



PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS PAKISBARU**  
Jl. Raya Pacitan Bandar KM 50 Kecamatan Nawangan  
No. Telp 087 758 967 067



**PACITAN**

*Email : pkm.pakisbaru@gmail.com*

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PAKISBARU**

NOMOR : 440/02/SK/408.36.18/2023

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa**

**KEPALA PUSKESMAS PAKISBARU,**

**MENIMBANG**

- : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Tnjungsari Kabupaten Pacitan tentang Standar Pelayanan pada Puskesmas Pakisbaru Kabupaten Pacitan;

**MENINGAT**

- : 1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 18 ayat (6);
- 2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah- daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan daerah Istimewa Jogjakarta, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 16 dan 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Kota-kota Besar dan Kota-kota Ketjil di Djawa (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
- 3. Undang – undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 4. Undang – undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;

- A. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekalongan, Kabupaten Daerah Tingkat II Pekalongan dan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3381);
- B. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan pelayanan Publik;
- C. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pacitan Nomor 440/010/408.36/2023 tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pacitan;

### **MEMUTUSKAN**

**MENETAPKAN : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PAKISBARU TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA PUSKESMAS PAKISBARU KABUPATEN PACITAN**

**Kesatu** : Menetapkan Standar Pelayanan pada Puskesmas Pakisbaru Kabupaten Pacitan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini..

**Kedua** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU keputusan ini meliputi :

1. Standar Pelayanan Publik Pelayanan Umum
2. Standar Pelayanan Publik IGD
3. Standar Pelayanan Publik KIA-KB
4. Standar Pelayanan Publik Gigi dan Mulut
5. Standar Pelayanan Publik Laboratorium
6. Standar Pelayanan Publik Gizi
7. Standar Pelayanan Publik TB DOTS
8. Standar Pelayanan Publik Imunisasi
9. Standar Pelayanan Publik Farmasi

**Ketiga** : Standar Pelayanan Puskesmas PAKISBARU Kabupaten Pacitan wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public;

**Keempat** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Pacitan

Pada tanggal : 02 Januari 2023

KEPALA PUSKESMAS PAKISBARU  
KABUPATEN PACITAN



dr. SUNU PAMADYO

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA  
PUSKESMAS PAKISBARU  
NOMOR : SK /35/PUSRI/ 2023  
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PUSKESMAS PAKISBARU

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien serta mendapatkan penyuluhan/ KIE.</li> <li>2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.</li> <li>3. Mendapatkan resep oleh dokter sesuai dengan diagnosis.</li> <li>4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila diperlukan.</li> <li>5. Mendapatkan surat keterangan sehat apabila meminta surat keterangan sehat.</li> <li>6. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</li> <li>3. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>4. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> </ol>
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai antrian</li> <li>2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.</li> <li>3. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila diperlukan.</li> <li>5. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan.</li> <li>6. Petugas memberi resep obat.</li> <li>7. Pasien dipersilakan mengantre obat di Pelayanan Farmasi</li> </ol>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	5 Menit
6.	Biaya/Tarif	Perda No 22 Tahun 2010

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran &amp; melalui media sosial</li> <li>b. Email: <a href="mailto:pkm.pakisbaru@gmail.com">pkm.pakisbaru@gmail.com</a></li> <li>c. Whatshapp : 087878787670</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/<i>e-mail</i> pengadu yang bersangkutan dan di Papan Umpan Balik</li> </ol>
8.	Sarana dan Prasaranan (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja anamnesa/ meja perawat</li> <li>2. Meja periksa/ meja dokter</li> <li>3. Tempat tidur periksa</li> <li>4. Alat tindakan</li> <li>5. Bahan habis pakai</li> <li>6. Tensimeter</li> <li>7. Thermometer</li> <li>8. Stetoskop</li> <li>9. Senter</li> <li>10. Timbangan</li> <li>11. Microtoise</li> <li>12. Komputer</li> <li>13. Printer</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</li> </ol>
10.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tiga orang Apoteker</li> <li>2. Tiga orang Perawat Asisten Dokter</li> </ol>
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
13	Jaminan Kemanan dan Keselamatan Pasien	Keamanan, keselamatan dan kenyamanan sesuai dengan 6 sasaran keselamatan pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>2. Survey Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK****PELAYANAN IGD**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Gawat Darurat yang berisiko tinggi
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien Umum 2. Pasien BPJS
3.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. 3. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien 4. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai antrean 2. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien. 3. Petugas konsul Dokter dan Dokter melakukan pemeriksaan pasien. 4. Petugas melakukan inform consent. 5. Petugas melakukan tindakan medis sesuai kebutuhan. 6. Petugas melakukan pengawasan dan pengamatan. 7. Petugas melakukan rujukan ke Faskes Lanjutan (Rumah Sakit) apabila diperlukan
5.	Jangka Waktu Pelayanan	Selama jam pelayanan rawat jalan 07.30 s.d. 14.30 WIB
6.	Biaya/Tarif	Perda No 22 Tahun 2010
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran & melalui media sosial b. Email: <a href="mailto:pkm.pakisbaru@gmail.com">pkm.pakisbaru@gmail.com</a> c. Whatshapp : 087878787670 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ <i>e-mail</i> pengadu yang bersangkutan dan di Papan Umpan Balik

