



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSKESMAS BENDILWUNGU  
Jl. Raya Bendilwungu No 03 Telp. (0355) 328541 Kode Pos 66291  
TULUNGAGUNG

---

KEPUTUSAN

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSKESMAS BENDILWUNGU

Nomor : 188.4/1.SK.MT.012/103.02/2024

T E N T A N G

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS BENDILWUNGU

Menimbang : Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Kesehatan sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Kesehatan, perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tulungagung dengan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;  
2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;  
3. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;  
4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015;  
5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;  
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Manajemen Perubahan;  
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja;

- 8 Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- 9 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Agen Perubahan di Instansi Pemerintah;
- 10 Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;
- 11 Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2018-2023;
- 12 Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 17 Tahun 2019 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Tulungagung Tahun 2019-2023;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- PERTAMA : Standar Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tulungagung, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Segala biaya yang timbul akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Tulungagung.
- KETIGA : Keputusan Kepala Dinas Kesehatan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Tulungagung

Pada tanggal : 2 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS BENDILWUNGU



SIGIT JAKA PURNAMA, S.KM., M.Kes

Penata Tingkat I

NIP. 19670412 198811 1 002

Lampiran I  
Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas  
Bendilwungu  
Nomor : 188.4/ 1.SK.MT.012/24.08/2024  
Tanggal : 02 Januari 2024  
Tentang : Standart Pelayanan Publik UPT  
Puskesmas  
Bendilwungu

### **VISI, MISI DAN MOTTO PELAYANAN**

#### **1. VISI**

Visi UPT Puskesmas Bendilwungu adalah:

“Terwujudnya Masyarakat Tulungagung Yang Sejahtera Mandiri Berdaya Saing Dan Berakhlak Mulia ”

#### **2. MISI**

Misi UPT Puskesmas Bendilwungu adalah:

“ Mewujudkan keterjangkauan akses pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas inklusif dan berdaya saing ”

#### **3. MOTTO**

Moto UPT Puskesmas Bendilwungu adalah:

“ **Melayani dengan sepenuh Hati** ”

Ditetapkan di : Tulungagung

Pada tanggal : 2 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS BENDILWUNGU

  
SIGIT JAKA PURWANA, S.KM,M.Kes

Penata Tingkat I

NIP. 19670412 198811 1 002

Lampiran 2  
Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas  
Bendilwungu  
Nomor : 188.4/ 1.SK.MT.012/24.08/2024  
Tanggal : 02 Januari 2024  
Tentang : Standart Pelayanan Publik UPT  
Puskesmas  
Bendilwungu

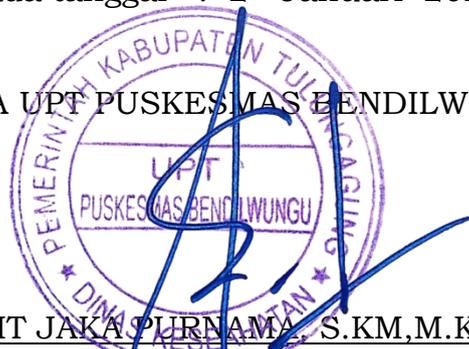
### **JENIS PELAYANAN**

1. Pelayanan Administratif
  - a. Surat Menyurat
  - b. Permohonan Data dan Informasi
  - c. Konsultasi
  - d. Kerjasama dengan Pihak Ketiga
  - e. Pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
  - f. Pelayanan Monitoring dan Evaluasi
  - g. Pelayanan Bimbingan Tehnik dan Supervisi
2. Pelayanan Jasa Publik
  - a. Pelayanan Loker Pendaftaran
  - b. Pelayanan Pemeriksaan Umum
  - c. Pelayanan Pemeriksaan Gigi dan Mulut
  - d. Pelayanan KIA dan KB
  - e. Pelayanan Kefarmasian
  - f. Pelayanan Laboratorium

Ditetapkan di : Tulungagung

Pada tanggal : 2 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS BENDILWUNGU



