



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS NGARGOYOSO

Alamat : Jl. Raya Kemuning Ngargoyoso, Telp. (0271) 6901065

Website: puskesngargoyoso.karanganyarkab.go.id

E-mail : puskesmasngargoyoso@gmail.com Kode Pos 57793

KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT NGARGOYOSO

NOMOR 449.1/ou. TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT NGARGOYOSO

- Menimbang : a. Bahwa Standart Pelayanan Publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, acuan penilaiankualitass dan kinerja pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat serta adanya standart kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Puskesmas Ngargoyoso Kabupaten karanganyar tentang Standar Pelayanan Puskesmas Ngargoyoso
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah (Berita Negara Tahun 1950 Nomor 42);
2. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan aparur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standart Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standart Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standart Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
7. Keputusan Bupati Karanganyar nomor 440/87 Tahun 2023 tentang penetapan Kategori Unit Pelaksana Teknis Pusat kesehatan masyarakat pada Dinas Kesehatan

MEMUTUSKAN

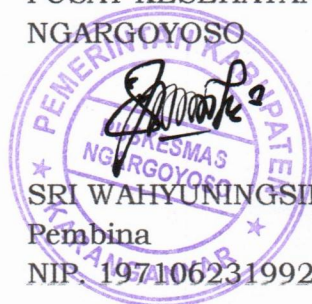
Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT NGARGOYOSO TENTANG STANDART PELAYANAN PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT NGARGOYOSO

KESATU : Standart Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis Pusak Kesehatan Masyarakat Ngargoyoso sebagaimana dimaksud terlampir dalam surat keputusan ini ;

KEDUA : Standar Pelayanan Publik ini dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, yang harus dilaksanakan oleh semua petugas di Unit pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Ngargoyoso

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ngargoyoso
Pada tanggal 1 April 2024
KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
NGARGOYOSO



SRI WAHYUNINGSIH
Pembina
NIP. 197106231992032005

LAMPIRAN 1

SURAT KEPUTUSAN KEPALA UNIT
 PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN
 MASYARAKAT NOMOR 449.1/ 01
 TAHUN 2024
 TENTANG STANDART PELAYANAN UNIT
 PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN
 MASYARAKAT NGARGOYOSO

1. STANDAR PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Menunjukkan Nomor Antrean • Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) • Menunjukkan Kartu JKN KIS / BPJS bagi Peserta • Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor : 19 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung mengambil nomer antrean di mesin digital 2. Nomer Antrean dibagi sesuai dengan kategori umum dan lansia / anak dan prioritas 3. Pasien / pengunjung menunggu nomer antreannya dipanggil oleh petugas loket pendaftaran 4. Petugas pendaftaran memeriksa persyaratan pendaftaran dan memproses data serta keluhan pasien 5. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien / pengunjung ke poli / ruangan selanjutnya.
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pendaftaran adalah selama 3-5 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor : 19 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran ke poli / ruangan berikutnya
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Ngargoyoso Jl. Raya Kemuning Ngargoyoso Karanganyar 57793, telp.(0271) 6901065, 2. Whatsap 081335322216 3. Email puskesmasngargoyoso@gmail.com 4. Website puskesngargoyoso.karanganyarkab.go.id 5. Kotak saran 6. Youtube dan Fb : Puskesmas Ngargoyoso 7. Instagram dan tiktok @uptpuskesmasngargoyoso
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian

7	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>b. 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>c. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>d. Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor : 19 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah.</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mesin Antrean Digital 2. Sistem Antrean dan aplikasi Simpus terintegrasi ke poli-poli / layanan 3. Komputer dengan aplikasi Simpus ERM 4. Ruang rekam medis dan buku rekam medis pribadi
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Minimal SMA/ sederajat • Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien • Mampu mengoperasikan komputer dan dan sistem aplikasi bridging simpus dengan baik • Mampu mengelola rekam medis • Mampu memperbaiki kerusakan ringan - sedang pada sistem antrean • Memahami dan memberikan pelayanan prima • Memiliki budaya kerja mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Petugas Loker Pendaftaran : 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

