



PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO
DINAS KESEHATAN

UPT PUSKESMAS SITUBONDO

Jl. Desa Talkandang No. 36 Telp. (0338) 670376
Email : puskesmassitubondo@gmail.com
SITUBONDO 68315

SALINAN TERKENDALI

NO. SALINAN 01
JENIS PELAYANAN: TTM Mutu

KEPUTUSAN

KEPALA UPT PUSKESMAS SITUBONDO

NOMOR: 440/ 072.2/431.302.7.1.10/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN UPT PUSKESMAS SITUBONDO

KEPALA UPT PUSKESMAS SITUBONDO,

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan pada UPT Puskesmas Situbondo dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu ditetapkan standar pelayanan;
 - b. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan UPT Puskesmas Situbondo dalam Keputusan Kepala UPT Puskesmas Situbondo;
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;

2. Undang-undang Nomor 17 tahun 2023, tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2009, tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 07 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
8. Peraturan Bupati Situbondo Nomor 58 tahun 2020 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Situbondo;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS SITUBONDO TENTANG STANDAR PELAYANAN UPT PUSKESMAS SITUBONDO.

- KESATU** : Standar Pelayanan UPT Puskesmas Situbondo disusun dengan sistematika sebagai berikut :
- A. Visi dan Misi
 - B. Motto
 - C. Tata nilai
 - D. Maklumat Pelayanan
 - E. Jenis standar pelayanan
 - F. Komponen Standar pelayanan
- KEDUA** : Uraian secara rinci Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU, dimuat dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala UPT Puskesmas Situbondo.
- KETIGA** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas Puskesmas Situbondo.
- KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat penambahan atau pengurangan maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Situbondo

Pada tanggal : 05 Maret 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS SITUBONDO,

The image shows a circular official stamp of the UPT Puskesmas Situbondo. The stamp contains the text 'PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO' and 'UPT PUSKESMAS SITUBONDO'. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink, which appears to read 'Hesty Tulus Panggih Arini'.

HESTY TULUS PANGGIH ARINI

SALINAN : Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Situbondo
2. Tim Manajemen mutu
3. Arsip

LAMPIRAN 1 : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS SITUBONDO
NOMOR : 440/072.2 /431.302.7.1.10/ 2024
TENTANG : STANDAR PELAYANAN UPT PUSKESMAS SITUBONDO

STANDAR PELAYANAN UPT PUSKESMAS SITUBONDO

A. VISI DAN MISI

- a. Visi
Terwujudnya Masyarakat Situbondo yang berakhlak, Sejahtera, Adil dan Berdaya.
- b. Misi
Membangun masyarakat Situbondo Sehat, Cerdas, dan meningkatkan peran perempuan

B. MOTTO LAYANAN

Kami siap memberikan pelayanan BERCITRA (Bersih, Centra pasien, Ramah) dengan SENYUMAN (Sehat, Nyaman, Utuh, Aman)

C. TATA NILAI : PRIMA

- Produktif :
Bekerja sesuai standar untuk tujuan yang akan dicapai
- Realistis :
Bekerja dengan penuh tanggungjawab dan sesuai kompetensi
- Integritas :
Bekerja dengan pribadi yang jujur dan memiliki karakter kuat
- Maju (Visioner) :
Bekerja dengan memiliki semangat perubahan dengan penuh keyakinan positif
- Akuntabel :
Bekerja dengan tepat sasaran, tepat anggaran dan tepat tujuan yang dapat dipertanggungjawabkan

D. MAKLUMAT PELAYANAN

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

E. JENIS STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan yang dimiliki oleh UPT Puskesmas Situbondo antara lain

- a. Standar pelayanan pendaftaran dan rekam medik
- b. Standar pelayanan pemeriksaan umum
- c. Standar pelayanan gigi dan mulut
- d. Standar pelayanan KIA/KB/Imunisasi
- e. Standar pelayanan Farmasi
- f. Standar pelayanan Laboratorium
- g. Standar pelayanan Tindakan dan Kegawatdaruratan
- h. Standar pelayanan Klinik Gizi dan laktasi
- i. Standar pelayanan Klinik sanitasi
- j. Standar pelayanan Pojok Pelayanan TB
- k. Standar pelayanan informasi dan pengaduan

F. KOMPONEN STANDART PELAYANAN

Komponen Standar pelayanan sebagaimana diatur dalam UU No 25 tahun 2009, dibedakan menjadi 2 bagian yaitu :

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point) yang terdiri dari :
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem mekanisme dan prosedur layanan
 - c. Jangka waktu layanan
 - d. Biaya/Tarif
 - e. Produk layanan
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) yang terdiri dari :
 - a. Dasar hukum
 - b. Sarana dan prasarana layanan
 - c. Kompetensi pelaksana layanan

- d. Pengawasan internal
- e. Jumlah pelaksana layanan
- f. Jaminan pelayanan
- g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- h. Evaluasi kinerja pelaksana layanan

KEPALA UPT PUSKESMAS SITUBONDO,



HESTY TULUS PANGGHIH ARINI




PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS SITUBONDO
Jl. Desa Talkandang No. 36 Telp.(0338) 670376
Email : puskesmassitubondo@ymail.com
SITUBONDO 68315

STANDAR PELAYANAN : PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	PERSYARATAN	<p>a. Pasien umum</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pasien baru : membawa identitas pasien (KTP/ KK)2. Pasien lama : membawa identitas pasien dan kartu berobat yang dimiliki <p>b. Pasien BPJS.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pasien baru : membawa identitas pasien (KTP/ KK) dan kartu BPJS2. Pasien lama : membawa identitas pasien, kartu BPJS dan kartu berobat yang dimiliki <p>c. Pasien SEHATI</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pasien baru : membawa identitas pasien (KTP/ KK) dan surat keterangan SEHATI2. Pasien lama : membawa identitas pasien, surat keterangan SEHATI dan kartu berobat yang dimiliki
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR LAYANAN	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien datang ke puskesmas2. Petugas pojok informasi melakukan triase : jika kasus gawat darurat mengarahkan pasien ke ruang tindakan dan kegawatdaruratan3. Petugas pojok informasi melakukan skrening/ pentapisan pasien resiko jatuh mengidentifikasi pasien prioritas (pasien lansia, disabilitas dan ibu hamil) kemudian diberikan kalung berwarna kuning (antrian didahulukan) serta diberikan kartu berobat pasien bagi pasien baru

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Petugas pojok informasi memberikan nomor antrian pendaftaran bagi pasien yang pendaftarannya datang langsung ke Puskesmas 5. Pasien menuju ruang pendaftaran 6. Petugas pendaftaran melakukan input data pasien di Kiosk 7. Petugas pendaftaran melakukan identifikasi pasien 8. Petugas pendaftaran memberikan kartu berobat pasien bagi pasien baru dan nomer antrian poli kepada pasien 9. Petugas rekam medis membuat berkas rekam medis baru untuk pasien baru dan mengambil berkas rekam medis untuk pasien lama serta mencatat di register kunjungan 10. Petugas mempersilahkan pasien dan keluarga menunggu diruang tunggu, menunggu antrian panggilan dari Poli layanan yang dituju 11. Selesai
3.	JANGKA WAKTU LAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan pendaftaran pasien baru 5-10 Menit b. Pelayanan pendaftaran pasien lama \leq 5 Menit c. Penyediaan rekam medik pasien baru \leq10 menit d. Penyediaan rekam medik pasien lama \leq 5 menit
4.	BIAYA/ TARIF	<ol style="list-style-type: none"> a. Pasien BPJS aktif dan Sehati : Gratis. b. Pasien umum : Dikenakan tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 7 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah <ol style="list-style-type: none"> 1) Pelayanan Pemeriksaan kesehatan umum (karcis harian) : Rp. 10.000 2) Pemeriksaan Calon Pengantin Rp 10.000 3) Pemeriksaan kesehatan untuk melamar kerja/sekolah Rp. 5.000 4) Pemeriksaan kesehatan untuk keperluan lain – lain Rp. 10.000 5) Pemeriksaan kesehatan calon haji Indonesia