SIGIT JAKA PURNAMA, S.KM,M.Kes

Penata Tingkat I

NIP. 19670412 198811 1 002

Lampiran 3

Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas  
Bendilwungu

Nomor : 188.4/ 1.SK.MT.012/24.08/2024

Tanggal : 02 Januari 2024

Tentang : Standart Pelayanan Publik UPT  
Puskesmas  
Bendilwungu

### MAKLUMAT PELAYANAN

1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan;
2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus- menerus;
3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Ditetapkan di : Tulungagung

Pada tanggal : 2 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS BENDILWUNGU



SIGIT JAKA PURNAMA, S.KM,M.Kes

Penata Tingkat I

NIP. 19070412-198811 1 002

Lampiran 4  
Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas  
Bendilwungu  
Nomor : 188.4/ 1.SK.MT.012/24.08/2024  
Tanggal : 02 Januari 2024  
Tentang : Standart Pelayanan Publik UPT  
Puskesmas  
Bendilwungu

**STANDAR PELAYANAN  
PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN TULUNGAGUNG**

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman untuk penyelenggaraan. Komponen Standar Pelayanan meliputi:

**A. Service Delivery**

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Jangka Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Pelayanan
6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

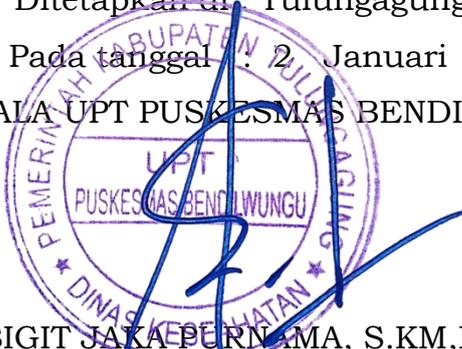
**B. Manufacturing**

1. Dasar Hukum
2. Sarana dan Prasarana
3. Kompetensi Pelaksana
4. Pengawasan Internal
5. Jumlah Pelaksana
6. Jaminan Pelayanan
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Ditetapkan di : Tulungagung

Pada tanggal : 2 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS BENDILWUNGU

  
SIGIT JAKA PURNAMA, S.KM,M.Kes

Penata Tingkat I

NIP. 19670412 198811 1 002

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**UPT PUSKESMAS BENDILWUNGU**

<b>I</b>	<b>Jenis Pelayanan: Pelayanan Loker Pendaftaran</b>	
<b>NO</b>	<b>Unsur</b>	<b>Standar pelayanan</b>
<b>A</b>	<b>Service Delivery</b>	
1	Persyaratan	Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa : 1. Kartu identitas : KTP/KK/ KIA 2. Kartu BPJS Kesehatan /KIS elektronik/non elektronik (bagi yang memiliki)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas menerima kartu identitas/KIS pasien yang akan berobat 2. Verifikasi pasien 3. Pencarian data pasien pada database (simpustronik) 4. Mengentri data pasien pada database (simpustronik) sesuai poli tujuan 5. Petugas mengarahkan pasien menuju poli tujuan dengan meminta pasien menunggu panggilan dari poli
3	Jangka Waktu Pelayanan	- Senin – Kamis : 07.30 - 11.00 WIB - Jumat : 07.30 – 10.00 WIB - Sabtu : 07.30 – 10.00 WIB - Jangka waktu penyelesaian: 5-10 Menit
4	Biaya/tarif	1. Perbup Nomor 13 Tahun 2023 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar tarif pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan

<b>NO</b>	<b>Unsur</b>	<b>Standar pelayanan</b>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran Pasien</li> <li>2. Pelayanan Rekam Medis pasien</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. Telpon/SMS/ WA : 081336586033</li> <li>3. Email : <a href="mailto:pkm.bendilwungu@gmail.com">pkm.bendilwungu@gmail.com</a></li> <li>4. Website : <a href="http://pkmBendilwungu.tulungagung.go.id">pkmBendilwungu.tulungagung.go.id</a></li> <li>5. Ig (@puskesmas_bendilwungu)</li> <li>6. Facebook (uptd puskesmas bendilwungu)</li> </ol>
<b>B</b>	<b>Manufacturing</b>	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis.</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122)</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dilengkapi televisi</li> <li>2. Komputer dan jaringan internet</li> <li>3. Media komunikasi berupa banner, leaflet</li> <li>4. Kamar mandi/Toilet</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. DIII Kesehatan</li> <li>2. S1 ilmu Sosial</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	D III Kesehatan : 2 orang S 1 Ilmu Sosial : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)