2. STANDAR PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian		
Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian

1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
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 dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor : 19 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Ngargoyoso Jl. Raya Kemuning Ngargoyoso Karanganyar 57793, telp.(0271) 6901065, 2. Whatsap 081335322216 3. Email puskesmasngargoyoso@gmail.com 4. Website puskesngargoyoso.karanganyarkab.go.id 5. Kotak saran 6. Youtube dan Fb : Puskesmas Ngargoyoso 7. Instagram dan tiktok @uptpuskesmasngargoyoso

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 2. Bed pasien 3. Komputer dengan aplikasi simpus ERM

		4. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi dokter umum • Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS / ACLS / PPGD • Mampu melakukan Tindakan pada kegawat daruratan • Mampu mengoperasikan simpus • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi Perawat • bersertifikat/pernah dilatih ATLS/BCLS • Mampu melakukan Tindakan dalam kegawat daruratan • Mampu mengoperasikan simpus ERM • Mampu melakukan dokumentasi keperawatan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 Orang Perawat Ners : 1 Orang Perawat : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

3. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

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

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan umum adalah 15 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor : 19 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Ngargoyoso Jl. Raya Kemuning Ngargoyoso Karanganyar 57793, telp.(0271) 6901065, 2. Whatsap 081335322216 3. Email puskesmasngargoyoso@gmail.com 4. Website puskesngargoyoso.karanganyarkab.go.id 5. Kotak saran 6. Youtube dan Fb : Puskesmas Ngargoyoso 7. Instagram dan tiktok @uptpuskesmasngargoyoso

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang PusatKesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer, Printer dan sistem aplikasi bridgingsimpus 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. Bed pasien
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Medik Umum • Konsultasi • Mampu mendiagnosa penyakit • Melakukan visum • Pemulihan Kesehatan akibat penyakit • Menguji kesehatan pasien • Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi • Membuat catatan medik pasien rawat jalan • Pengobatan rasional

		<ul style="list-style-type: none"> Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu Memahamidan memberikan pelayanan prima <p>Perawat :</p> <ul style="list-style-type: none"> Keperawatan minimal DIII Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/keluarga/kelompok/masyarakat Memahani dan memberikan pelayanan prima Evaluasi Keperawatan Penyuluhan Melakukan Anmnesa Vital Sign Membuat surat rujukan Mampu mengoperasikan Epusk Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 2 Orang Perawat : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Melalui Monev Rutin setiap bulan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

4. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
N o	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan gigi adalah 15 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor : 19 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah

5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Ngargoyoso Jl. Raya Kemuning Ngargoyoso Karanganyar 57793, telp.(0271) 6901065, 2. Whatsap 081335322216 3. Email puskesmasngargoyoso@gmail.com 4. Website puskesngargoyoso.karanganyarkab.go.id 5. Kotak saran 6. Youtube dan Fb : Puskesmas Ngargoyoso 7. Instagram dan tiktok @uptpuskesmasngargoyoso
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan sistem aplikasi Simpus ERM 2. Alat tensimeter dan alat medis lainnya 3. Alat Peraga dan Kursi Periksa 4. ATK 5. Ruang ber AC

9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Gigi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan gigi mulut • Mampu mendiagnosa penyakit • Pencabutan gigi • Melakukan Tindakan medis dan terapi • Pencabutan dan penumpatan gigi • Kuretase • Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis • Mampu melakukan anastesi lokal • Mengadakan /menerima rujukan medik • mengoperasikan simpus • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat Gigi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu mempersiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan gigi • Mampu membantu dokter gigi dalam pelayanan dan pengobatan pasien • Mampu melakukan pencabutan gigi sulung • Mampu melakukan penumpatan sementara • Mampu melakukan Tindakan scaling • Melakukan sterilisasi • mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Gigi : 1 orang Perawat Gigi : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