		sesuai ketentuan pemerintah
5.	PRODUK LAYANAN	Pendaftaran pasien : kartu pasien Pelayanan rekam medik
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN & MASUKAN	<p>MEDIA INFORMASI & PENGADUAN :</p> <p>a.NO.WHATSAPP : 0853 - 3477- 0082</p> <p>b.EMAIL : puskesmassitubondo@gmail.com</p> <p>c.WEBSITE :</p> <p>https://pkmsitubondo.situbondokab.go.id/</p> <p>d.INSTAGRAM : @puskesmassitubondo</p> <p>e.FACEBOOK:</p> <p>https://www.facebook.com/puskesmassitubondo</p> <p>f.Secara tertulis manual melalui : Kotak Saran</p> <p>g. Barcode pengaduan : </p> <p>PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Petugas pengaduan menyediakan media pengaduan antara lain: <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Tertulis (kotak saran, sosial media, survei kepuasan, email); 1.2. Lisan (telepon, handphone); 1.3.Langsung bertatap muka menemui Petugas 2.Petugas menerima pengaduan di ruang pengaduan dengan mencatat / memasukkan data pengaduan; 3.Tim Pengaduan mengevaluasi pengaduan; 4.Apabila pengaduan dapat dilakukan tindak lanjut secara langsung maka tim pengaduan atau petugas akan menjawab atau menindaklanjuti pengaduan secara langsung; 5.Apabila pengaduan memerlukan koordinasi dengan unit layanan yang lain maka akan dilakukan pertemuan pembahasan pengaduan yang diketahui dan disetujui oleh Kepala Puskesmas. Hasil keputusan koordinasi akan disampaikan sebagai jawaban kepada pihak yang menyampaikan pengaduan; 6.Pengaduan akan dijawab sesuai dengan media penyampaian pengaduan; 7.Tim pengaduan membuat media informasi di papan informasi dan sosial media bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti.

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	DASAR HUKUM	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik; c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 Tahun 2008 tentang rekam medik d. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar elayanan e. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. f. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 7 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; g. Keputusan Kepala Kuskesmas Situbondo No.440/002.36.2/431.302.7.1.10/2023 tentang pelayanan klinis di Puskesmas Situbondo;
2.	SARANA PRASARANA LAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang tunggu dan kursi tunggu b. Mesin pengambilan nomer antrian c. Mesin pendaftaran kiosq d. Meja kursi kerja e. Alat tulis kantor f. Buku register g. Komputer / laptop h. Printer i. Rak rekam medik j. Form rekam medik
3.	KOMPETENSI PELAKSANA LAYANAN	<p>Petugas pendaftaran : SMA Sederajat</p> <p>Petugas rekam medis : Pendidikan DIII/DIV Rekam medik, mempunyai STR dan SIK</p>
4.	PENGAWASAN INTERNAL	<ul style="list-style-type: none"> a. Audit Internal

		b. Supervisi oleh kepala Puskesmas
5.	JUMLAH PELAKSANA LAYANAN	Petugas pendaftaran dan informasi : 3 orang Petugas rekam medik : 2 orang
6.	JAMINAN PELAYANAN	a. Pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan standar pelayanan pendaftaran b. Bila pasien tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standar maka pasien akan mendapat perlakuan khusus berupa pendampingan oleh petugas yang berkompeten selama pelayanan.
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN LAYANAN	a. Pelayanan pendaftaran harus memperhatikan keselamatan dengan cara melakukan identifikasi terhadap potensi yang mungkin terjadi yaitu: 1) Ketepatan identifikasi pasien 2) Kesalahan pengambilan rekam medis 3) Resiko pasien jatuh 4) Kesalahan memasukkan rekam medis pada ruang pelayanan b. Untuk mencegah terhadap potensi yang mungkin terjadi seperti yang telah disebutkan diatas maka dilakukan : 1) Memanggil nama pasien disertai alamat 2) Petugas harus berhati-hati dalam mengambil berkas rekam medis dengan memperhatikan nomor rekam medis
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA LAYANAN	a. Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) setiap bulan bagi yang ASN/ PPPK b. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat c. Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP)

		d. Penilaian perilaku petugas kinis yang mendukung budaya keselamatan pasien
--	--	--

Situbondo, 05 Maret 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS SITUBONDO,



drg HESTY TULUS PANGGIH A, MMRS
NIP.19760702 200903 2 003



PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS SITUBONDO
Jl. Desa Talkandang No. 36 Telp.(0338) 670376
Email : puskesmassitubondo@ymail.com
SITUBONDO 68315

STANDAR PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN UMUM

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	PERSYARATAN	<ul style="list-style-type: none">a. Pasien sudah melakukan pendaftaran di loket pendaftaran.b. Pasien membawa nomer antrian dari loket.c. Bagi pasien yang akan memperpanjang rujukan wajib membawa Surat Keterangan Dalam Perawatan (SKDP) dari rumah sakit.d. Pasien wajib hadir, kecuali pasien dengan kondisi tertentu seperti pasien kasus jiwa dll.
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR LAYANAN	<ul style="list-style-type: none">a. Petugas melakukan persiapan pelayanan (petugas, ruangan, APD, alat dan bahan).b. Petugas memanggil pasien sesuai nomer antrian.c. Petugas melakukan identifikasi pasien dengan menanyakan ulang identitas pasien disesuaikan dengan rekam medis.d. Petugas melakukan anamnesa pada pasien.e. Petugas melakukan pemeriksaan fisik.f. Petugas menentukan diagnosa.g. Petugas menentukan tindakan yang diperlukan.h. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang dengan melakukan rujukan internal atau eksternal apabila diperlukan.i. Petugas melakukan rujukan apabila tindakan tidak dapat dilakukan di puskesmas.

		<p>j. Petugas membuat resep obat dan menyerahkan pada pasien apabila diperlukan pemberian obat.</p> <p>k. Petugas melakukan pencatatan manual di register maupun di pencatatan elektronik (SIKDA/ PCARE).</p>
3.	JANGKA WAKTU LAYANAN	<p>a. Pelayanan Skrining Pandu PTM : 10 menit</p> <p>b. Pemeriksaan : 10-15 menit</p> <p>c. Pelayanan konseling : 5 menit</p> <p>d. Pelayanan tindakan rawat jalan : 15-30 menit</p> <p>e. Pelayanan rujukan FKTL : 10-15 menit.</p>
4.	BIAYA/ TARIF	<p>a. Pasien BPJS aktif dan Sehati : Gratis.</p> <p>b. Pasien umum : Dikenakan tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 7 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>1) Rawat luka kecil < 5 cm : Rp 5000</p> <p>2) Rawat luka sedang 5-30 cm : Rp 18.000</p> <p>3) Angkat jahitan < 5 cm : Rp 7500</p> <p>4) Angkat jahitan 5-10cm : Rp 15.000</p> <p>5) Tes buta warna : Rp 5000</p> <p>6) Extractie kuku/benda asing : Rp 65.000</p> <p>7) Pasang/lepas kateter : Rp10.000</p> <p>8) Rawat luka bakar grade 1 < 5% : Rp10.000</p> <p>9) Suntik/Injeksi : Rp 20.000</p>
5.	PRODUK LAYANAN	<p>a. Pemeriksaan</p> <p>b. Skrining kesehatan/ Pandu PTM</p> <p>b. Konseling</p> <p>c. Resep Obat</p> <p>c. Surat keterangan sehat</p> <p>d. Surat keterangan istirahat</p> <p>d. Tindakan medik operatif rawat jalan</p> <p>d. Rujukan internal dan eksternal</p>
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN & MASUKAN	<p>MEDIA INFORMASI & PENGADUAN :</p> <p>a.NO.WHATSAPP : 0853 - 3477- 0082</p> <p>b.EMAIL : puskesmassitubondo@gmail.com</p> <p>c.WEBSITE : https://pkmsitubondo.situbondokab.go.id/</p>

