



**PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS SINE**

Jl. Pagerwojo KM. 2 Sine, Kode Pos. 63264 Ngawi, Telp. (0351) 611023
Website : [http : // pkmsine.ngawikab.go.id](http://pkmsine.ngawikab.go.id) E-mail : pkmsine@ngawikab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SINE

Nomor : 188.4/285/404.302.4.16/2023

TENTANG

STANDART PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS SINE KABUPATEN NGAWI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,
KEPALA PUSKESMAS SINE,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada penggunaan jasa pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standart pelayanan publik;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan standart pelayanan publik pada Puskesmas Sine;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimanadimaksud pada huruf a dan b perlu ditetapkan dengan keputusan Kepala Puskesmas Sine Kabupaten Ngawi.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Ngawi dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur;

2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;

3. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;

4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik;

5. Undang-undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;

6. Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 tentang

Kesehatan;

7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS SINE TENTANG STANDART PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS SINE KABUPATEN NGAWI

Kesatu : Menetapkan Standart Pelayanan Publik pada Puskesmas Sine sebagaimana terdapat dalam keputusan ini.

Kedua : Keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan, Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan dilakukan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Sine

Pada tanggal : 06 Juni 2023



FITRI SAHYUNIARTI

Lampiran : Surat Keputusan Kepala Puskesmas
Sine
Nomor : 188.4/285/404.302.4.16/2023
Tanggal : 06 Juni 2023

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS SINE

A. PENDAHULUAN

Puskesmas Sine berada diwilayah Kabupaten Ngawi adalah penanggung jawab seluruh upaya pembangunan kesehatan di wilayah kecamatan Sine. Dalam pelaksanaan teknisnya mempunyai jajaran yang terdiri dari Puskesmas Sine sebanyak 15 Desa dengan jumlah Puskesmas Induk 1, jumlah UGD 1 buah, sedangkan jumlah Puskesmas Pembantu 4 buah. Jumlah dan jenis Sumber Daya Manusia Kesehatan di Puskesmas Sine sebesar 80 orang, yang ada di Puskesmas Induk 58 Orang, Pustu dan polindes 22 orang. Adapun jumlah SDM Kesehatan dibedakan menurut 6 kelompok yaitu : medis, para medis-bidan, gizi, sanitasi, kesehatan masyarakat dan tenaga kesehatan lainnya. SDM Kesehatan didominasi oleh bidan- perawat yang jumlahnya mencapai 48 orang selain kategori lainnya.

Bahwa untuk mewujudkan Pusat Kesehatan Masyarakat yang efektif, efisien dan akuntabel dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bermutu dan berkesinambungan dengan memperhatikan keselamatan pasien dan masyarakat, dibutuhkan pengaturan organisasi dan tata hubungan kerja pusat kesehatan masyarakat (Sesuai PMK no 43 tahun 2019)

Tugas :

Membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan pengembangan dan pelayanan kesehatan secara terpadu 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 perorangan
 - b. Pelayanan kesehatan masyarakat

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

Tata Nilai : ASN "Ber-AKHLAK"

1. Berorientasi pada pelayanan

Melayani masyarakat dengan ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan

2. Akuntabel

- Melaksanakan tugas dan kegiatan dengan jujur, bertanggungjawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi
- Menggunakan sarana prasarana penyuluhan Puskesmas secara bertanggungjawab, efektif dan efisien
- Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan

3. Kompeten

- Meningkatkan kompetensi diri
- Memberikan informasi Program kesehatan kepada masyarakat
- Melaksanakan tupoksi dengan kualitas terbaik

4. Harmonis

- Menghargai masyarakat apapun latar belakangnya
- Ringan tangan menggerakkan kinerja Linsek dan kader
- Membangun suasana pertemuan yang kondusif

5. Loyal

- Memegang teguh ideologi negara dan tupoksi pegawai
- Mengerjakan tugas dan kegiatan pada masyarakat dengan baik
- Menjaga nama baik Puskesmas

6. Adaptif

- Cepat menyesuaikan diri menghadapi program
- Terus berinovasi & mengembangkan kreatifitas
- Bertindak pro aktif dalam melakukan advokasi kepada linsek