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bed</li> <li>2. Standar infus set</li> <li>3. Tensimeter</li> <li>4. Thermometer</li> <li>5. Pulse Oxymetri</li> <li>6. Oksigen</li> <li>7. Heacting-set</li> <li>8. Nebulizer</li> <li>9. Obat-obat emergency yang diperlukan r</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum (S-1 Profesi Kedokteran)</li> <li>2. Perawat (Minimal D-3 Keperawatan)</li> </ol>
10.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Satu orang Dokter</li> <li>2. Satu orang Perawat Asisten Dokter</li> </ol>
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	Keamanan, keselamatan dan kenyamanan sesuai dengan 6 sasaran keselamatan pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>2. Survey Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK****PELAYANAN KIA**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang kondisi pasien</li><li>2. Mendapatkan tindakan yang diperlukan.</li><li>3. Mendapatkan resep oleh bidan sesuai dengan diagnosis</li><li>4. Mendapatkan surat keterangan sakit apabila di perlukan</li><li>5. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan.</li><li>6. Mendapatkan surat calon pengantin apabila</li></ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li><li>2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</li><li>3. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li><li>4. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li></ol>
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien membawa berkas persyaratan pendaftaran.</li><li>2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran.</li><li>3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.</li><li>4. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.</li><li>5. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang apabila di perlukan</li><li>6. Petugas memberikan rujukan ke Faskes Lanjutan ( RS) apabila di perlukan</li><li>7. Petugas memberi resep obat.</li><li>8. Pasien dipersilakan mengantre obat di Farmasi</li></ol>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
6.	Biaya/Tarif	Perda No 22 Tahun 2010
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui :<ol style="list-style-type: none"><li>a. Kotak Saran &amp; media sosial lain</li><li>b. Email: <a href="mailto:pkm.pakisbaru@gmail.com">pkm.pakisbaru@gmail.com</a></li><li>c. Whatshapp : 087878787670</li></ol></li><li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li></ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ <i>e-mail</i> pengadu yang bersangkutan dan di Papan Umpan Balik
8.	Sarana dan Prasaranan (Fasilitas)	1. Meja periksa 2. Kursi petugas 3. Kursi periksa 4. Meja tindakan 5. Alat tindakan 6. Tensimeter 7. Thermometer 8. Senter 9. Dopler 10. Metlin 11. Reflek patella 12. Tempat tidur (Gyn) 13. Bahan habis pakai 14. KB-set 15. Komputer 16. Printer
9.	Kompetensi Pelaksana	Bidan (Minimal D-3 Kebidanan)
10.	Jumlah Pelaksana	4 Bidan
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	1. Kepala Puskesmas 2. Tim Mutu Puskesmas 3. Tim Audit Internal Puskesmas
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	Keamanan, keselamatan dan kenyamanan sesuai dengan 6 sasaran keselamatan pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Survey Kepuasan Masyarakat

