



**PEMERINTAH KABUPATEN PATI**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPTD PUSKESMAS TLOGOWUNGU**

Jl. Raya Pati Tlogowungu KM.6 Telp. 0295.4101556 Kode Pos: 59161

<https://pkmtlogowungu.patikab.go.id>

Puskesmas tlogowungu

puskesmastlogowungu@gmail.com

puskesmas.tlogowungu

**KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS TLOGOWUNGU**

**NOMOR : 440 / 206 TAHUN 2023**

**TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPTD PUSKESMAS TLOGOWUNGU**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPTD PUSKESMAS TLOGOWUNGU,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Tlogowungu tentang Standar Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/20/MPAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/MPAN/7/1003 tentang Pedoman<sup>1</sup> Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

8. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 25 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas / Badan

### MEMUTUSKAN

Menetapkan : STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPTD PUSKESMAS TLOGOWUNGU

KESATU : Standar Pelayanan Publik UPTD Puskesmas Tlogowungu sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum kesatu wajib dilaksanakan oleh UPTD Puskesmas Tlogowungu dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan dilakukan koreksi apabila ternyata di kemudian hari terdapat perubahan atau kekeliruan.

Ditetapkan di : Tlogowungu

Pada tanggal : 23 Maret 2023

Kepala UPTD Puskesmas Tlogowungu



MATIYORI, SKM.MM

NIP. 19640803 198803 1 014

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS  
TLOGOWUNGU  
NOMOR : 440/206 TAHUN 2023  
TANGGAL : 23 Maret 2023  
TENTANG : STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPTD PUSKESMAS TLOGOWUNGU

### A. PENDAHULUAN

#### I. Visi

Menjadi Pusat Pelayanan Kesehatan yang Berkualitas, Menuju Masyarakat Sehat Mandiri

#### II. Misi

1. Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, ditunjang dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.
2. Meningkatkan Mutu SDM, dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan, secara professional sesuai standart.
3. Meningkatkan peran serta Masyarakat, dalam Upaya menjaga kesehatan diri, lingkungan, serta mendorong Masyarakat untuk hidup sehat.
4. Menjalin Kerjasama lintas sektor yang harmonis, untuk mendukung peningkatan derajat kesehatan Masyarakat.
5. Memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga, Masyarakat, dan lingkungannya.

#### III. Motto

Kepuasan anda harapan kami, keluhan anda motivasi kami

#### IV. Tujuan

Untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja UPTD Puskesmas Tlogowungu.

#### V. Tata nilai

Tata Nilai Puskesmas Tlogowungu “ SEHAT”

- Santun : Sopan dalam tutur kata dan perilaku dalam memberikan Pelayanan Kesehatan Kepada Pasien
- Efektif dan Efisien : Cepat dan Cermat dalam memberikan pelayanan kesehatan
- Harmonis : Menciptakan Hubungan yang selaras dan seimbang di wilayah Tlogowungu
- Adil : Pelayanan yang baik dan tidak membeda-bedakan pasien
- Terpercaya : Profesional dalam memberikan pelayanan

#### VI. Fungsi

1. Penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerja UPTD Puskesmas Tlogowungu
2. Penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerja UPTD Puskesmas Tlogowungu
3. Sebagai wahana pendidikan bidang kesehatan, wahana program internsip dan/atau

sebagai jejaring rumah sakit pendidikan

## VII. Maklumat pelayanan

Dengan ini kami menyatakan sanggup untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

### B. STANDAR PELAYANAN

#### 1. JENIS PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, UPTD Puskesmas Tlogowungu melayani 16 jenis pelayanan yaitu:

- 1) Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis
- 2) Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum
- 3) Pelayanan Gawat dan Darurat dan Ruang Tindakan
- 4) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
- 5) Pelayanan Mampu Persalinan 24 Jam
- 6) Pelayanan KIA dan KB
- 7) Pelayanan MTBS
- 8) Pelayanan Imunisasi Bayi dan Balita
- 9) Pelayanan Konsultasi Gizi
- 10) Fisioterapi
- 11) Pelayanan Klinik VCT dan PDP HIV
- 12) Pelayanan Laboratorium
- 13) Pelayanan Farmasi
- 14) Pelayanan Konsultasi Sanitasi atau Kesehatan Lingkungan
- 15) Pelayanan Penyakit Tidak Menular (IVA, PROLANIS, PRB)
- 16) Pelayanan Penyakit Menular (TB, KUSTA, DB)

#### 2. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, UPTD Puskesmas Tlogowungu menerapkan Komponen Standar Pelayanan yang dibedakan menjadi 2 bagian yaitu:

A) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

##### 1) Persyaratan

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan, persyaratan harus dapat dipenuhi baik secara teknis maupun administrasi, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi dan akuntabilitas artinya persyaratan mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan serta dapat dipertanggung jawabkan kebenaran dan kepastiannya.

Persyaratan dan tata cara pendaftaran pelayanan pada fasilitas pelayanan kesehatan pengunjung diwajibkan membawa identitas diri berupa KTP atau KIA atau KK dan Jaminan Kesehatan (Kartu BPJS) bagi yang Faskes pertamanya terdaftar di UPTD Puskesmas Tlogowungu.

## 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dalam memberikan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur adalah merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan untuk setiap jenis layanan. Untuk menunjang dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme dan prosedur harus didukung SOP ( Standar Operating Prosedur) dengan memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas. Metode pelayanan yang diberikan adalah secara online. Untuk pendaftaran melalui system antrian online dan juga bisa melalui mopbile JKN bagi yang terdaftar di faskes Puskesmas Tlogowungu. Untuk pelayanan Rekam Medis, Puskesmas Tlogowungu sudah menaplikasikan e-RM melalui simpus.

## 3) Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan adalah waktu yang diperlukan mulai saat pengunjung dilayani sampai dengan selesai di unit pelayanan tersebut. Adapun jangka waktu penyelesaian dalam penyelenggaraan pelayanan di UPTD Puskesmas Tlogowungu antara 10 menit sampai dengan 60 menit tergantung dari jenis pelayanan yang diberikan

## 4) Biaya / Tarif

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di UPTD Puskesmas Tlogowungu biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan mengacu kepada Peraturan Bupati Nomor 69 tahun 2021 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Puskesmas bagi pasien yang tidak memiliki jaminan kesehatan (BPJS).

Bagi pasien yang memiliki jaminan kesehatan (BPJS) dengan faskes pertama di UPTD Puskesmas Tlogowungu, maka pelayanan tidak dipungut biaya (gratis).

Bagi pasien yang memiliki jaminan kesehatan (BPJS) yang faskesnya bukan di UPTD Puskesmas Tlogowungu maka bisa dilayani sebagai pasien umum yang dikenakan biaya sesuai Peraturan Bupati Nomor 69 tahun 2021 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Puskesmas.

Peserta BPJS yang faskesnya bukan di Puskesmas Tlogowungu dan luar kabupaten pelayanan dilayani secara gratis sebanyak 3 kali kunjungan, untuk kunjungan selanjutnya akan dikenakan biaya sesuai Peraturan Bupati Nomor 69 tahun 2021 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Puskesmas

## 5) Produk Pelayanan

Adapun produk pelayanan di UPTD Puskesmas Tlogowungu adalah pelayanan Kesehatan sesuai dengan jenis- jenis pelayanan yang ada di UPTD Puskesmas Tlogowungu, yaitu:

- a. Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis
- b. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum
- c. Pelayanan Gawat dan Darurat dan Ruang Tindakan
- d. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
- e. Pelayanan Mampu Persalinan 24 Jam
- f. Pelayanan KIA dan KB