7. Kolaboratif

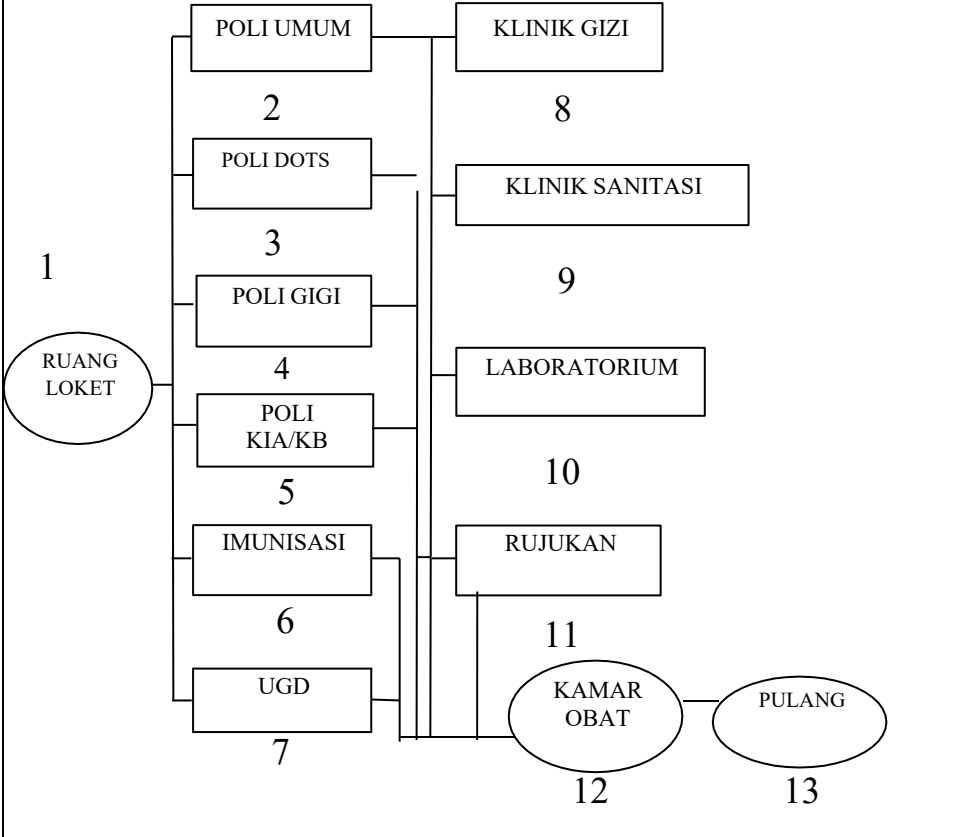
- Memberi kesempatan kepada pemangku kepentingan/fasilitator untuk bekerjasama
- Berkomitmen bersama menggerakkan pencegahan penyakit di masyarakat
- Menjalankan kinerja penggerakan melalui pemberdayaan fasilitator dengan penuh tanggungjawab

B. RUANG LINGKUP

Kedudukan dan Kewenangan Puskesmas merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang di pimpin oleh seorang kepala Puskesmas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kesehatan. Puskesmas melaksanakan urusan Pemerintah Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang kesehatan dan tugas lain yang diberikan oleh Bupati melalui Kepala Dinas Kesehatan.

C. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Administrasi tentang Pelayanan Poli Umum