<b>NO</b>	<b>Unsur</b>	<b>Standar pelayanan</b>
7	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien Dijamin kerahasiaannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap semester (1 Tahun 2 kali)</li> </ol>
<b>II Jenis Pelayanan: Pelayanan Pemeriksaan Umum</b>		
<b>NO</b>	<b>Unsur</b>	<b>Standar pelayanan</b>
<b>A Service Delivery</b>		
1	Persyaratan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>4. Petugas melakukan pengukuran vital sign</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur</li> <li>6. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai</li> <li>7. Dokter dapat melakukan rujukan internal apabila diperlukan pemeriksaan lebih lanjut dari unit terkait, antara lain ke laboratorium, poli ISPA, poli gigi, poli KIA, poli gizi dan UGD.</li> <li>8. Petugas menentukan diagnosa penyakit</li> <li>9. Petugas memberikan pengobatan sesuai keluhan dan mencetak resep menuju apotik bagi pasien yang memerlukan.</li> <li>10. Bila pasien memerlukan rujukan ke fasilitas kesehatan sekunder maka dokter poli umum memberikan lembar rujukan.</li> </ol>

	<b>Unsur</b>	<b>Standar pelayanan</b>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai Kasus
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perbup Nomor 13 Tahun 2023</li> <li>2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar tarif pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi Dokter</li> <li>2. Pemeriksaan Medis</li> <li>3. Tindakan medis</li> <li>4. Surat Rujukan</li> <li>5. Surat Keterangan Kesehatan</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. Telpon/SMS/ WA : 081336586033</li> <li>3. Email : <a href="mailto:pkm.bendilwungu@gmail.com">pkm.bendilwungu@gmail.com</a></li> <li>4. Website : <a href="http://pkmBendilwungu.tulungagung.go.id">pkmBendilwungu.tulungagung.go.id</a></li> <li>5. Ig (@puskesmas_bendilwungu)</li> <li>6. Facebook (uptd puskesmas bendilwungu)</li> </ol>
<b>B</b>	<b>Manufacturing</b>	
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan;</li> <li>3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan;</li> <li>4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas;</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan.</li> </ol>

NO	Unsur	Standar pelayanan
2	Sarana, dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan pasien umum</li> <li>2. Ruang tindakan</li> <li>3. Peralatan medis pendukung</li> <li>4. Komputer dan jaringannya</li> <li>5. Ruang tunggu pasien</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum yang memiliki surat ijinpraktek</li> <li>2. DIII/D4/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : 1 orang</p> <p>Perawat/bidan : 3 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasi dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing – masing alat</li> <li>3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali</li> </ol>