5.STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN KIA dan KB

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan anak adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor : 19 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Ngargoyoso Jl. Raya Kemuning Ngargoyoso Karanganyar 57793, telp.(0271) 6901065, 2. Whatsap 081335322216 3. Email puskesmasngargoyoso@gmail.com 4. Website puskesngargoyoso.karanganyarkab.go.id 5. Kotak saran 6. Youtube dan Fb : Puskesmas Ngargoyoso 7. Instagram dan tiktok @uptpuskesmasngargoyoso

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

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

9	Kompetensi Pelaksana	Bidan : <ul style="list-style-type: none"> • Bidan dengan pendidikan Minimal DIII Kebidanan • Memiliki STR dan SIP yang masih berlaku • Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita • Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan • Mampu melakukan pelayanan KB • Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS • Mampu melakukan tindak bayi perempuan • MTBS • Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti • Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPI • Mampu melakukan dokumentasi kebidanan • Melakukan sterilisasi • Mengajar Kelas Ibu dan Balita • Mampu mengoperasikan Simpus ERM • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

6 .STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN ANC DAN PEMERIKSAAN USG OLEH DOKTER UMUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan USG dan ANC oleh dokter adalah 30 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor : 19 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Ngargoyoso Jl. Raya Kemuning Ngargoyoso Karanganyar 57793, telp.(0271) 6901065, 2. Whatsap 081335322216 3. Email puskesmasngargoyoso@gmail.com 4. Website puskesngargoyoso.karanganyarkab.go.id 5. Kotak saran 6. Youtube dan Fb : Puskesmas Ngargoyoso 7. Instagram dan tiktok @uptpuskesmasngargoyoso

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan Komputer dan sistem aplikasi Simpus ERM, Printer 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. USG dan Bed pasien 4. ATK lainnya

9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Medik Umum • Mampu mengoperasikan USG • Konsultasi • Mampu mendiagnosa penyakit • Melakukan visum • Pemulihan Kesehatan akibat penyakit • Menguji kesehatan pasien • Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi • Membuat catatan medik pasien rawat jalan • Pengobatan rasional • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bidan dengan pendidikan Minimal DIII Kebidanan • Memiliki STR dan SIP yang masih berlaku • Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita • Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan • Mampu melakukan pelayanan KB • Mampu melakukan KIE pada bumildan keluarga • Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti • Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPI • Mampu melakukan dokumentasi kebidanan • Mampu mengoperasikan Simpus ERM • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter umum : 1 Bidan : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

7. STANDAR PELAYANAN IMUNISASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang Imunisasi adalah 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor : 19 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Ngargoyoso Jl. Raya Kemuning Ngargoyoso Karanganyar 57793, telp.(0271) 6901065, 2. Whatsap 081335322216 3. Email puskesmasngargoyoso@gmail.com 4. Website puskesngargoyoso.karanganyarkab.go.id 5. Kotak saran 6. Youtube dan Fb : Puskesmas Ngargoyoso 7. Instagram dan tiktok @uptpuskesmasngargoyoso
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan sistem aplikasi Simpus ERM 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. Vaksin dan BMHP 4. Buku KIA dan ATK lainnya 5. Ruang pelayanan
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita • Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan • Mampu melakukan pelayanan Imunisasi • Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPI • Mampu melakukan dokumentasi kebidanan • Melakukan sterilisasi • Mengajar Kelas Ibu dan Balita • Mampu mengoperasikan Simpus ERM • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

8. STANDAR PELAYANAN KONSELING

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda • Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang Konsultasi adalah 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor : 19 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Ngargoyoso Jl. Raya Kemuning Ngargoyoso Karanganyar 57793, telp.(0271) 6901065, 2. Whatsap 081335322216 3. Email puskesmasngargoyoso@gmail.com 4. Website puskesngargoyoso.karanganyarkab.go.id 5. Kotak saran 6. Youtube dan Fb : Puskesmas Ngargoyoso 7. Instagram dan tiktok @uptpuskesmasngargoyoso

