmaspilangkenceng@gmail.com
8.	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	1. Bed 2. Standar Infus 3. Tensimeter 4. Thermometer 5. Pulse Oxymetri 6. Oksigen
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum dengan minimal pendidikan S1 2. Perawat dengan pendidikan minimal D3 Keperawatan
10.	Jumlah Pelaksana	Pelaksana pelayanan Rawat Inap terdiri dari Dokter dan perawat
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan
12.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu 3. Audit Internal
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	1. Memberikan pelayanan sesuai standar 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Lokakarya mini bulanan



PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS PILANGKENCENG
Jl. Raya Kenongorejo 774 Pilangkenceng Telp. (0351) 383536
MADIUN 63154

STANDAR PELAYANAN PUBLIK RUANG PERSALINAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan untuk pertolongan persalinan normal.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien Umum<ol style="list-style-type: none">a. Fotocopy KTP 2 lembarb. Fotocopy KK 2 lembar2. Pasien ASKES, BPJS-KIS<ol style="list-style-type: none">a. Fotocopy KTP 3 lembarb. Fotocopy KK 3 lembarc. Fotocopy BPJS 3 lembar
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Kesehatan Primer.3. Peraturan Bupati Madiun No. 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Madiun
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Keluarga pasien mendaftar di loket pendaftarandengan membawa persyaratan yang diperlukan.2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.3. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.4. Petugas melakukan inform consent kepada pasien.5. Petugas melakukan pemantauan kemajuan persalinan, apabila ada kegawatdaruratan maka akan dirujuk ke fasilitas kesehatan lanjutan. Petugas melakukan pertolongan persalinan kepadapasien.6. Petugas melakukan pemantauan post-partum, apabila ada kedaruratan maka dirujuk ke fasilitas kesehatan lanjutan.7. Petugas memberikan edukasi kepada ibu post- partum dan keluarganya.8. Petugas memberi resep obat.9. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek/ Loker Obat.

5.	Jangka Waktu Pelayanan	17 jam 5 menit
6.	Biaya/Tarif	Peraturan Bupati Madiun No. 43 Tahun 2021 Tentang Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Madiun
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran b. Telepon : (0351) 383536 c. E-mail : puskesmaspilangkenceng@gmail.com
8.	Sarana dan Prasarana(Fasilitas)	1. Gyn Bed 2. Partus-set 3. Sterilisator 4. Infant-warmer 5. Incubator 6. APD
9.	Kompetensi Pelaksana	Bidan (Minimal D-3 Kebidanan) Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)
10.	Jumlah Pelaksana	2 Bidan 1 Dokter Umum
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sesuai dengan 6 Sasaran Keselamatan Pasien. 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS PILANGKENCENG
Jl. Raya Kenongorejo 774 Pilangkenceng Telp. (0351) 383536
MADIUN 63154

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan aduan masyarakat atau pasien.
2.	Persyaratan Pelayanan	Adanya aduan dengan identitas yang jelas dan bisa dipertanggungjawabkan.
3.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas pelayanan menerima pengaduan melalui kotak saran, email, website, Instagram, secara langsung.2. Petugas pengaduan segera mendaftarkan keluhan.3. Aduan kemudian diidentifikasi dan diklarifikasi keluhannya oleh Tim Pengelola Pengaduan.4. Aduan direspon secara langsung untuk segera diberi tindak lanjut kemudian diberi <i>Feedback</i> ke masyarakat.5. Bila sudah puas atas respon yang diberikan kemudian dievaluasi hasil perbaikannya.6. Aduan yang tidak direspon secara langsung oleh Tim Pengelola Pengaduan diteruskan ke unit yang dituju sampai pemberi pengaduan merasa puas dengan pengaduannya.7. Apabila pemberi aduan belum puas maka dilakukan identifikasi dan diklarifikasi ke unit yang dituju sampai pemberi aduan merasa puas dengan pengaduannya.8. Bila pemberi aduan sudah puas dengan <i>Feedback</i> yang diberikan kemudian dievaluasi hasil perbaikannya.
5.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang Pelayanan sesuai dengan jam pelayanan Puskesmas2. Media Sosial 24 jam
6.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :<ol style="list-style-type: none">a. Kotak Saranb. Telepon : (0351) 383536

	Masukan	<p>c. E-mail : puskesmaspilangkenceng@gmail.com</p> <p>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</p> <p>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</p> <p>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/e-mail pengadu yang bersangkutan atau pada saat Pertemuan Lintas Sektoral.</p>
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<p>Laptop</p> <p>alat Tulis Kantor</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buku Pengaduan 2. Printer 3. Meja 4. Kursi
9.	Kompetensi Pelaksana	Perawat/Bidan/Sanitarian (Minimal D-3)
10.	Jumlah Pelaksana	<p>Administrasi = 1 orang</p> <p>Tim Teknis = 2 orang</p>
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelayanan sesuai standar 2. Pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mini Lokakarya Bulanan 2. Survei Kepuasan Masyarakat

Kepala Puskesmas Pilangkenceng



TJATUR GATOT HARTANTO