- d. INSTAGRAM : @puskesmassitubondo
 e. FACEBOOK:
<https://www.facebook.com/puskesmassit>
 f. Secara tertulis manual melalui : Kotak Saran
 g. Barcode pengaduan :



PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN :

1. Petugas pengaduan menyediakan media pengaduan antara lain:
 - 1.1. Tertulis (kotak saran, sosial media, survei kepuasan, email);
 - 1.2. Lisan (telepon, handphone);
 - 1.3. Langsung bertatap muka menemui Petugas
2. Petugas menerima pengaduan di ruang pengaduan dengan mencatat / memasukkan data pengaduan;
3. Tim Pengaduan mengevaluasi pengaduan;
4. Apabila pengaduan dapat dilakukan tindak lanjut secara langsung maka tim pengaduan atau petugas akan menjawab atau menindaklanjuti pengaduan secara langsung;
5. Apabila pengaduan memerlukan koordinasi dengan unit layanan yang lain maka akan dilakukan pertemuan pembahasan pengaduan yang diketahui dan disetujui oleh Kepala Puskesmas. Hasil keputusan koordinasi akan disampaikan sebagai jawaban kepada pihak yang menyampaikan pengaduan;
6. Pengaduan akan dijawab sesuai dengan media penyampaian pengaduan;
7. Tim pengaduan membuat media informasi di papan informasi dan sosial media bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti.

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	DASAR HUKUM	a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran; b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;

		<p>c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 741/VII/2008 tentang Standart Pelayanan Kesehatan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 514 Tahun 2015 tentang Panduan Klinis bagi Dokter di fasilitas tingkat pertama;</p> <p>f. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;</p> <p>g. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.</p> <p>h. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1457/MENKES/SK/X/2003 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Kabupaten/Kota;</p> <p>i. Peraturan Bupati Situbondo Nomor 17 Tahun 2009 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Situbondo.</p> <p>j. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 7 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>k. Keputusan Kepala Kuskesmas Situbondo No.440/002.36.2/431.302.7.1.10/2023 tentang pelayanan klinis di Puskesmas Situbondo;</p>
2.	SARANA PRASARANA LAYANAN	<p>a. Almari alat</p> <p>b. Meja kursi kerja</p> <p>c. Bed periksa pasien</p> <p>d. Alat tulis kantor</p> <p>e. Buku register</p> <p>f. Vital Sign Set & Pen light/ senter medis</p>

		<p>g. THT Set & otoscope set</p> <p>h. Rawat luka set</p> <p>i. Snellen Chart & Ishihara Chart</p>
3.	KOMPETENSI PELAKSANA LAYANAN	<p>a. Dokter Umum : Pendidikan Kedokteran dan mempunyai SIP/STR</p> <p>b. Perawat : DIII dan S1 Keperawatan serta mempunyai STR dan SIPP</p>
4.	PENGAWASAN INTERNAL	<p>a. Audit Internal</p> <p>b. Supervisi oleh kepala Puskesmas</p>
5.	JUMLAH PELAKSANA LAYANAN	<p>a. Dokter Umum : 2 Orang</p> <p>b. Perawat : 4 orang</p>
6.	JAMINAN PELAYANAN	<p>a. Pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan standar Pelayanan Poli umum</p> <p>b. Bila pasien tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standar maka pasien akan mendapat perlakuan khusus berupa pendampingan oleh petugas yang berkompoten selama pelayanan.</p>
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN LAYANAN	<p>1. Data-data pasien atau hasil rekaman data akan dijamin sepenuhnya dari segi</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kerahasiaan rekam medis pasien b. Penyimpanan data pasien dengan baik dan benar. <p>2. Alat/Instrumen yang digunakan telah tersterilisasi dengan baik dan benar</p> <p>3. Alat ukur yang digunakan telah dikalibrasi dan dinyatakan aman untuk pelayanan para pasien.</p>
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA LAYANAN	<p>a. Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) setiap bulan bagi yang ASN/ PPPK</p> <p>b. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>c. Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP)</p>

		d. Penilaian perilaku petugas kinis yang mendukung budaya keselamatan pasien.
--	--	---

Situbondo, 05 Maret 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS SITUBONDO,



drg HESTY TULUS PANGGIH A, MMRS

NIP.19760702 200903 2 003




PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS SITUBONDO
Jl. Desa Talkandang No. 36 Telp.(0338) 670376
Email : puskesmassitubondo@ymail.com
SITUBONDO 68315

STANDART PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	PERSYARATAN	<ul style="list-style-type: none">a. Pasien sudah melakukan pendaftaran di loket pendaftaranb. Pasien membawa nomer antrianc. Bagi Pasien yang akan memperpanjang rujukan wajib membawa Surat Keterangan Dalam Perawatan (SKDP) dari RSd. Pasien wajib hadir
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR LAYANAN	<ul style="list-style-type: none">a. Petugas melakukan persiapan pelayanan (petugas, ruangan, APD dan alkes/BHP)b. Petugas memanggil pasien sesuai nomer antrianc. Petugas melakukan identifikasi pasien dengan menanyakan ulang identitas pasien disesuaikan dengan rekam medisd. Petugas melakukan anamnesa pada pasiene. Petugas melakukan pemeriksaan gigi dan mulutf. Petugas menentukan diagnosag. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang dengan melakukan rujukan internal atau eksternal apabila diperlukanh. Petugas menentukan tindakan yang diperlukani. Petugas melakukan rujukan ke RS apabila tindakan tidak bisa dilakukan di puskesmasj. Petugas membuat resep dan menyerahkan pada pasien apabila diperlukan pemberian obat

		k. Petugas melakukan pencatatan manual di register maupun di pencatatan elektronik (SIKDA/ PCARE)
3.	JANGKA WAKTU LAYANAN	Waktu Pemeriksaan Gigi Dan Mulut a. Pemeriksaan /pengobatan : 10 menit b. Ekstraksi gigi permanen : 20 menit c. Ekstraksi gigi susu : 10 menit d. Tumpatan tetap : 20 menit e. Tumpatan sementara : 10 menit f. Pembersihan karang gigi/ scaling : 20 menit
4.	BIAYA/ TARIF	a. Pasien BPJS aktif dan Sehati : Gratis. b. Pasien umum : Dikenakan tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 7 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 1) Pencabutan gigi sulung : Rp 15.000 2) Tumpatan sementara : Rp. 10.000 3) Pembersihan Karang gigi atas atau gigi bawah : Rp. 30.000 4) Pencabutan gigi tetap : Rp. 40.000 5) Tumpatan Tetap : Rp 40.000 6) Pencabutan gigi dengan komplikasi : Rp. 60.000
5.	PRODUK LAYANAN	a. Pemeriksaan gigi dan mulut b. Konseling c. Tindakan operatif gigi dan mulut d. Resep obat e. Rujukan internal dan eksternal
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN & MASUKAN	MEDIA INFORMASI & PENGADUAN : a.NO.WHATSAPP : 0853 - 3477- 0082 b.EMAIL : puskesmassitubondo@gmail.com c.WEBSITE : https://pkmsitubondo.situbondokab.go.id/ d.INSTAGRAM : @puskesmassitubondo e.FACEBOOK: https://www.facebook.com/puskesmassitubondo f.Secara tertulis manual melalui : Kotak Saran