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan sistem aplikasi Simpus ERM 2. Alat Peraga 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya 4. Ruang pelayanan

9	Kompetensi Pelaksana	<p>Nutrisisionis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki STR dan SIP • Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan pada pasien • Mampu melakukan KIE pada pasien dengan kasus terkait gizi • Mampu melakukan dokumentasi kegiatan • Memiliki etos kerja yang tinggi • Mampu mengoperasikan simpus ERM • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu <p>Sanitarian</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki STR dan SIP • Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan pada pasien • Mampu melakukan KIE pada pasien dengan kasus terkait Keslingg • Mampu melakukan dokumentasi kegiatan • Memiliki etos kerja yang tinggi • Mampu mengoperasikan simpus ERM • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Nutrisisionis : 1 orang Sanitarian : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

9. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

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

		rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang Rawat Inap adalah 3 Hari
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor : 19 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Ngargoyoso Jl. Raya Kemuning Ngargoyoso Karanganyar 57793, telp.(0271) 6901065, 2. Whatsap 081335322216 3. Email puskesmasngargoyoso@gmail.com 4. Website puskesngargoyoso.karanganyarkab.go.id 5. Kotak saran 6. Youtube dan Fb : Puskesmas Ngargoyoso 7. Instagram dan tiktok @uptpuskesmasngargoyoso

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

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

		<p>Perawat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi Perawat • bersertifikat/ pernah dilatih ATLS/BCLS • Mampu melakukan Tindakan dalam kegawat daruratan • Melakukan asuhan keperawatan pada individu • Mampu mengoperasikan simpus ERM • Mampu melakukan dokumentasi keperawatan • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan RapatTinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Perawat : 2 Orang tiap Shift
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

10.STANDAR PELAYANAN PERSALINAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran dengan membawa identitas diri • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien datang langsung ke ruang PONEB 3. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 4. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang persalinan 24 jam
4	Biaya / tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor : 19 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah 2. PKS puskesmas dengan BPJS tentang Tarif Layanan

5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Ngargoyoso Jl. Raya Kemuning Ngargoyoso Karanganyar 57793, telp.(0271) 6901065, 2. Whatsap 081335322216 3. Email puskesmasngargoyoso@gmail.com 4. Website puskesngargoyoso.karanganyarkab.go.id 5. Kotak saran 6. Youtube dan Fb : Puskesmas Ngargoyoso 7. Instagram dan tiktok @uptpuskesmasngargoyoso

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Penolong Persalinan 2. Kegawatdaruratan KIT di PONED dan alat medis lainnya 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya 4. Ruang pelayanan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki STR dan SIP • Mampu Melakukan Tindakan Kegawatan Obstetri dan Neonatus • Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bayi baru lahir • Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan • Mampu melakukan pelayanan Imunisasi • Mampu melakukan dokumentasi kebidanan • Melakukan sterilisasi • Mengajar Kelas Ibu dan Balita • Mampu mengoperasikan Simpus ERM • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu

10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan 2 orang setiap shif
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

11. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran • Pasien telah melakukan pemeriksaan di unit pelayanan sebelumnya • Pasien memiliki rekam medis pribadi • Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di laboratorium adalah 20 - 30 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor : 19 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Ngargoyoso Jl. Raya Kemuning Ngargoyoso Karanganyar 57793, telp.(0271) 6901065, 2. Whatsap 081335322216 3. Email puskesmasngargoyoso@gmail.com 4. Website puskesngargoyoso.karanganyarkab.go.id 5. Kotak saran 6. Youtube dan Fb : Puskesmas Ngargoyoso 7. Instagram dan tiktok @uptpuskesmasngargoyoso
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat hematology analyzer, reagen dan alat medis lainnya 2. Komputer dan printer 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya 4. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Analisis Kesehatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium • Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/menerima spesimen • Mampu membuat / mempersiapkan sediaan • Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium • Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan • Mampu mengoperasikan simpus • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Analisis Kesehatan : 1 orang Perawat 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