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik; b. Undang-Undang 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan; c. Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat; d. Peraturan Bupati Kabupaten Ngawi Nomor 8 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan; e. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Dan Retribusi Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Ngawi; f. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasien mengambil nomor antrian di loket ➤ Pasien membawa Identitas : ➤ Kartu Jamkesmas, KTP, Kartu Keluarga ➤ Kartu Bahtramas, Kartu Jamsostek ➤ Kartu Identitas Anak ➤ Kartu Askes /BPJS
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph LR 1((1. RUANG LOKET)) --> 2[2. POLI UMUM] 1 --> 3[3. POLI DOTS] 1 --> 4[4. POLI GIGI] 1 --> 5[5. POLI KIA/KB] 1 --> 6[6. IMUNISASI] 1 --> 7[7. UGD] 2 --> 8[8. KLINIK GIZI] 3 --> 9[9. KLINIK SANITASI] 4 --> 10[10. LABORATORIUM] 5 --> 11[11. RUJUKAN] 6 --> 11 7 --> 11 11 --> 12((12. KAMAR OBAT)) 12 --> 13((13. PULANG)) </pre>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendaftar untuk mendapatkan kartu pelayanan dan mendapat penjelasan dimana tempat pelayanan pasien 2. Pasien ke poli umum untuk pasiun umum untuk mendapatkan pelayanan 3. Pasien yang masuk kriteria Batuk Pilek dimasukkan dan dilayani di Poli DOTS 4. Pasien Kepoli Gigi untuk pasien gigi untuk mendapatkan pelayanan 5. Pasien ke poli KIA/KB untuk mendapatkan pemeriksaan kehamilan dan pelayanan KB 6. Pelayanan imunisasi bagi bayi yang tidak datang di posyandu 7. Pasien mendaftar di loket dan di haruskan dilakukan tindakan segera maka palayanan dilakukan di UGD 8. Dari poli umum pasien, dokter menyarankan untuk melakukan konsultasi dengan gizi berhubungan dengan keluhannya, maka pasien di rujuk di klinik Gizi 9. Dari pemeriksaan di poli umum dan di identifikasi penyebab penyakit berhubungan dengan lingkungan maka dirujuk di klinik sanitasi 10. Dari hasil pemeriksaan dokter dan bidan dianjurkan pemeriksaan laboratorium maka dirujuk di laboratorium untuk dilakukan pemeriksaan 11. Pasien poli umum, poli gigi, KIA/KB dan UGD yang memerlukan penanganan rujukan maka disarankan untuk di rujuk ke tingkat yang lebih lengkap baik peralatan maupun tenaga 12. Dari poli umum , Poli KIA/KB, Poli Gigi, UGD mengambil obat di apotik 13. Pasien boleh pulang
4.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Pelayanan dilaksanakan setiap hari kerja</p> <p>Jangka waktu pelayanan 08.00 – 12.30 WIB</p>
5.	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> - Peserta Jamkesmas, BPJS tidak dipungut biaya - Pasien umum dikenakan biaya Rp 10.000 sesuai Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Dan Retribusi Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Dan Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Ngawi
6.	Produk pelayanan	<p>Pelayanan pengobatan dan konsultasi pasien</p>
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 & Steteskop 5. Alat timbangan BB dan TB 6. Poliklinik set 7. Kertas Resep 8. Blangko Rujukan

		<p>9. Obat-obatan dan perbekalan farmasi</p> <p>10. Alat penunjang dan BHP</p> <p>11. Ambulance</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Tenaga Medis : <ul style="list-style-type: none"> Dokter Umum 3 Orang (PNS) Dokter Gigi 1 Orang (PNS) - Tenaga Paramedis : <ul style="list-style-type: none"> Perawat 21 Orang (PNS) Perawat 1 Orang (PPPK) Perawat 7 Orang (BLUD) Perawat Gigi 1 Orang (PNS) Bidan 17 Orang (PNS) Bidan 1 Orang (PPPK) Bidan 8 Orang (BLUD) - Apoteker 1 Orang (PNS) <ul style="list-style-type: none"> Asisten Apoteker 1 Orang (PNS) - ATLM 1 Orang (PNS) - Tenaga Administrasi 3 orang (BLUD) - Nutrisisionis 1 Orang (PNS) - Tenaga Sanitasi Lingkungan 1 Orang (PNS) - Fisioterapi 1 Orang (PNS) - Kebersihan 2 Orang (PNS) <ul style="list-style-type: none"> Kebersihan 1 Orang (BLUD) - Juru Mudi 1 Orang (PNS) <ul style="list-style-type: none"> Juru Mudi 1 Orang (BLUD)
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Puskesmas melakukan pengawasan secara rutin setiap bulan melalui rapat miniloka karya Puskesmas atau setiap saat berdasarkan dengan permasalahan yang ada 2. Dokter Puskesmas melakukan pengawasan yang berhubungan dengan pelayanan secara rutin setiap bulan melalui rapat miniloka karya Puskesmas atau setiap saat berdasarkan permasalahan yang berhubungan dengan medis 3. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten melakukan pengawasan