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PELAYANAN GIGI DAN MULUT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan medis dan penyuluhan (KIE)</li> <li>2. Mendapatkan resep sesuai dengan diagnosis.</li> <li>3. Surat pengantar pemeriksaan laboratorium.</li> <li>4. Sirat rujukan ke Rumah Sakit.</li> <li>5. Surat keterangan istirahat/ keterangan berobat karena sakit.</li> <li>6. Tindakan gigi</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang sendiri dan/ atau bersama pendamping (jika diperlukan).</li> <li>2. Pasien membawa persyaratan : kartu identitas diri (KTP/KK), kartu berobat (jika ada), kartu Jaminan Kesehatan (jika ada).</li> <li>3. Pasien mengambil nomor antrian poli gigi dan menunggu panggilan di loket pendaftaran.</li> <li>4. Pasien melakukan registrasi di loket pendaftaran lalu menunggu di ruang tunggu poli gigi.</li> <li>5. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian, nama dan alamat</li> </ol>
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</li> <li>3. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>4. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> </ol>
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian.</li> <li>2. Pasien dipersilakan duduk di kursi perawatan.</li> <li>3. Pasien dilakukan anamnesa dan pemeriksaan sesuai keluhan.</li> <li>4. Pasien diberikan informasi mengenai tindakan yang akan dilakukan.</li> <li>5. Pasien diberikan pemeriksaan penunjang jika diperlukan.</li> <li>6. Pasien dirujuk ke Rumah Sakit jika diperlukan.</li> <li>7. Pasien mendapatkan tindakan sesuai kasus</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>8. Pemberian resep obat oleh dokter</li> <li>9. Pengambilan resep ke pelayanan Farmasi</li> </ul>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk kasus ringan : maksimal 15 menit</li> <li>2. Untuk kasus berat : lebih &gt; 15 menit</li> </ul>
6.	Biaya/Tarif	Perda No 22 Tahun 2010
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran &amp; melalui media sosial</li> <li>b. Email: <a href="mailto:pkm.pakisbaru@gmail.com">pkm.pakisbaru@gmail.com</a></li> <li>c. Whatshapp : 087878787670</li> </ul> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/<i>e-mail</i> pengadu yang bersangkutan dan di Papan Umpan Balik</li> </ul>
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Meja perawat/ meja anamnesa</li> <li>2. Meja dokter</li> <li>3. Dental unit</li> <li>4. Kompresor</li> <li>5. Tensimeter</li> <li>6. Stetoskop</li> <li>7. Timbangan badan</li> <li>8. Thermometer</li> <li>9. Sterilisator</li> <li>10. Alat tindakan</li> <li>11. Komputer-set dan printer</li> </ul>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi (S-1 Profesi Kedokteran Gigi)</li> <li>2. Perawat Gigi (Minimal D-3 Keperawatan Gigi)</li> </ul>
10.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi</li> <li>2. Perawat Gigi</li> </ul>
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ul>
13	Jaminan Kemanan dan Keselamatan Pasien	Keamanan, keselamatan dan kenyamanan sesuai dengan 6 sasaran keselamatan pasien

NO	KOMPONEN	URAIAN
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Lokakarya Mini Bulanan 2. Survey Kepasan Masyarakat

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PELAYANAN LABORATORIUM**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Pemeriksaan Laboratorium Klinik
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien membawa permintaan laboratorium dari sub unit yang merujuk
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.</li> <li>2. Undang-Undang No.29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.</li> <li>3. Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2013 tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang Baik.</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.411/MENKES/PER/III/2010.tentang Laboratorium Klinik.</li> <li>6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.364/MENKES/SK/III/2003.tentang Laboratorium Kesehatan.</li> <li>7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1284/MENKES/SK/III/2004.tentang Kebijakan Dasar Puskesmas.</li> <li>8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</li> </ol>
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima blangko permintaan pemeriksaan laboratorium.</li> <li>2. Petugas mengkonfirmasi data pasien</li> <li>3. Petugas menghitung biaya pemeriksaan untuk pasien umum</li> <li>4. Petugas mengkonfirmasi biaya pemeriksaan</li> <li>5. Petugas mempersilahkan pasien melakukan pembayaran ke loket kemudian mengintruksikan pasien untuk kembali ke laboratorium</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		6. Petugas melayani pasien sesuai jenis permintaan pemeriksaan laborat 7. Petugas mempersilahkan pasien untuk menunggu hasil lab di luar ruangan 8. Petugas mencatat hasil pemeriksaan dikomputer dan di blangko hasil pemeriksaaan laborat. 9. Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan kepada pasien 10. Petugas mempersilahkan pasien untuk menandatangani bukti pengambilan hasil 11. Petugas mempersilahkan pasien untuk kembali ke sub unit yang merujuk	
5.	Jangka Waktu Pelayanan	Darah lengkap Analyzer	15 menit
		Hb Analyzer	15 menit
		Urine rutin	30 menit
		Golongan darah	10 menit
		Widal	30 menit
		Tes Kehamilan	15 menit
		Gula darah	1 jam
		Cholesterolo	1 jam
		Asam Urat	1 jam
		Trigliseride	1 jam
		Tripel eliminasi	30 menit
6.	Biaya/Tarif	Perda No 22 Tahun 2010	
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran & melalui media sosial b. Email: <a href="mailto:pkm.pakisbaru@gmail.com">pkm.pakisbaru@gmail.com</a> c. Whatshapp : 087878787670 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ <i>e-mail</i> pengadu yang bersangkutan dan di Papan Umpan Balik	