		<p>g. Barcode pengaduan :</p>  <p>PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pengaduan menyediakan media pengaduan antara lain: <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Tertulis (kotak saran, sosial media, survei kepuasan, email); 1.2. Lisan (telepon, handphone); 1.3. Langsung bertatap muka menemui Petugas 2. Petugas menerima pengaduan di ruang pengaduan dengan mencatat / memasukkan data pengaduan; 3. Tim Pengaduan mengevaluasi pengaduan; 4. Apabila pengaduan dapat dilakukan tindak lanjut secara langsung maka tim pengaduan atau petugas akan menjawab atau menindaklanjuti pengaduan secara langsung; 5. Apabila pengaduan memerlukan koordinasi dengan unit layanan yang lain maka akan dilakukan pertemuan pembahasan pengaduan yang diketahui dan disetujui oleh Kepala Puskesmas. Hasil keputusan koordinasi akan disampaikan sebagai jawaban kepada pihak yang menyampaikan pengaduan; 6. Pengaduan akan dijawab sesuai dengan media penyampaian pengaduan; 7. Tim pengaduan membuat media informasi di papan informasi dan sosial media bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti.
--	--	--

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran; b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 514 Tahun 2015 tentang Panduan Klinis bagi Dokter di fasilitas tingkat

		<p>pertama;</p> <p>d. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;</p> <p>e. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;</p> <p>f. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>g. Keputusan Kepala Kuskesmas Situbondo No.440/002.36.2/431.302.7.1.10/2023 tentang pelayanan klinis di Puskesmas Situbondo;</p>
2.	SARANA PRASARANA LAYANAN	<p>a. Almari alat</p> <p>b. Meja kursi kerja</p> <p>c. Alat tulis kantor</p> <p>d. Buku register</p> <p>e. Instrumen pemeriksaan gigi & Dental chair</p> <p>f. Vital Sign Set</p>
3.	KOMPETENSI PELAKSANA LAYANAN	<p>Dokter gigi : Pendidikan kedokteran gigi dan mempunyai STR dan SIP</p> <p>Perawat gigi : Pendidikan DIII tehniisi gigi dan mempunyai STR dan SIPP</p>
4.	PENGAWASAN INTERNAL	<p>a. Audit Internal</p> <p>b. Supervisi oleh kepala Puskesmas</p>
5.	JUMLAH PELAKSANA LAYANAN	<p>Dokter gigi : 2 orang</p> <p>Perawat gigi : 1 orang</p>
6.	JAMINAN PELAYANAN	<p>a. Pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan standar Pelayanan Poli</p> <p>b. Bila pasien tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standar maka pasien akan mendapat perlakuan khusus berupa pendampingan oleh petugas yang berkompeten selama pelayanan.</p>
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN	<p>a. Data data pasien atau hasil rekaman data akan di jamin sepenuhnya dari segi</p> <p>b. Kerahasiaan rekam medik pasien</p> <p>c. Penyimpanan data pasien dengan baik dan benar</p>

	LAYANAN	<p>d. Alat / Instrumen yang digunakan telah tersterilisasi dengan baik dan benar</p> <p>e. Alat ukur yang digunakan telah di kalibrasi dan dinyatakan aman untuk pelayanan para pasien</p>
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA LAYANAN	<p>a. Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) setiap bulan bagi yang ASN/ PPPK</p> <p>b. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>c. Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP)</p> <p>d. Penilaian perilaku petugas kinis yang mendukung budaya keselamatan pasien</p>

Situbondo, 05 Maret 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS SITUBONDO,

drg HESTY TULUS PANGGIH A, MMRS
NIP.19760702 200903 2 003



PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS SITUBONDO


Jl. Desa Talkandang No. 36 Telp.(0338) 670376
Email : puskesmassitubondo@ymail.com
SITUBONDO 68315

STANDART PELAYANAN RUANG PEMERIKSAAN KIA/KB/IMUNISASI

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	PERSYARATAN	<ul style="list-style-type: none">a. Pasien sudah melakukan pendaftaran di loket pendaftaran.b. Pasien membawa nomer antrian dari loket.c. Bagi pasien yang akan memperpanjang rujukan wajib membawa Surat Keterangan Dalam Perawatan (SKDP) dari rumah sakit.a. Pasien wajib hadir
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR LAYANAN	<ul style="list-style-type: none">a. Petugas melakukan persiapan pelayanan (petugas, ruangan, APD dan alkes/ BHP)b. Petugas memanggil pasien sesuai nomer antrianc. Petugas melakukan identifikasi pasien dengan menanyakan ulang identitas pasien disesuaikan dengan rekam medisd. Petugas melakukan anamnesa pada pasiene. Petugas melakukan pemeriksaanf. Petugas menentukan diagnosag. Petugas melakukan pemeriksaan penunjang dengan melakukan rujukan internal atau eksternal apabila diperlukanh. Petugas menentukan tindakan yang diperlukani. Petugas membuat resep dan menyerahkan pada pasien apabila diperlukan pemberian obat Petugas melakukan pencatatan manual di register maupun di pencatatan elektronik

		(SIKDA/ PCARE)
3.	JANGKA WAKTU LAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan ibu hamil (ANC terpadu) 60 menit, jika dengan kondisi tertentu 90 menit b. Suntik KB : 5-10 menit c. Pemeriksaan : 15 menit d. Konseling : 10 menit e. Tindakan non operatif : 10 menit f. Tindakan operatif rawat jalan < 60 menit g. Skrening IVA/ Pengambilan sediaan pap smear test : 10-15 menit h. Imunisasi bayi dan balita, ibu hamil, TT CPW : 5-10 menit
4.	BIAYA/ TARIF	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien BPJS aktif dan Sehati : Gratis. b. Pasien umum : Dikenakan tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 7 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah <ul style="list-style-type: none"> 1) Pasang implant (tanpa alkon) Rp. 20.000 2) Lepas implant Rp.30.000 3) Buka/pasang IUD Rp. 20.000 4) Suntik KB Rp. 15.000 5) Tindik Telinga Rp. 7500 6) Pengambilan sediaan pap smear test Rp.75.000
5.	PRODUK LAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan ibu hamil (ANC), ibu nifas (PNC), kesehatan anak (MTBS/MTBM), calon pengantin, b. Tindakan medik non operatif/ operatif c. Konseling kesehatan d. Pemberian imunisasi pada bayi, CPW dan ibu hamil e. Hasil cetak pemeriksaan USG f. Surat keterangan Catin/ sertifikat catin g. Surat Keterangan Istirahat h. Rujukan internal dan eksternal i. Resep obat
6.	PENANGANAN	MEDIA INFORMASI & PENGADUAN :