- g. Pelayanan MTBS
- h. Pelayanan Imunisasi Bayi dan Balita
- i. Pelayanan Konsultasi Gizi
- j. Fisioterapi
- k. Pelayanan Klinik VCT dan PDP HIV
- l. Pelayanan Laboratorium
- m. Pelayanan Farmasi
- n. Pelayanan Konsultasi Sanitasi atau Kesehatan Lingkungan
- o. Pelayanan Penyakit Tidak Menular (IVA, PROLANIS, PRB)
- p. Pelayanan Penyakit Menular (TB, KUSTA, DB)

#### 6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap penyelenggaraan Pelayanan di UPTD Puskesmas Tlogowungu bisa disampaikan melalui Kotak saran yang telah disediakan atau bisa juga melalui petugas yang bertugas di meja informasi. Pengaduan bisa juga disampaikan melalui email : [puskesmastlogowungu@gmail.com](mailto:puskesmastlogowungu@gmail.com) atau lewat nomor whatsapp 0811 2661777.

#### B) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

##### 1) Dasar Hukum

Dasar hukum adalah regulasi yang digunakan sebagai dasar dalam penyelenggaraan pelayanan di setiap jenis layanan yang ada di UPTD Puskesmas Tlogowungu sebagaimana terlampir.

##### 2) Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas

Sarana prasarana dan fasilitas adalah merupakan peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Sarana, prasarana dan fasilitas dalam rangka menunjang pelaksanaan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Tlogowungu adalah sebagai berikut:

1. Ruang pendaftaran dan Rekam Medis
2. Ruang Tunggu yang dilengkapi dengan
  - 1) Televisi
  - 2) Kipas Angin
  - 3) Kursi tunggu pasien
  - 4) Kursi khusus penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil
  - 5) Meja informasi
  - 6) Pamflet/ Brosur tentang kesehatan
  - 7) Kursi Roda
3. Ruang pemeriksaan Umum
4. Ruang Tindakan/ Pelayanan GawatDarurat
5. Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut

6. Ruang KIA/KB
7. Ruang Imunisasi
8. Ruang Konsultasi Gizi
9. Ruang Fisioterapi
10. Ruang PDP HIV
11. Ruang Pelayanan TBC dan Kusta
12. Ruang Laboratorium
13. Ruang Farmasi
14. Ruang Konsultasi Sanitasi
15. Ruang Pertemuan
16. Ruang Sterilisasi Alat Kesehatan
17. Toilet
18. Parkir

3) Kompetensi Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Tlogowungu didukung oleh tenaga yang kompeten sesuai kompetensi yang dibutuhkan di masing masing jenis layanan. Disamping itu juga dilaksanakan peningkatan kompetensi petugas secara berkala melalui seminar, workshop maupun pelatihan, serta bimbingan teknis dari Dinas Kesehatan Kabupaten Pati.

4) Pengawasan Internal

Untuk menjamin mutu penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan maka UPTD Puskesmas Tlogowungu telah melakukan pengawasan internal dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh Tim Audit Internal.

5) Jumlah Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Tlogowungu didukung oleh 68 pegawai yang terdiri dari 52 ASN dn 16 tenaga kontrak daerah. Terdiri dari tenaga medis, paramedis bidan dan perawat, tenaga kesehatan lainnya serta tenaga administrasi.

6) Jaminan Pelayanan

Dalam upaya memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat berupa kepastian pelayanan sesuai dengan standar maka UPTD Puskesmas Tlogowungu menetapkan visi, misi, moto, janji layanan dan maklumat pelayanan.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dengan menetapkan dan menerapkan visi, misi, motto dan janji layanan UPTD Puskesmas Tlogowungu serta maklumat pelayanan yang berisikan tentang pernyataan kesanggupan untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, berarti UPTD Puskesmas Tlogowungu komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman bebas dari bahaya dan risiko keragu ragan.

8) Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana sangat diperlukan baik secara periodik dan berkesinambungan dengan tujuan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan

keberhasilan serta mengetahui hambatan/ kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan yang selanjutnya dilakukan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Evaluasi kinerja dilaksanakan melalui kegiatan mini lokakarya bulanan setiap awal bulan dan evaluasi kinerja setiap 6 bulan sekali.