



PERUSAHAAN UMUM DAERAH  
**ANEKA USAHA SEGER**

JL. KH. Wahid Hasyim No. 24 Telp. (0321) 863416 JOMBANG

Website: [www.perumdaseger.com](http://www.perumdaseger.com) email: [segerjmb@gmail.com](mailto:segerjmb@gmail.com)



**KEPUTUSAN DIREKSI**  
**PERUSAHAAN UMUM DAERAH ANEKA USAHA SEGER**  
**KABUPATEN JOMBANG**  
Nomor: 539/ 395 /415.50/2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI PERUMDA ANEKA USAHA SEGER  
**DIREKSI PERUSAHAAN UMUM DAERAH ANEKA USAHA SEGER**

- Menimbang : bahwa dalam rangka memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, diperlukan standart pelayanan di Perumda Aneka Usaha Seger.bahwa untuk kepentingan konsideran menimbang huruf a, maka perlu dituangkan dalam Keputusan Direktur Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Seger;
- bahwa untuk kepentingan tersebut pada konsideran a, maka ditetapkan dalam keputusan Direksi Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Seger Kabupaten Jombang.
- Mengingat : Undang-undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 3 tahun 2005 tentang Perubahan atas Undang-undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
- Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah di Daerah;
- Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah;
- Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Seger Kabupaten Jombang;
- Peraturan Bupati Nomor 13 tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Seger Kabupaten Jombang.

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Publik di Perumda Aneka Usaha Seger Kabupaten Jombang
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik di Perumda Aneka Usaha Seger Kabupaten Jombang disusun dengan sistematika sebagai berikut:  
Pendahuluan  
Visi  
Misi  
Tupoksi  
Jenis Pelayanan

PENYAMPAIAN LAYANAN (Service Delivery)

Persyaratan

Sistem Mekanisme

Jangka Waktu Pelayanan

Biaya/Tarif

Produk Pelayanan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)

Dasar Hukum

Sarana dan Prasarana

Kompetensi Pelaksana

Pengawasan Internal

Jumlah Pelaksana

Jaminan Pelayanan

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Evaluasi Kinerja Pelaksana

Penutup

- KETIGA : Uraian secara rinci Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KEDUA, dimuat dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Direksi Perumda Aneka Usaha Seger;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.
- KELIMA : Dengan Keputusan ini maka Keputusan Direksi Nomor: 539/386/415.50/2021 tentang Standar Pelayanan dianggap sudah tidak berlaku.

Ditetapkan di : Jombang

Pada tanggal : 22 Agustus 2024

PERUMDA ANEKA USAHA SEGER

KABUPATEN JOMBANG

DIREKTUR



**MOHAMMAD NASIR, S.Pd., M.M.**

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN DIREKSI PERUMDA ANEKA USAHA SEGER  
NOMOR : 539/ 395 /415.50/2024  
TANGGAL : 22 Agustus 2024

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK PERUMDA ANEKA USAHA SEGER

### A. PENDAHULUAN

1. *Visi : Menjadi PERUMDA yang Besar, Moderen, Kuat dan Sehat yang diakui keberadaannya secara Nasional dengan mengedepankan ketaqwaan, amanah, pelayanan, manfaat dan kontribusi sebesar-besarnya kepada masyarakat Luas*
2. Misi :
  - 1) Mendukung program-program Pemerintah Kabupaten dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah, melalui penyediaan produk dan jasa kemasyarakatan yang unggul, berdaya saing dan relevan.
  - 2) Menjalankan usaha sesuai dengan kaidah-kaidah perusahaan yang sehat secara profesional.
  - 3) Meningkatkan kapasitas manajemen kelembagaan dan kompetensi SDM untuk mendukung pertumbuhan kegiatan usaha Perumda serta memberikan nilai tambah bagi stakeholders.
  - 4) Melakukan inovasi dan terobosan-terobosan baru agar secara kelembagaan dan produk-produknya dapat dikenal oleh masyarakat secara luas, dan keberadaan Perumda diakui secara nasional.

Dalam menjalankan tujuan perusahaan Perumda Aneka Usaha Memiliki 5 Unit Usaha :

- a. Apotek Seger 1
  - b. Laboratorium Seger
  - c. Klinik Pratama Seger
  - d. Perdagangan & Jasa Umum Seger
3. Jenis Pelayanan :
    - 1) Klinik Pratama : Poli Umum, Poli Gigi, Homecare
    - 2) Apotek Seger 1 : Obat Umum, PRB, Obat BPJS, Resep Dokter.
    - 3) Laboratorium : Pemeriksaan Laboratorium, EKG, Prolanis
    - 4) Perdagangan & Jasa Umum: Cetak Formulir, Amplop, Paper Bag, Kaos, Nota, Sembako Murah, Pasar Murah.