<p>PENGADUAN, SARAN & MASUKAN</p>		<p>a.NO.WHATSAPP : 0853 - 3477- 0082 b.EMAIL : puskesmassitubondo@gmail.com c.WEBSITE : https://pkmsitubondo.situbondokab.go.id/ d.INSTAGRAM : @puskesmassitubondo e.FACEBOOK: https://www.facebook.com/puskesmassit f.Secara tertulis manual melalui : Kotak Saran g. Barcode pengaduan : </p> <p>PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Petugas pengaduan menyediakan media pengaduan antara lain: <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Tertulis (kotak saran, sosial media, survei kepuasan, email); 1.2. Lisan (telepon, handphone); 1.3.Langsung bertatap muka menemui Petugas 2.Petugas menerima pengaduan di ruang pengaduan dengan mencatat / memasukkan data pengaduan; 3.Tim Pengaduan mengevaluasi pengaduan; 4.Apabila pengaduan dapat dilakukan tindak lanjut secara langsung maka tim pengaduan atau petugas akan menjawab atau menindaklanjuti pengaduan secara langsung; 5.Apabila pengaduan memerlukan koordinasi dengan unit layanan yang lain maka akan dilakukan pertemuan pembahasan pengaduan yang diketahui dan disetujui oleh Kepala Puskesmas. Hasil keputusan koordinasi akan disampaikan sebagai jawaban kepada pihak yang menyampaikan pengaduan; 6.Pengaduan akan dijawab sesuai dengan media penyampaian pengaduan; 7.Tim pengaduan membuat media informasi di papan informasi dan sosial media bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti.
---	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	DASAR HUKUM	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran; b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 97 tahun 2014 tentang pelayanan kesehatan masa sebelum hamil, masa hamil, persalinan, dan masa sesudah melahirkan, penyelenggaraan pelayanan kontrasepsi serta pelayanan kesehatan seksual. d. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 514 Tahun 2015 tentang Panduan Klinis bagi Dokter di fasilitas tingkat pertama; e. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; f. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas; g. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 7 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; h. Keputusan Kepala Kuskesmas Situbondo No.440/002.36.2/431.302.7.1.10/2023 tentang pelayanan klinis di Puskesmas Situbondo;
2.	SARANA PRASARANA LAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> a. Almari alat b. Meja kursi kerja c. Alat tulis kantor d. Buku register e. Tempat Tidur Pemeriksaan f. Meja Ginekologi g. Antopometri Dewasa dan Anak h. Set Pemeriksaan Kebidanan

		<ul style="list-style-type: none"> i. IVA set j. Partus set k. Lembar Balik KIA/KB
3.	KOMPETENSI PELAKSANA LAYANAN	Bidan : D III Kebidanan dan D IV Kebidanan Mempunyai STR dan SIPB
4.	PENGAWASAN INTERNAL	<ul style="list-style-type: none"> a. Audit Internal b. Supervisi oleh kepala Puskesmas
5.	JUMLAH PELAKSANA LAYANAN	<p>Bidan Koordinator : 1 orang</p> <p>Bidan pelaksana : 4 orang</p>
6.	JAMINAN PELAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan standar Pelayanan Poli b. Bila pasien tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standar maka pasien akan mendapat perlakuan khusus berupa pendampingan oleh petugas yang berkompeten selama pelayanan.
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN LAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> a. Data data pasien atau hasil rekaman data akan di jamin sepenuhnya dari segi Kerahasiaan rekam medic pasien b. Penyimpanan data pasien dengan baik dan benar c. Alat / Instrumen yang digunakan telah tersterilisasi dengan baik dan benar d. Alat ukur yang digunakan telah di kalibrasi dan dinyatakan aman untuk pelayanan para pasien
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA LAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> a. Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) setiap bulan bagi yang ASN/ PPPK b. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat c. Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP) d. Penilaian perilaku petugas kinis yang

		mendukung budaya keselamatan pasien
--	--	-------------------------------------

Situbondo, 05 Maret 2024

KEPALA UPT. PUSKESMAS SITUBONDO,



drg HESTY TULUS PANGGIH A. MMRS
NIP.19760702 200903 2 003



PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO

DINAS KESEHATAN

UPT PUSKESMAS SITUBONDO

Jl. Desa Talkandang No. 36 Telp.(0338) 670376

Email : puskesmassitubondo@ymail.com

SITUBONDO 68315

STANDART PELAYANAN RUANG FARMASI

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none">a. Resep Obatb. Persyaratan Petugas yang berhak menulis resep adalah Dokter dan Dokter Gigi. Sedangkan untuk Bidan, Perawat dan Perawat Gigi dapat menulis permintaan obat untuk terapi pasien berdasar pelimpahan tugas dan wewenang dari dokter.
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR LAYANAN	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas Pelayanan klinis yang diberi kewenangan menuliskan resep2. Resep yang ditulis harus sesuai dengan formularium Puskesmas Situbondo3. Petugas Pelayanan Klinis yang diberi kewenangan menuliskan terapi obat dalam rekam medis untuk setiap obat yang diresepkan4. Petugas Pelayanan Klinis yang diberi kewenangan menyerahkan resep kepada pasien5. Petugas farmasi menerima resep dari pasien6. Petugas farmasi melakukan skrining resep yang terdiri dari skrining administratif, farmasetik, dan klinis7. Skrining resep administratif meliputi kesesuaian<ol style="list-style-type: none">a) Informasi pasien (nama pasien, umur/ tanggal lahir, alamat)

		<ul style="list-style-type: none"> b) Informasi dokter penulis resep (nama dokter, dan paraf) c) Kejelasan tulisan, dan kesesuaian dengan formularium <p>8. Skrining resep Farmasetik meliputi kesesuaian:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Bentuk dan kekuatan sediaan b) Stabilitas c) kompatibilitas (ketercampuran obat) <p>9. Skrining resep Klinis meliputi kesesuaian :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ketepatan indikasi dan dosis obat b) Aturan, cara dan lama penggunaan obat c) Duplikasi dan/atau polifarmasi d) Reaksi obat yang tidak diinginkan (alergi, efek samping obat, manifestasi klinis lain) e) Kontra indikasi f) Interaksi <p>10. Petugas farmasi menyiapkan obat sesuai resep</p> <p>11. Petugas farmasi melakukan pengecekan kesesuaian obat dengan resep (<i>double check</i>)</p> <p>12. Petugas farmasi menyerahkan obat kepada pasien disertai informasi yang dibutuhkan pasien</p>
3.	JANGKA WAKTU LAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> a. Waktu pelayanan obat jadi \leq 15 menit b. Waktu pelayanan obat racikan \leq 30 menit
4.	BIAYA/ TARIF	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien BPJS aktif : Gratis. b. Pasien umum : - Pelayanan resep Rp.4000 - Konseling apoteker Rp 10.000 <p>Dikenakan tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 7 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>
5.	PRODUK LAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Obat Jadi b. Pelayanan Obat Racikan c. Konseling Obat d. Pelayanan Informasi Obat

		e. Pemantauan Terapi Obat
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN & MASUKAN	<p>a. Petugas pengaduan menyediakan media pengaduan antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tertulis (kotak saran, sosial media, survei kepuasan, email); 2) Lisan (telepon, handphone); 3) Langsung bertatap muka menemui Petugas; <p>b. Petugas menerima pengaduan di ruang pengaduan dengan mencatat / memasukkan data pengaduan;</p> <p>c. Tim Pengaduan mengevaluasi pengaduan;</p> <p>d. Apabila pengaduan dapat dilakukan tindak lanjut secara langsung maka tim pengaduan atau petugas akan menjawab atau menindaklanjuti pengaduan secara langsung;</p> <p>e. Apabila pengaduan memerlukan koordinasi dengan unit layanan yang lain maka akan dilakukan pertemuan pembahasan pengaduan yang diketahui dan disetujui oleh Kepala Puskesmas. Hasil keputusan koordinasi akan disampaikan sebagai jawaban kepada pihak yang menyampaikan pengaduan;</p> <p>f. Pengaduan akan dijawab sesuai dengan media penyampaian pengaduan;</p> <p>g. Tim pengaduan membuat media informasi di papan informasi dan sosial media bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti.</p>

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	DASAR HUKUM	<p>a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;</p> <p>b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika;</p> <p>c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</p>

		<p>d. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 Peredaran, Penyimpanan, Pemusnahan, dan Pelaporan, Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi;</p> <p>e. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas;</p> <p>f. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;</p> <p>g. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;</p> <p>h. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas;</p> <p>i. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>
2.	SARANA PRASARANA LAYANAN	<p>a. Almari obat</p> <p>b. Almari Penyimpanan Narkotika Psikotropika</p> <p>c. Alat tulis kantor</p> <p>d. Komputer, printer dan aplikasi</p> <p>e. Perlengkapan racikan</p> <p>f. Etiket</p> <p>g. AC</p> <p>h. Leaflet</p> <p>i. Meja pelayanan</p> <p>j. Wastafel</p> <p>k. Almari berkas</p> <p>l. Blender puyer & paket puyer</p> <p>m. Termometer ruangan</p>
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	<p>Apoteker : Profesi Apoteker</p> <p>Tenaga Tehnis Kefarmasian : D3 Farmasi</p>