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Laboratorium</li> <li>2. Pengaman dan stabilizer alat listrik</li> <li>3. APD</li> <li>4. Perangkat sampling</li> <li>5. Centrifuge</li> <li>6. Fotometer</li> <li>7. Hematologi Analizer</li> <li>8. Urine Analizer</li> <li>9. Mikroskop Binokuler</li> <li>10. Safety Cabinet</li> <li>11. Meja Pelayanan</li> <li>12. Komputer</li> <li>13. Printer</li> <li>14. Alat Tulis Kantor</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) dengan pendidikan minimal D-3 Analisis Laboratorium Klinik
10.	Jumlah Pelaksana	2 orang petugas laboratorium
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	Keamanan, keselamatan dan kenyamanan sesuai dengan 6 sasaran keselamatan pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>2. Survey Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PELAYANAN GIZI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konseling Gizi</li> <li>2. Pemberian leaflet gizi</li> <li>3. Pemberian/ Penyerahan PMT (Pemberian Makanan Tambahan)</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang membawa rujukan konseling gizi</li> <li>2. Pasien dipanggil ke ruang konseling sesuai urutan</li> </ol>
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</li> <li>3. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>4. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> </ol>
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian.</li> <li>2. Pasien dipersilakan duduk di kursi konsultasi.</li> <li>3. Pasien dilakukan anamnesa gizi.</li> <li>4. Pasien dilakukan penimbangan berat badan dan pengukuran tinggi badan</li> <li>5. Pasien diberikan informasi dan penjelasan mengenai diit yang harus dilakukan</li> <li>6. Pasien diberikan waktu untuk bertanya apabila ada informasi yang belum jelas.</li> <li>7. Pasien menerima leaflet diit sesuai dengan penyakitnya.</li> <li>8. Pasien dipersilakan meninggalkan ruangan apabila sudah jelas</li> </ol>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	± 20 menit
6.	Biaya/Tarif	Perda No 22 Tahun 2010
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran &amp; melalui media sosial</li> <li>b. Email: <a href="mailto:pkm.pakisbaru@gmail.com">pkm.pakisbaru@gmail.com</a></li> <li>c. Whatshapp : 087878787670</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ <i>e-mail</i> pengadu yang bersangkutan dan di Papan Umpan Balik
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja petugas/ meja anamnesa</li> <li>2. Alat pengukur berat badan</li> <li>3. Alat pengukur tinggi badan</li> <li>4. Leaflet Diit</li> <li>5. Alat tulis kantor</li> <li>6. Kursi petugas</li> <li>7. PMT Biskuit dan susu bagi ibu hamil dan balita</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Gizi (pendidikan minimal D III Gizi)
10.	Jumlah Pelaksana	3 orang petugas gizi
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	Keamanan, keselamatan dan kenyamanan sesuai dengan 6 sasaran keselamatan pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>2. Survey Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PELAYANAN TB-DOTS**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan pemeriksaan dan penjelasan tentang penyakit TB</li> <li>2. Mendapatkan penjelasan mengenai pemeriksaan TB</li> <li>3. Mendapatkan pengobatan yang tepat</li> <li>4. Mendapatkan surat rujukan apabila diperlukan</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran.</li> <li>2. Pasien rujukan dari poli umum maupun Kader kesehatan</li> </ol>
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</li> <li>3. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>4. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan No. 67 Tahun 2016 tentang Penanggulangan Tuberkulosis</li> </ol>
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p><b>Pasien datang langsung:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien atau keluarga membawa berkas persyaratan pendaftaran.</li> <li>2. Pasien mendaftar di loket pendaftaran.</li> <li>3. Pasien dipanggil di poli umum</li> <li>4. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien.</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan kepada pasien.</li> <li>6. Petugas melakukan rujukan ke ruang P2M / DOTS</li> <li>7. Petugas melakukan verifikasi data melalui anamnesa dan pemeriksaan</li> <li>8. Petugas melakukan informed consent pemeriksaan penunjang</li> <li>9. Petugas menerima sampel dahak pasien</li> <li>10. Pasien dipersilakan mengantre obat di Apotek/ Loket Obat.</li> <li>11. Petugas mengirimkan sampel dahak untuk pemeriksaan ke Fasyankes lanjutan</li> <li>12. Petugas menyampaikan hasil pemeriksaan dan</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		menetapkan rencana tindak lanjut
		13. Petugas melakukan pengobatan jika hasil pemeriksaan pada pasien yang dinyatakan BTA positif