### B. STANDAR PELAYANAN

#### 1. JAM PELAYANAN

##### a. Jam Kerja

- 1) Resepsionis
  - a) Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 21.00 WIB
  - b) Jum'at dan Sabtu : Pukul 07.30 – 20.30 WIB
- 2) Klinik Pratama
  - a) Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 21.00 WIB
  - b) Jum'at dan Sabtu : Pukul 07.30 – 20.30 WIB
- 3) Laboratorium
  - a) Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 21.00 WIB
  - b) Jum'at dan Sabtu : Pukul 07.30 – 20.30 WIB
- 4) Apotek
  - a) Senin – Kamis : Pukul 07.30 – 21.00 WIB
  - b) Jum'at dan Sabtu : Pukul 07.30 – 20.30 WIB

5) Percetakan

a) Senin – Kamis

: Pukul 07.30 – 14.30 WIB

b) Jum'at dan Sabtu

: Pukul 07.30 – 13.30 WIB

A. UNIT LAYANAN

1. Jenis Layanan : Klinik Pratama Seger

PENYAMPAIAN LAYANAN ( <i>Service Delivery</i> )	
1. Persyaratan	1) Membawa Kartu BPJS bagi Pasien BPJS 2) Membawa KTP bagi pasien Umum
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <h3 style="margin: 0;">KLINIK PRATAMA</h3> <p style="font-size: small; margin-top: 10px;">KETERANGAN:                      — ALUR PASIEN UMUM                      — ALUR PASIEN BPJS                      - - - ALUR SETELAH PEMERIKSAAN LAB</p> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien datang langsung mendaftarkan diri di Resepsionis.</li> <li>2) Bagi yang belum Pernah berkunjung ke Perumda Seger (Kunjungan Baru), mendaftarkan diri dengan menyampaikan kartu BPJS kemudian semua data dimasukkan ke Komputer.</li> <li>3) Setelah semua data dimasukkan ke Komputer,</li> <li>4) Pasien menuju ke Klinik Pratama. Untuk Pasien BPJS tidak dikenakan biaya sama sekali.</li> <li>5) Di Klinik Pasien akan mendapatkan pelayanan yang diinginkan sesuai standart.</li> <li>6) Setelah Pasien mendapatkan pemeriksaan, pengobatan dan konseling pasien menuju apotek untuk mengambil obat kemudian pulang.</li> <li>7) Setelah dari Klinik Pratama sesuai keperluan, pasien bisa dirujuk ke Laboratorium.</li> </ol>
3. Jangka Waktu Pelayanan	1) Resepsionis : 5 menit 2) Klinik Pratama : 30 menit 3) Laboratorium : 10-120 menit 4) Apotek : 30-60 menit

4. Biaya/Tarif	1) Untuk Pasien umum : Biaya pendaftaran Rp.10.000, 2) Untuk Pasien BPJS : Gratis
5. Produk Pelayanan	Poli Umum, Poli Gigi,
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1) Lembar kritik dan saran serta kotak saran 2) Telfon (0321) 865 401 3) Direktur Seger Hp :082244851888) 4) Layanan Informasi dan Pengaduan HP : 087811481227
<b>1) PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)</b>	
1. Dasar Hukum	2) Undang – undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah di Daerah; 3) Undang-undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 3 tahun 2005 tentang Perubahan atas Undang-undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah 4) Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah; 5) Perda No. 10 tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Seger;
2. Sarana dan Prasarana	1) Bed Observasi 2) Meja Administrasi 3) Rekam Medis Pasien 4) Peralatan Klinik 5) Komputer 6) Printer
3. Kompetensi Pelaksana	Petugas yang melayani Klinik adalah Tenaga Kesehatan
4. Pengawasan Internal	1) Dilakukan oleh atasan langsung 2) Rapat Unit Klinik
5. Jumlah Pelaksana	3 Petugas
6. Jaminan Pelayanan	Memiliki kompetensi di bidang kesehatan Klinik dan bekerja sesuai dengan peraturan/ ketentuan yang berlaku
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pertimbangan dan Persetujuan Pelayanan Klinik yang Rasional dan Proporsional.
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Direktur baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu waktu.