	LAYANAN	Mempunyai STR dan SIP
4.	PENGAWASAN INTERNAL	a. Audit Internal b. Supervisi oleh kepala Puskesmas
5.	JUMLAH PELAKSANA LAYANAN	Apoteker : 2 orang Tenaga Teknis Kefarmasian : 1 orang
6.	JAMINAN PELAYANAN	Pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan standar Pelayanan kefarmasian
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN LAYANAN	a. Melakukan skrinning resep pada saat penerimaan resep b. Melakukan pemeriksaan kembali waktu penyerahan obat c. Memberikan informasi obat dan konseling d. Penanganan obat LASA dan High Alert e. Penanganan Obat Kadaluarsa
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA LAYANAN	a. Pengisian angket kepuasan pasien terhadap petugas yang melayani b. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat c. PKP Puskesmas

Situbondo, 05 Maret 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS SITUBONDO,

drg HESTY TULUS PANGGIH A, MMRS
NIP.19760702 200903 2



PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO

DINAS KESEHATAN

UPT PUSKESMAS SITUBONDO

Jl. Desa Talkandang No. 36 Telp.(0338) 670376


Email : puskesmassitubondo@ymail.com

SITUBONDO 68315

STANDART PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT/PELANGGAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	PERSYARATAN	<p>a. Pengaduan secara lisan maupun tertulis (manual/offline atau online)</p> <p>b. Identitas resmi pengadu (KTP) dan no kontak person</p>
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR LAYANAN	<p>a. Petugas pengaduan menyediakan media pengaduan antara lain:</p> <p>1) Tertulis (kotak saran, sosial media, survei kepuasan, email);</p> <p>2) Lisan (telepon, <i>handphone</i>);</p> <p>3) Langsung bertatap muka menemui Petugas;</p> <p>b. Petugas menerima pengaduan di ruang pengaduan dengan mencatat / memasukkan data pengaduan;</p> <p>c. Tim Pengaduan mengevaluasi pengaduan;</p> <p>d. Apabila pengaduan dapat dilakukan tindak lanjut secara langsung maka tim pengaduan atau petugas akan menjawab atau menindaklanjuti pengaduan secara langsung;</p> <p>e. Apabila pengaduan memerlukan koordinasi dengan unit layanan yang lain maka akan dilakukan pertemuan pembahasan pengaduan yang diketahui dan disetujui oleh Kepala Puskesmas. Hasil keputusan koordinasi akan disampaikan sebagai jawaban kepada pihak yang menyampaikan pengaduan;</p> <p>f. Pengaduan akan dijawab sesuai dengan media penyampaian pengaduan;</p> <p>g. Tim pengaduan membuat media informasi di papan informasi dan sosial media bahwa pengaduan telah</p>

		ditindaklanjuti.
3.	JANGKA WAKTU LAYANAN	6-14 hr hari kerja (tergantung level komplain)
4.	BIAYA/ TARIF	Tidak dipungut biaya/ biaya pelayanan gratis
5.	PRODUK LAYANAN	Informasi & umpan balik pengaduan
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN & MASUKAN	<p>MEDIA INFORMASI & PENGADUAN :</p> <p>a.NO.WHATSAPP : 0853 - 3477- 0082</p> <p>b.EMAIL : puskesmassitubondo@gmail.com</p> <p>c.WEBSITE :</p> <p>https://pkmsitubondo.situbondokab.go.id/</p> <p>d.INSTAGRAM : @puskesmassitubondo</p> <p>e.FACEBOOK:</p> <p>https://www.facebook.com/puskesmassit</p> <p>f.Secara tertulis manual melalui : Kotak Saran</p> <p>g. Barcode pengaduan :</p>  <p>PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN :</p> <p>1.Petugas pengaduan menyediakan media pengaduan antara lain:</p> <p>1.1. Tertulis (kotak saran, sosial media, survei kepuasan, email);</p> <p>1.2. Lisan (telepon, handphone);</p> <p>1.3.Langsung bertatap muka menemui Petugas</p> <p>2.Petugas menerima pengaduan di ruang pengaduan dengan mencatat / memasukkan data pengaduan;</p> <p>3.Tim Pengaduan mengevaluasi pengaduan;</p> <p>4.Apabila pengaduan dapat dilakukan tindak lanjut secara langsung maka tim pengaduan atau petugas akan menjawab atau menindaklanjuti pengaduan secara langsung;</p> <p>5.Apabila pengaduan memerlukan koordinasi dengan unit layanan yang lain maka akan dilakukan pertemuan pembahasan pengaduan yang diketahui dan disetujui oleh Kepala Puskesmas. Hasil keputusan koordinasi akan disampaikan sebagai jawaban kepada pihak yang menyampaikan pengaduan;</p> <p>6.Pengaduan akan dijawab sesuai dengan media penyampaian pengaduan;</p> <p>7.Tim pengaduan membuat media informasi di papan informasi dan sosial media bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti.</p>

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	DASAR HUKUM	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar PelayananKesehatan; d. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1457/MENKES/SK/X/2003 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Kabupaten/Kota; e. Peraturan Bupati Situbondo Nomor 17 Tahun 2009 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Situbondo. f. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 7 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; g. Keputusan Kepala Kuskesmas Situbondo No.440/002.54/431.302.7.1.10/2023 tentang Penetapan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat di Puskesmas Situbondo;
2.	SARANA PRASARANA LAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> a. Kotak saran b. Seperangkat PC & Komputer c. Alat tulis kantor d. Buku register pengaduan e. Media pengaduan elektronik f. Poster barcode penangaduan
3.	KOMPETENSI PELAKSANA LAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami system baik secara manual maupun melalui teknologi informasi b. Cakap dan komunikatif serta memiliki ketelitian, keramahan dan integritas tinggi
4.	PENGAWASAN INTERNAL	<ul style="list-style-type: none"> a. Audit Internal b. Supervisi oleh kepala Puskesmas

5.	JUMLAH PELAKSANA LAYANAN	a. Koordinator pengaduan : 1 Orang b. Anggota tim pengaduan : 8 orang
6.	JAMINAN PELAYANAN	Pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan standar Pelayanan Pengaduan
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN LAYANAN	Pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan peraturan yang berlaku
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA LAYANAN	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan setelah selesainya proses pengaduan b. Hasil evaluasi akan ditindaklanjuti dalam bentuk rencana perbaikan mekanisme manajemen pelayanan pengaduan masyarakat c. Hasil evaluasi monitoring penerapan 5S (Senyum ,Salam , Sapa Sopan dan Santun) pada petugas klinis dalam memberikan pelayanan