		<p>secara berkala(tiap 3 bulan atau dapat lebih cepat sesuai dengan kebutuhan)</p> <p>4. Inspektorat melakukan pengawasan secara berkala (sekurang-kurangnya satu tahun sekali).</p>
<p>10.</p>	<p>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian informasi tentang pengaduan 2. Ada tim penerima dan penanganan pengaduan 3. Jangka waktu penyelesaian masalah maksimal 1 - 2 hari setelah menerima laporan 4. Ada ruangan tempat penyelesaian pengaduan 5. Memberikan jawaban terhadap pengaduan yang diberikan minimal 1-2 hari hari setelah rapat penyelesaian masalah 6. Bagan alur pengaduan Puskesmas Sine <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M([Masyarakat]) -- 1 --> TP[Tim Penanganan Pengaduan] subgraph Legend [2] L1[1. Kotak Saran] L2[2. VIA SMS] L3[3. Langsung kepada Tim] end TP --> K[Kepala Puskesmas] TP --> S[Sekretaris Puskesmas] TP --> D[Dokter Puskesmas] TP --> P[Programmer Terkait] K --> Sol[Penyelesaian Pengaduan] S --> Sol D --> Sol P --> Sol Sol -- 5 --> T1[Tuntas] Sol -- 6 --> NT[Tidak Tuntas] NT -- 7 --> DK[Dinas Kesehatan] DK -- 8 --> T2[Tuntas] T1 --> M T2 --> M </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat yang mempunyai masalah pelayanan 2. Tempat penyampaian pengaduan melalui kotak saran, via sms atau langsung kepada tim pengaduan 3. Setelah menerima pengaduan baik melalui kotak saran,viasms atau langsung kepada tim maka semua anggota tim mengadakan rapat untuk membahas masalah yang ada 4. Mengadakan rapat penyelesaian dengan melibatkan semua tim dan masyarakat yang memberikan pengaduan untuk

		<p>menyelesaikan masalah</p> <p>5. Apabila masalah dapat diselesaikan/tuntas melalui tim pengaduan maka segera memberikan jawaban kepada masyarakat 1-2 hari setelah rapat penanganan pengaduan</p> <p>6. Apabila tidak selesai/tidak tuntas maka tim penanganan pengaduan berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Ngawi.</p> <p>7. Tim penanganan pengaduan dan Dinas Kesehatan Kabupaten Ngawi mengadakan rapat untuk membahas aduan masyarakat</p> <p>8. Masalah dapat diselesaikan/tuntas maka tim penanganan pengaduan segera memberikan jawaban kepada masyarakat 1-2 hari setelah rapat penanganan pengaduan</p>
11.	Jumlah pelaksana	<p>Pembentukan Tim penanganan pengaduan masyarakat yang terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kepala Puskesmas - Dokter Puskesmas - Sekretaris - Anggota : semua programer terkait
12.	Jaminan pelayanan	<p>a. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, ramah dan santun.</p> <p>b. Pihak Puskesmas terbuka terhadap masukan dari masyarakat dan akan menangani pengaduan secara cepat sesuai prosedur yang telah ditetapkan seperti tertera pada standar No. 10 di atas yang telah disepakati bersama antara Puskesmas dan masyarakat</p> <p>c. Pihak Puskesmas memasang Standar Pelayanan beserta Maklumat Pelayanan di papan informasi yang mudah dilihat oleh masyarakat.</p>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>a. Keamanan dalam memberikan pelayanan dijamin dengan menjaga kerahasiaan pasien sesuai dengan kode etik profesi</p> <p>b. Setiap melakukan tindakan berdasarkan SOP</p> <p>c. Identitas pengadu tidak akan diberitahukan atau dipindah tangankan kepada siapapun.</p>
14.	Evaluasi kinerja	<p>a. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran</p>

	Pelaksana	<p>penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun dengan melibatkan masyarakat pengguna pelayanan Puskesmas setempat.</p> <p>b. Pihak Puskesmas terbuka untuk berdialog dengan kelompok-kelompok masyarakat, Legislatif yang berinisiatif melakukan evaluasi kinerja Puskesmas secara mandiri atau dengan swadaya sendiri.</p>
15	*).....

*) Komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.

KEPALA PUSKESMAS SINE



FITRI SAHYUNIARTI