## 2. Jenis Layanan : Laboratorium Seger

<b>PENYAMPAIAN LAYANAN (Service Delivery)</b>	
1. Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Membawa Kartu BPJS bagi Pasien BPJS</li> <li>2) Membawa KTP bagi pasien Umum</li> <li>3) Surat Pengantar dari Dokter</li> </ol>
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[PASIEN DATANG] --&gt; B[RESEPSIONIS]     B --&gt; C[KLINIK BPJS / UMUM]     B --&gt; D[PRAKTEK DOKTER SPESIALIS BERSAMA]     C -.-&gt; E[LABORATORIUM]     D -.-&gt; E     </pre> <p><b>KETERANGAN :</b>        — ALUR PASIEN UMUM        — ALUR PASIEN BPJS        - - - ALUR SETELAH PEMERIKSAAN LAB</p> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien datang langsung mendaftarkan diri di Resepsionis.</li> <li>2) Bagi yang belum Pernah berkunjung ke Perumda Seger (Kunjungan Baru), mendaftarkan diri dengan menyampaikan kartu BPJS kemudian semua data dimasukkan ke Komputer.</li> <li>3) Setelah semua data dimasukkan ke Komputer,</li> <li>4) Pasien menuju ke Laboratorium. Untuk Pasien BPJS Klinik Seger tidak dikenakan biaya untuk pemeriksaan DL, UL dan GDA.</li> <li>5) Di Laboratorium Pasien akan mendapatkan pelayanan yang diinginkan sesuai standar.</li> <li>6) Setelah Pasien mendapatkan pemeriksaan dan hasil menuju dokter yang merujuk.</li> </ol>
3. Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Resepsionis : 5 menit</li> <li>2) Laboratorium: 10-120 menit</li> </ol>
4. Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Untuk Pasien umum : Biaya pendaftaran Rp.10.000,</li> <li>2) Untuk Pasien BPJS : Pasien Klinik Seger Gratis DL, UL, GDA</li> </ol>
5. Produk Pelayanan	Pemeriksaan Laboratorium, EKG, Prolanis
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Lembar kritik dan saran serta kotak saran</li> <li>2) Telfon (0321) 865 401</li> <li>3) Direktur Seger Hp :082244851888)</li> <li>4) Layanan Informasi dan Pengaduan HP : 087811481227</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)</b>	
1. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang – undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah di Daerah;</li> <li>2) Undang-undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-</li> </ol>

	<p>undang Nomor 3 tahun 2005 tentang Perubahan atas Undang-undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah</p> <p>3) Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah;</p> <p>4) Perda No. 10 tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Seger;</p>
2. Sarana dan Prasarana	<p>1) Bed Observasi</p> <p>2) Meja Administrasi</p> <p>3) Rekam Medis Pasien</p> <p>4) Peralatan Laboratorium</p> <p>5) Komputer</p> <p>6) Printer</p>
3. Kompetensi Pelaksana	Petugas yang melayani Laboratorium adalah Tenaga Kesehatan Analis Kesehatan dan Perawat Laboratorium
4. Pengawasan Internal	<p>1) Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>2) Rapat Unit Laboratorium</p>
5. Jumlah Pelaksana	3 Petugas
6. Jaminan Pelayanan	Memiliki kompetensi di bidang kesehatan Laboratorium dan bekerja sesuai dengan peraturan/ ketentuan yang berlaku
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pertimbangan dan Persetujuan Pelayanan Laboratorium yang Rasional dan Proporsional.
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Direktur baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu waktu.

### 3. Jenis Layanan : Apotek

PENYAMPAIAN LAYANAN (Service Delivery)	
1. Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Membawa Resep dan Kartu BPJS bagi Pasien BPJS</li> <li>2) Membawa Resep bagi pasien umum</li> <li>3) Membawa Buku Obat untuk pasien PRB</li> </ol>
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <p><b>APOTEK</b></p> <p>PASIEN DATANG</p> <p>RESEPSIONIS</p> <p>KLINIK BPJS / UMUM</p> <p>PRAKTEK DOKTER SPESIALIS BERSAMA</p> <p>LABORATORIUM PASIEN MELAKUKAN PEMERIKSAAN LABORATORIUM</p> <p>APOTEK</p> <p>KASIR</p> <p>PASIEN AMBIL OBAT</p> <p>KETERANGAN :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— ALUR PASIEN UMUM</li> <li>— ALUR PASIEN BPJS</li> <li>— ALUR PEMBELIAN OBAT BEBAS</li> <li>- - - ALUR SETELAH PEMERIKSAAN LAB</li> </ul> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien datang langsung memberikan resep ke loket penerimaan.</li> <li>2) Bagi pasien BPJS dan PRB harus menunjukkan kartu BPJS.</li> <li>3) Pembeli Obat Bebas langsung ke Apotek untuk pembelian obat bebas.</li> <li>4) Setelah resep masuk obat diproses oleh petugas Apotik</li> <li>5) Pasien membayar Obat di Kasir,</li> <li>6) Stelah membayar pasien memberikan bukti bayar ke Apotik,</li> <li>7) Pasien bisa menunggu pemrosesan obat</li> <li>8) Setelah da[at obat pasien bisa pulang</li> </ol>
3. Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Obat Bebas : 5 menit</li> <li>2) Obat Resep Dokter : 30-60menit</li> <li>3) Obat PRB : 30-120menit</li> </ol>
4. Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Untuk Pasien umum : Sesuai Harga Obat</li> <li>2) Untuk Pasien BPJS : Tanpa Biaya</li> </ol>
5. Produk Pelayanan	Obat Umum, PRB, Obat BPJS, Resep Dokter.
6. Penanganan Pengaduan, Saran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Lembar kritik dan saran serta kotak saran</li> <li>2) Telfon (0321) 865 401</li> </ol>