Situbondo, 05 Maret 2024

KEPALA PUSKESMAS SITUBONDO



drg HESTY TULUS PANGGIH A M.MRS
NIP.19760702 200903 2 003



PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO
DINAS KESEHATAN

UPT PUSKESMAS SITUBONDO

Jl. Desa Talkandang No. 36 Telp.(0338) 670376

Email : puskesmassitubondo@gmail.com


SITUBONDO 68315

STANDART PELAYANAN LABORATORIUM

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	PERSYARATAN	a. Pasien membawa blangko permintaan pemeriksaan laboratorium dari Dokter atau Dokter Gigi b. Pasien JKN membawa persyaratan jaminan yang berlaku (fotokopi kartu JKN).
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR LAYANAN	1. Petugas menyiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan laboratorium 2. Petugas menerima pasien yang datang dengan membawa formulir permintaan pemeriksaan laboratorium dari Ruang pelayanan umum, Ruang pelayanan gigi dan mulut, Ruang pelayanan KIA/KB dan UGD. 3. Petugas mencocokkan identitas pasien/identifikasi pasien . 4. Petugas mengambil sampel sesuai dengan jenis pemeriksaan. 5. Petugas melakukan pemeriksaan sampel sesuai jenis pemeriksaan yang diminta 6. Petugas menginformasikan waktu hasil pemeriksaan selesai kepada pasien. 7. Petugas memberikan hasil pemeriksaan ke dokter pengirim langsung atau ke pasien untuk selanjutnya diserahkan ke dokter yang merujuk. Petugas mencatat hasil pemeriksaan laboratorium pada buku register laboratorium
3.	JANGKA	Waktu pelayanan Laboratorium kurang dari 120

	WAKTU LAYANAN	menit, kecuali pemeriksaan TCM
4.	BIAYA/ TARIF	<p>a. Pasien BPJS aktif dan Sehati : Gratis.</p> <p>b. Pasien umum : Dikenakan tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 7 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Darah lengkap : 25.000 2. Hb (hb sahli/manual) : 5.000 3. Urin lengkap : 12.500 4. Tes kehamilan/plano test : 10.000 5. Widal : 20.000 6. Asam urat : 17.500 7. Gula darah 2 jam pp :15.000 8. Gula darah puasa/ acak : 15.000 9. Kolesterol : 25.000 10. Golongan Darah : 7.500 11. Trigliserida : 20.000
5.	PRODUK LAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> a. Darah lengkap b. Hb (Darah Lengkap) c. Urin lengkap d. Tes kehamilan e. Widal f. Asam urat g. Gula darah 2 jam pp h. Gula darah puasa i. Kolesterol j. Golongan Darah k. Trigliserida
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN & MASUKAN	<p>MEDIA INFORMASI & PENGADUAN :</p> <p>a.NO.WHATSAPP : 0853 - 3477- 0082</p> <p>b.EMAIL : puskesmassitubondo@gmail.com</p> <p>c.WEBSITE :</p> <p>https://pkmsitubondo.situbondokab.go.id/</p> <p>d.INSTAGRAM : @puskesmassitubondo</p> <p>e.FACEBOOK:</p> <p>https://www.facebook.com/puskesmassit</p> <p>f.Secara tertulis manual melalui : Kotak Saran</p>

		<p>g. Barcode pengaduan :</p>  <p>PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pengaduan menyediakan media pengaduan antara lain: <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Tertulis (kotak saran, sosial media, survei kepuasan, email); 1.2. Lisan (telepon, handphone); 1.3. Langsung bertatap muka menemui Petugas 2. Petugas menerima pengaduan di ruang pengaduan dengan mencatat / memasukkan data pengaduan; 3. Tim Pengaduan mengevaluasi pengaduan; 4. Apabila pengaduan dapat dilakukan tindak lanjut secara langsung maka tim pengaduan atau petugas akan menjawab atau menindaklanjuti pengaduan secara langsung; 5. Apabila pengaduan memerlukan koordinasi dengan unit layanan yang lain maka akan dilakukan pertemuan pembahasan pengaduan yang diketahui dan disetujui oleh Kepala Puskesmas. Hasil keputusan koordinasi akan disampaikan sebagai jawaban kepada pihak yang menyampaikan pengaduan; 6. Pengaduan akan dijawab sesuai dengan media penyampaian pengaduan; 7. Tim pengaduan membuat media informasi di papan informasi dan sosial media bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti.
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> a. UU Nomor 36 Tahun 2009, tentang Kesehatan ; b. Permenkes Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat ; c. Permenkes Nomor 411/MENKES/PER/III/2010 tentang Laboratorium Klinik d. Kepmenkes Nomor 364 /MENKES

		<p>/SK/III/2003 Tentang Laboratorium Kesehatan;</p> <p>e. Kepmenkes Nomor 37 tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>f. Kepmenkes Nomor 298/MENKES/SK/III/2008 tentang Akreditasi Laboratorium Kesehatan;</p> <p>g. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 7 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>h. Keputusan Kepala Puskesmas Situbondo No.440/002.36.2/431.302.7.1.10/2023 tentang pelayanan klinis di Puskesmas Situbondo;</p>
2.	SARANA PRASARANA LAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Almari 2. Meja Kursi Kerja 3. Alat Tulis kantor 4. Buku Register 5. Alat HBA1C 6. Alat Fotometer 7. Alat Hematology Analyser 8. Centrifuge 9. Mikroskop Binokuler 10. Mikropipet.
3.	KOMPETENSI PELAKSANA LAYANAN	ATLM : D3 Analis Kesehatan, mempunyai STR
4.	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> a. Audit Internal b. Supervisi oleh kepala Puskesmas

5.	JUMLAH PELAKSANA LAYANAN	ATLM : 1 Orang Asisten ATLM : 2 orang
6.	JAMINAN PELAYANAN	<p>1. Pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan standar Pelayanan Laboratorium Pukesmas Situbondo</p> <p>2. Bila pasien tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standar maka pasien akan mendapat perlakuan khusus berupa pendampingan oleh petugas yang berkompeten selama pelayanan.</p>
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN LAYANAN	<p>Data data pasien atau hasil rekaman data akan di jamin sepenuhnya dari segi</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kerahasiaan rekam medik pasien b. Penyimpanan data pasien dengan baik dan benar c. Alat -Alat Laboratorium yang digunakan telah Terkalibras d. Untuk Pasien Dengan Hasil Laboratorium yang Kritis Maka Petugas Laboratorium akan segera melaporkan hasil lab tersebut kepada dokter atau pihak yang mengirimkan Pengiriman permintaan pemeriksaan

8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA LAYANAN	a. Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) setiap bulan bagi yang ASN/ PPPK b. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat c. Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP) d. Penilaian perilaku petugas kinis yang mendukung budaya keselamatan pasien
----	---	---

Situbondo, 05 Maret 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS SITUBONDO,



drg HESTY TULUS PANGGIH A, M.MRS
NIP.19760702 200903 2 003



PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO

DINAS KESEHATAN

UPT PUSKESMAS SITUBONDO

Jl. Desa Talkandang No. 36 Telp.(0338) 670376

Email : puskesmassitubondo@ymail.com


SITUBONDO 68315

STANDART PELAYANAN KEGAWATDARURATAN

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	PERSYARATAN	a. Keluarga atau pengantar pasien telah melakukan pendaftaran. b. Kartu JKN jika ada c. KTP/KK
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR LAYANAN	a. Petugas melakukan persiapan pelayanan (petugas, ruangan dan alat dan bahan). b. Petugas melakukan pemilahan status kegawatdaruratan sesuai <i>Triase Emergency Severity Index (ESI) Level</i> . c. Petugas melakukan anamnesa pada pasien. d. Petugas melakukan pemeriksaan e. Petugas memberikan inform concent sebelum pelaksanaan tindakan. f. Petugas melakukan rujukan ke Rumah Sakit apabila tindakan tidak dapat dilakukan di puskesmas. g. Petugas membuat resep obat dan menyerahkan pada keluarga/pengantar pasien. h. Bagi pasien umum/non JKN melakukan pembayaran tindakan sesuai tarif perda , i. Petugas melakukan pencatatan manual di register maupun di pencatatan elektronik (SIKDA/PCARE/RME).
3.	JANGKA WAKTU LAYANAN	a. Respon time pelayanan kegawatdaruratan \leq 5 menit b. Pelayanan tindakan kegawatdaruratan : 20-30