III	<b>Jenis Pelayanan: Pelayanan Gigi dan Mulut</b>	
NO	Unsur	Standar pelayanan
<b>A</b>	<b>Service Delivery</b>	
1	Persyaratan	Tersedia Rekam Medis Pasien Rujukan Internal
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medik</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa dan pengukuran tekanan darah</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai dengan keluhan pasien</li> <li>5. Pemeriksaan odotogram, riwayat penyakit dan kroscek identitas untuk pasien baru, untuk pasien lama dilanjutkan pemeriksaan sesuai keluhan</li> <li>6. Petugas menentukan diagnosa penyakit</li> <li>7. Petugas menentukan terapi/tindak lanjut yang sesuai dengan kebutuhan pasien</li> <li>8. Petugas melakukan tindakan jika memang diperlukan, atau pemberian resep untuk pasien premedikasi</li> <li>9. Petugas menulis feedback pada lembar rujukan internal yg ditujukan utk unit pengirim dan atau membuat surat rujukan untuk pasien rujukan vertical.</li> <li>10. Petugas melakukan KIE pada pasien</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perbup Nomor 13 Tahun 2023</li> <li>2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar tarif pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan gigi dan mulut</li> <li>2. Penambalan gigi</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Pencabutan gigi</li> <li>4. Scalling/pembersihan karang gigi</li> </ul>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. Telpon/SMS/ WA : 081336586033</li> <li>3. Email : <a href="mailto:pkm.bendilwungu@gmail.com">pkm.bendilwungu@gmail.com</a></li> <li>4. Website : <a href="http://pkmBendilwungu.tulungagung.go.id">pkmBendilwungu.tulungagung.go.id</a></li> <li>5. Ig (@puskesmas_bendilwungu)</li> <li>6. Facebook (uptd puskesmas bendilwungu)</li> </ul>
<b>B</b>	<b>Manufacturing</b>	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Prakter Terapis Gigi dan Mulut;</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang puskesmas;</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.</li> </ul>
2	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan gigi</li> <li>2. Alat medis pendukung</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi yang memiliki surat ijin praktek</li> <li>2. DIII/DIV Keperawatan Gigi yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Gigi : 1 orang</p> <p>Perawat Gigi : Minimal 1 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)

<b>NO</b>	<b>Unsur</b>	<b>Standar pelayanan</b>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing – masing alat</li> <li>3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>
<b>IV</b>	<b>Jenis Pelayanan: Pelayanan KIA dan KB</b>	
<b>NO</b>	<b>Unsur</b>	<b>Standar pelayanan</b>
<b>A</b>	<b>Service Delivery</b>	
1	Persyaratan	Tersedianya Rekam Medis Pasien Buku KIA/KMS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>4. Petugas melakukan pengukuran vital sign</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur</li> <li>6. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter untuk kasus yang perlu tindak lanjut</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	5 – 15 menit

<b>NO</b>	<b>Unsur</b>	<b>Standar pelayanan</b>
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perbup Nomor 13 Tahun 2023</li> <li>2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar tarif pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan KIA, KB, Imunisasi dan Kesehatan Reproduksi, Pelayanan catin
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. Telpon/SMS/ WA : 081336586033</li> <li>1. Email : <a href="mailto:pkm.bendilwungu@gmail.com">pkm.bendilwungu@gmail.com</a></li> <li>2. Website : <a href="http://pkmBendilwungu.tulungagung.go.id">pkmBendilwungu.tulungagung.go.id</a></li> <li>3. Ig (@puskesmas_bendilwungu)</li> <li>4. Facebook (uptd puskesmas bendilwungu)</li> </ol>
<b>B</b>	<b>Manufacturing</b>	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang kebidanan;</li> <li>2. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan KIA dan KB</li> <li>2. Ruang Imunisasi</li> <li>3. Alat medis pendukung</li> <li>4. Ruang tunggu</li> <li>5. Ruang Laktasi</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	DIII/ DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya

<b>NO</b>	<b>Unsur</b>	<b>Standar pelayanan</b>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Dokter 1 orang Bidan 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing – masing alat</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang</li> </ol>
		digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>
<b>V</b>	<b>Jenis Pelayanan: Pelayanan Laboratorium</b>	
<b>NO</b>	<b>Unsur</b>	<b>Standar pelayanan</b>
<b>A</b>	<b>Service Delivery</b>	
1	Persyaratan	Surat permintaan pemeriksaan laboratorium