dan Masukan	3) Direktur Seger Hp :082244851888) 4) Layanan Informasi dan Pengaduan HP : 087811481227
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)</b>	
1. Dasar Hukum	1) Undang – undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah di Daerah; 2) Undang-undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 3 tahun 2005 tentang Perubahan atas Undang-undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah 3) Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah; 4) Perda No. 10 tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Seger;
2. Sarana dan Prasarana	1) Meja Administrasi 2) Komputer 3) Printer
3. Kompetensi Pelaksana	Petugas yang melayani Apotek adalah Tenaga Kesehatan Kefarmasian
4. Pengawasan Internal	1) Dilakukan oleh atasan langsung 2) Rapat Unit Apotek
5. Jumlah Pelaksana	5 Petugas
6. Jaminan Pelayanan	Memiliki kompetensi di bidang kesehatan Farmasi dan bekerja sesuai dengan peraturan/ ketentuan yang berlaku
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pertimbangan dan Persetujuan Pelayanan Apotek yang Rasional dan Proporsional.
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Direktur baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu waktu.

#### 4. Jenis Layanan : Perdagangan & Jasa Umum

<b>PENYAMPAIAN LAYANAN (Service Delivery)</b>	
1. Persyaratan	1) Mengisi Surat Pemesanan 2) Membayar DP Minimal 50%
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre>                     graph TD                         A[PELANGGAN DATANG] --&gt; B[ORDER]                         B --&gt; C[PERCETAKAN]                         C --&gt; D[PEMBAYARAN DP]                         D --&gt; E[Pengerjaan]                         E --&gt; F[PELUNASAN]                         F --&gt; G[PENGAMBILAN HASIL]                     </pre> </div> <p style="text-align: right; font-size: small;">KETERANGAN: — ALUR PESANAN</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelanggan order ke Percetakan yang ada di belakang Lokasi Perumda Seger.</li> <li>2) Menyampaikan pesannya ke Petugas Percetakan, mulai dari spesifikasi bahan, finishing, dan warna yang digunakan.</li> <li>3) Pelanggan membayar DP 50% dari total tagihan pesanan.</li> <li>4) Setelah itu proses pengerjaan akan dimulai.</li> <li>5) Estimasi pengerjaan sekitar 7-10 hari dari pembayaran DP.</li> </ol>
3. Jangka Waktu Pelayanan	1) Cetak : 3-7 Hari 2) Nota : 3-7 Hari 3) Paper Bag : 7-10 Hari 4) Kaos : 10-14 Hari
4. Biaya/Tarif	1) Cetak Formulir 1 Warna : Rp 95.000/ Rim 2) Nota ½ Folio 1 Warna : Rp 15.000/ Buku 3) Paper Bag : Mulai dari Rp. 1.000/ pcs 4) Kaos : Mulai Dari Rp 55.000/pcs
5. Produk Pelayanan	Cetak Formulir, Amplop, Paper Bag, Kaos, Nota.
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1) Lembar kritik dan saran serta kotak saran 2) Telfon (0321) 865 401 3) Direktur Seger Hp :082244851888) 4) Layanan Informasi dan Pengaduan HP : 087811481227
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)</b>	
1. Dasar Hukum	1) Undang – undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah di Daerah; 2) Undang-undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-

	<p>undang Nomor 3 tahun 2005 tentang Perubahan atas Undang-undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah</p> <p>3) Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah;</p> <p>4) Perda No. 10 tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Seger;</p>
2. Sarana dan Prasarana	<p>1) Mesin Cetak</p> <p>2) Alat Sablon</p> <p>3) Alat Potong</p>
3. Kompetensi Pelaksana	Petugas yang melayani Percetakan adalah Tenaga Percetakan
4. Pengawasan Internal	<p>1) Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>2) Rapat Unit Klinik</p>
5. Jumlah Pelaksana	2 Petugas
6. Jaminan Pelayanan	Memiliki kompetensi di bidang Percetakan dan bekerja sesuai dengan peraturan/ ketentuan yang berlaku
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pertimbangan dan Persetujuan Pelayanan Apotek yang Rasional dan Proporsional.
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Direktur baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu waktu.

PERUMDA ANEKA USAHA SEGER  
KABUPATEN JOMBANG  
DIREKTUR



**MOHAMMAD NASIR, S.Pd., M.M.**