		<p><b>Pasien tidak datang langsung:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kader kesehatan datang ke Puskesmas membawa sampel dahak pasien dan persyaratan pendaftaran</li> <li>2. Petugas P2M mendaftarkan pasien di loket pendaftaran</li> <li>3. Petugas P2M menerima sampel dahak yang dibawa kader</li> <li>4. Petugas P2M mendaftarkan pasien di sistem online</li> <li>5. Petugas mengirimkan sampel dahak untuk pemeriksaan ke Fasyankes lanjutan</li> <li>6. Petugas menyampaikan hasil pemeriksaan dan menetapkan rencana tindak lanjut</li> <li>7. Petugas melakukan pengobatan jika hasil pemeriksaan pada pasien yang dinyatakan BTA positif</li> </ol>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maksimal 30 menit di Puskesmas</li> <li>2. Maksimal 7 hari pemeriksaan TCM (Tes Cepat Molekular) di Fasyankes lanjutan</li> </ol>
6.	Biaya/Tarif	Perda No 22 Tahun 2010
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran &amp; melalui media sosial</li> <li>b. Email: <a href="mailto:pkm.pakisbaru@gmail.com">pkm.pakisbaru@gmail.com</a></li> <li>c. Whatshapp : 087878787670</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> <li>4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/<i>e-mail</i> pengadu yang bersangkutan dan di Papan Umpan Balik</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja periksa</li> <li>2. Kursi</li> <li>3. Tensimeter</li> <li>4. Thermometer</li> <li>5. Senter</li> <li>6. Stetoskop</li> <li>7. Timbangan</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	Perawat (Minimal D3 Keperawatan)
10.	Jumlah Pelaksana	1 orang perawat / penanggung jawab TB
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	Keamanan, keselamatan dan kenyamanan sesuai dengan 6 sasaran keselamatan pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>2. Survey Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PELAYANAN IMUNISASI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan medis dan penyuluhan (KIE).</li> <li>2. Resep</li> <li>3. Buku KIA</li> <li>4. Surat keterangan imunisasi</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang sendiri dan/atau bersama pendamping bila perlu.</li> <li>2. Pasien membawa persyaratan : membawa KTP, kartu berobat (jika ada), kartu jaminan kesehatan :KIS, BPJS (jika ada).</li> <li>3. Pasien mengambil nomor antrean dan mendaftar di loket pendaftaran lalu menunggu di ruang tunggu.</li> <li>4. Pasien dipanggil sesuai nomor antrean, nama dan alamat.</li> </ol>
3.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan No. 05 Tahun 2014 tentang Panduan Praktis Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</li> <li>3. PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien</li> <li>4. PMK No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> </ol>
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dipanggil sesuai nomor antrean.</li> <li>2. Pasien dipersilakan duduk di kursi perawatan..</li> <li>3. Pasien diberikan informasi tentang tindakan yang akan dilakukan.</li> <li>4. Pasien mendapatkan pelayanan imunisasi sesuai usia.</li> </ol>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	
6.	Biaya/Tarif	Perda No 22 Tahun 2010
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran &amp; melalui media sosial</li> <li>b. Email: <a href="mailto:pkm.pakisbaru@gmail.com">pkm.pakisbaru@gmail.com</a></li> <li>c. Whatshapp : 087878787670</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ <i>e-mail</i> pengadu yang bersangkutan dan di Papan Umpan Balik
8.	Sarana dan Prasarana (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja anamnesa</li> <li>2. Kursi</li> <li>3. Tensimeter</li> <li>4. Thermogun</li> <li>5. Stetoskop</li> <li>6. Timbangan badan</li> <li>7. Sput</li> <li>8. Vaksin</li> <li>9. Laptop dan printer</li> <li>10. Alat tulis kantor</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	Bidan (Minimal D3 Kebidanan)
10.	Jumlah Pelaksana	2 orang bidan
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	Keamanan, keselamatan dan kenyamanan sesuai dengan 6 sasaran keselamatan pasien
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>2. Survey Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PELAYANAN FARMASI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	1. Pemberian Obat 2. Pemberian Informasi Obat a. Dosis minum obat b. Waktu minum obat c. Cara minum obat d. Indikasi obat e. Efek samping obat
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien membawa resep dari poli
3.	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 5 Tahun 1997 tentang Psikotropika 2. Undang-undang No 35 Tahun 2009 tentang Narkotika 3. Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien datang membawa resep 2. Kertas resep ditaruh di kotak resep 3. Menunggu panggilan dari petugas farmasi 4. Petugas menyiapkan obat 5. Pasien dipanggil berdasarkan no antrian 6. Pasien menerima obat dan menerima informasi obat (Dosis, Waktu, Cara, Indikasi dan Efek Samping Obat) 7. Pasien melakukan tanda tangan penerimaan obat 8. Pasien pulang
5.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Resep Non Racikan : $\leq 7$ menit 2. Resep Racikan : $\leq 10$ menit
6.	Biaya/Tarif	Gratis
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pasien/pengguna layanan menyampaikan melalui : a. Kotak Saran & melalui media social lain b. Email: <a href="mailto:pkm.pakisbaru@gmail.com">pkm.pakisbaru@gmail.com</a> c. Whatshapp : 087878787670 2. Petugas mencatat semua pengaduan. 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengelola pengaduan. 4. Jawaban pengaduan akan disampaikan melalui telepon/ <i>e-mail</i> pengadu yang bersangkutan dan di Papan Umpan Balik