12. STANDAR PELAYANAN FARMASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> Pasien membawa resep dari unit pelayanan sebelumnya
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pasien / pengunjung menyerahkan resep di ruang apotek. Pasien / pengunjung menunggu obat disiapkan oleh petugas apotek Pasien / pengunjung akan diberikan obat dan dijelaskan tentang obat dan cara penggunaannya Pasien membayar berdasarkan retribusi dan tindakan yang telah dilakukan dari masing masing unit pelayanan
3	Jangka waktu	Waktu tunggu pasien dari menyerahkan resep sampai menerima obat paling lama 5 - 10menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor : 19 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> UPT Puskesmas Ngargoyoso Jl. Raya Kemuning Ngargoyoso Karanganyar 57793, telp.(0271) 6901065, Whatsap 081335322216 Email puskesmasngargoyoso@gmail.com Website puskesngargoyoso.karanganyarkab.go.id Kotak saran Youtube dan Fb : Puskesmas Ngargoyoso Instagram dan tiktok @uptpuskesmasngargoyoso
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obat obatan 2. Komputer dan printer 3. ATK 4. Kulkas/frezer 5. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Apoteker/Asisten Apoteker/ sederajat yang telah terlatih :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyusun rencana kebutuhan obat • Mampu melakukan pelayanan obat • Mampu membaca resep • Mampu memberi etiket pada obat • Mampu melakukan pengelolaan obat • Pelaporan • Mampu mengoperasikan Epusk • Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu • Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Apoteker : 1 orang Asisten Apoteker : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Monev Rutin setiap bulan • Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian • Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

13. STANDAR PELAYANAN FISIOTERAPI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Membawa resep atau rujukan internal dari unit pelayanan sebelumnya
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menyerahkan resep dan rujukan internal ke unit pelayanan. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai dilakukan tindakan pasien akan diarahkan ke apotik untuk pengambilan obat dan penyelesaian administrasi
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang fisioterapi adalah selama 15-20 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor : 19 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran ke poli / ruangan berikutnya

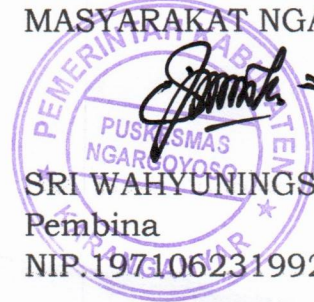
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UPT Puskesmas Ngargoyoso Jl. Raya Kemuning Ngargoyoso Karanganyar 57793, telp.(0271) 6901065, 2. Whatsap 081335322216 3. Email puskesmasngargoyoso@gmail.com 4. Website puskesngargoyoso.karanganyarkab.go.id 5. Kotak saran 6. Youtube dan Fb : Puskesmas Ngargoyoso 7. Instagram dan tiktok @uptpuskesmasngargoyoso
---	---	---

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; d. Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor : 19 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah.
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat kesehatan untuk menunjang pelayanan (IR, Tens.) 2. Bahan medis habis pakai 3. Sistem Antrean dan aplikasi Simpus terintegrasi ke poli-poli / layanan 4. Komputer 5. Ruang rekam medis dan buku rekam medis pribadi
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Minimal DIII fisioterapi • Mampu mengoperasikan alkes yang ada • Mampu mengoperasikan komputer dan dan sistem aplikasi bridging simpus dengan baik • Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan kegiatan yang sudah dilaksanakan • Memahami dan memberikan pelayanan prima • Memiliki budaya kerja mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Petugas fisioterapi : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">• Melalui Monev Rutin setiap bulan• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

Ditetapkan di Ngargoyoso
Pada tanggal 1 April 2024
KEPALA UNIT PELAKSANA
TEKNIS PUSAT KESEHATAN
MASYARAKAT NGARGOYOSO



SRI WAHYUNINGSIH

Pembina

NIP. 197106231992032005