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang</li> <li>2. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium</li> <li>3. Petugas mengentry di simpusta mencatat data pemeriksaan pasien dibuku register</li> <li>4. Pasien dipanggil sesuai nomor urut</li> <li>5. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel</li> <li>6. Pasien menunggu hasil pemeriksaan, untuk pasien tanpa jaminan diminta untuk melakukan pembayaran di kasir terlebih dahulu</li> <li>7. Proses pemeriksaan laboratorium</li> <li>8. Penyerahan hasil laboratorium kepada ruangan yang merujuk untuk dikonsultasikan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 – 20 menit
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perbup Nomor 13 Tahun 2023</li> <li>2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar tarif pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hematologi meliputi : darah rutin, Hb, golongan darah, LED, hitung jenis leukosit</li> <li>2. Urinalisa meliputi : urin rutin dan tes kehamilan</li> <li>3. Immunologi- Serologi meliputi HIV/AIDS, Syphilis, dan Hepatitis B</li> <li>4. Mikrobiologi meliputi : BTA, IMS, dan TCM</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. Telpon/SMS/ WA : 081336586033</li> <li>1. Email : <a href="mailto:pkm.bendilwungu@gmail.com">pkm.bendilwungu@gmail.com</a></li> <li>2. Website : <a href="http://pkmBendilwungu.tulungagung.go.id">pkmBendilwungu.tulungagung.go.id</a></li> <li>3. Ig (@puskesmas_bendilwungu)</li> <li>4. Facebook (uptd puskesmas bendilwungu)</li> </ol>

<b>B</b>	<b>Manufacturing</b>	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan laboratorium kesehatan masyarakat;</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 657/MENKES/SK/VII/2009 tentang pengiriman penggunaan specimen klinis, materi biologi dan muatan informasinya.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pengambilan sampel</li> <li>2. Ruang pemeriksaan laboratorium</li> <li>3. Peralatan laboratorium pendukung</li> <li>4. Komputer dan jaringannya</li> <li>5. Ruang tunggu pasien</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Medik(ATLM) yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang analis laboratorium
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan dijamin sterilitasnya</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>Unsur</b>	<b>Standar pelayanan</b>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>
<b>VI</b>	<b>Jenis Pelayanan: Pelayanan Kefarmasian</b>	
<b>NO</b>	<b>Unsur</b>	<b>Standar pelayanan</b>
<b>A</b>	<b>Service Delivery</b>	
1	Persyaratan	Resep dari poli yang terentry melalui simpusta
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menunggu sampai dipanggil petugas di depan loket farmasi</li> <li>2. Petugas melakukan screening resep</li> <li>3. Petugas menyiapkan obat sesuai dengan permintaan pada resep</li> <li>4. Petugas memanggil nama pasien sesuai dengan urutan</li> <li>5. Petugas menyerahkan obat disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyiapan Resep non racikan &lt; 10 menit per 1 lembar resep</li> <li>2. Penyiapan Resep racikan &lt; 20 menit per 1 lembar resep</li> </ol>
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perbup Nomor 13 Tahun 2023</li> <li>2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar tarif pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan obat racikan</li> <li>2. Pelayanan obat non racikan</li> <li>3. Pemberian informasi obat (PIO)</li> </ol>

NO	Unsur	Standar pelayanan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak Saran 2. Telpon/SMS/ WA : 081336586033 4. Email : <a href="mailto:pkm.bendilwungu@gmail.com">pkm.bendilwungu@gmail.com</a> 5. Website : <a href="http://pkmBendilwungu.tulungagung.go.id">pkmBendilwungu.tulungagung.go.id</a> 6. Ig (@puskesmas_bendilwungu) 7. Facebook (uptd puskesmas bendilwungu)
<b>B</b>	<b>Manufacturing</b>	
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang narkotika; 2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1997 tentang psikotropika; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang pekerjaankefarmasian; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.
2	Sarana dan Prasarana	1. Ruang penyiapan obat 2. Ruang pemberian informasi obat 3. Gudang penyimpanan obat 4. Alat medis pendukung
3	Kompetensi Pelaksana	1. Apoteker yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Ijin Praktek Apoteker 2. Tenaga Teknis Kefarmasian yang

NO	Unsur	Standar pelayanan
		memiliki Surat Tanda Registrasi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang tenaga farmasi untuk <i>double checking</i> obat yang akan diserahkan kepada pasien
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan yang digunakan dijamin kebersihannya</li> <li>2. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

Ditetapkan di : Tulungagung  
 Pada tanggal : Januari 2022  
 KEPALA UPT PUSKESMAS BENDILWUNGU

SIGIT JAKA PURNAMA, S.KM, M.Kes  
 Penata Tingkat I  
 NIP. 19670412-198811 1 002