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana dan Prasaranan (Fasilitas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja penyerahan obat</li> <li>2. Meja peracikan obat</li> <li>3. Komputer dan Printer</li> <li>4. Alat tulis kantor</li> <li>5. Kursi petugas farmasi</li> <li>6. Alat penghalus obat racikan (pulverizer dan mortir)</li> <li>7. Lemari penyimpanan Obat (tablet, sirup, salep) dan Alkes</li> <li>8. Alat kelengkapan farmasi lainnya (plastik, etiket, kertas pembungkus obat racikan, alat pengepres kertas puyer, dll)</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker (S-1 Profesi Apoteker)</li> <li>2. Asisten Apoteker (D-3 Farmasi)</li> <li>3. S1 Farmasi</li> </ol>
10.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Satu orang Apoteker</li> <li>2. Satu orang Asisten Apoteker</li> <li>3. Satu orang Sarjana Farmasi</li> </ol>
11.	Jaminan Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten.
12.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Tim Mutu Puskesmas</li> <li>3. Tim Audit Internal Puskesmas</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pasien	Keamanan, keselamatan dan kenyamanan sesuai dengan 6 sasaran keselamatan pasien
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokakarya Mini Bulanan</li> <li>2. Survey Kepuasan Masyarakat</li> </ol>

**Ditetapkan di :** Pacitan

**Pada Tanggal :** 02 Januari 2023

KEPALA PUSKESMAS PAKISBARU  
KABUPATEN PACITAN





SUNU PAMADYO T.I.