		<p>menit</p> <p>c. Pelayanan rujukan kegawatdaruratan : 20-30 menit</p>
4.	BIAYA/ TARIF	<p>a. Pasien BPJS aktif dan Sehati : Gratis.</p> <p>b. Pasien umum : Dikenakan tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 7 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>1) Rawat luka < 5 cm : 16.000</p> <p>2) Rawat luka 5-10 cm : 35.000</p> <p>3) Rawat luka 10-20 cm : 80.000</p> <p>4) Angkat jahitan <10 cm : 18.000</p> <p>5) Angkat jahitan > 10cm : 50.000</p> <p>6) Heaching < 5 cm : 20.000</p> <p>7) Heaching 5-10 cm : 35.000</p> <p>8) Heaching > 10 cm : 80.000</p> <p>9) Pasang kateter : 35.000</p> <p>10) Lepas kateter : 18.000</p> <p>11) Pemasangan infus : 35.000</p> <p>12) Cros insisisi : 35.000</p> <p>13) Pemeriksaan EKG : 70.000</p> <p>14) Pemberian oksigen : 20.000</p> <p>15) Ekstraksi kuku : 80.000</p> <p>16) Pemakaian Nebulizer : 50.000</p> <p>17) Inscici abses < 5 cm : 35.000</p> <p>18) Inscici abses > 5 cm : 80.000</p> <p>19) Rawat luka bakar < 50% : 35.000</p> <p>20) Ambil korpall hidung : 80.000</p> <p>21) Ambil korpall telinga : 80.000</p> <p>22) Resusitasi dengan kegawatan : 80.000</p> <p>23) Circumsisi emergensi : 300.000</p>
5.	PRODUK LAYANAN	<p>a. Pemeriksaan medis & konseling/KIE</p> <p>b. Resep obat</p> <p>c. Pelayanan tindakan operatif/non operatif</p> <p>d. Pelayanan kegawatdaruratan.</p> <p>e. Pelayanan rujukan kegawatdaruratan</p> <p>f. Pelayanan Ambulan tim PSC 119</p>

6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN & MASUKAN	<p>MEDIA INFORMASI & PENGADUAN :</p> <p>a.NO.WHATSAPP : 0853 - 3477- 0082</p> <p>b.EMAIL : puskesmassitubondo@gmail.com</p> <p>c.WEBSITE :</p> <p>https://pkmsitubondo.situbondokab.go.id/</p> <p>d.INSTAGRAM : @puskesmassitubondo</p> <p>e.FACEBOOK:</p> <p>https://www.facebook.com/puskesmassit</p> <p>f.Secara tertulis manual melalui : Kotak Saran</p> <p>g. Barcode pengaduan : </p> <p>PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Petugas pengaduan menyediakan media pengaduan antara lain: <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Tertulis (kotak saran, sosial media, survei kepuasan, email); 1.2. Lisan (telepon, handphone); 1.3.Langsung bertatap muka menemui Petugas 2.Petugas menerima pengaduan di ruang pengaduan dengan mencatat / memasukkan data pengaduan; 3.Tim Pengaduan mengevaluasi pengaduan; 4.Apabila pengaduan dapat dilakukan tindak lanjut secara langsung maka tim pengaduan atau petugas akan menjawab atau menindaklanjuti pengaduan secara langsung; 5.Apabila pengaduan memerlukan koordinasi dengan unit layanan yang lain maka akan dilakukan pertemuan pembahasan pengaduan yang diketahui dan disetujui oleh Kepala Puskesmas. Hasil keputusan koordinasi akan disampaikan sebagai jawaban kepada pihak yang menyampaikan pengaduan; 6.Pengaduan akan dijawab sesuai dengan media penyampaian pengaduan; 7.Tim pengaduan membuat media informasi di papan informasi dan sosial media bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti.
----	---------------------------------------	---

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	DASAR HUKUM	a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29

		<p>Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;</p> <p>b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</p> <p>c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 741/VII/2008 tentang Standart Pelayanan Kesehatan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 514 Tahun 2015 tentang Panduan Klinis bagi Dokter di fasilitas tingkat pertama;</p> <p>f. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;</p> <p>g. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.</p> <p>i. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1457/MENKES/SK/X/2003 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Kabupaten/Kota;</p> <p>j. Peraturan Bupati Situbondo Nomor 17 Tahun 2009 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Situbondo;</p> <p>k. Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 7 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>l. Keputusan Kepala Kuskesmas Situbondo No.440/002.36.2/431.302.7.1.10/2023 tentang pelayanan klinis di Puskesmas Situbondo;</p>
2.	SARANA	1. Almari

	PRASARANA LAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 2. Meja dan Kursi Kerja 3. Bed Pasien Sesuai Triase 4. Bahan habis pakai sesuai kondisi pasien 5. Alat perlindungan Diri (APD) 6. Alat Tulis Kantor 7. Buku Register 8. Vital Sign Set 9. Heacting Set & tromol kassa 10. Rawat luka Set 11. Sterilizador 12. Tabung Oksigen 13. Meja Trolly tindakan 14. Nebulizer set 15. EKG 16. Trolli instrument 17. Suction set 18. Tabung oksigen & regulator 19. Kursi roda
3.	KOMPETENSI PELAKSANA LAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokter Umum : Pendidikan Kedokteran b. Perawat : D3 Keperawatan dan S1 Keperawatan c. Mempunyai STR dan SIP/ SIPP d. Mempunyai sertifikat pelatihan kegawatdaruratan (BTCLS/PPGD/ATCLS)
4.	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> a. Audit Internal b. Supervisi oleh kepala Puskesmas
5.	JUMLAH PELAKSANA LAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokter Umum : 2 orang b. Perawat : 4 orang.
6.	JAMINAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan Standar Pelayanan Kegawatdaruratan. 2. Bila pasien tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standar maka akan mendapat perlakuan khusus berupa pendampingan oleh petugas yang berkompeten selama pelayanan.
7.	JAMINAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data-data pasien atau hasil rekaman data

	KEAMANAN DAN KESELAMATAN LAYANAN	<p>akan dijamin sepenuhnya dari segi</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kerahasiaan rekam medis pasien b. Penyimpanan data pasien dengan baik dan benar. <ol style="list-style-type: none"> 2. Alat/Instrumen yang digunakan telah tersterilisasi dengan baik dan benar 3. Alat ukur yang digunakan telah dikalibrasi dan dinyatakan aman untuk pelayanan para pasien.
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA LAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> a. Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) setiap bulan bagi yang ASN/ PPPK b. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat c. Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP) d. Penilaian perilaku petugas kinis yang mendukung budaya keselamatan pasien

Situbondo, 05 Maret 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS SITUBONDO,

drg HESTY TULUS PANGGIH A, MMRS
NIP.19760702 200903 2 003




PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS SITUBONDO


Jl. Desa Talkandang No. 36 Telp.(0338) 670376
Email : puskesmassitubondo@gmail.com
SITUBONDO 68315

STANDART PELAYANAN KONSULTASI GIZI DAN LAKTASI

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	PERSYARATAN	a. Rekam medis b. Rujukan internal dari unit layanan pemeriksaan Umum, gigi dan mulut, Kesehatan Ibu dan Anak, pelayanan pojok TB .
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR LAYANAN	a. Petugas pelayanan klinis menerima rujukan dari Poli /unit layanan b. Petugas pelayanan klinis menerima rekam medis pasien c. Petugas pelayanan klinis mempersilahkan pasien dan keluarganya untuk duduk d. Petugas pelayanan klinis membaca rekam medis meliputi hasil pemeriksaan fisik dan klinis e. Petugas pelayanan klinis melakukan pengkajian Gizi (menanyakan biodata terkait form asuhan gizi, melakukan pengukuran antropometri, menulis hasil pemeriksaan laboratorium, menulis hasil pemeriksaan fisik/klinis, menanyakan riwayat pola makan) f. Petugas pelayanan klinis menentukan diagnosa gizi g. Petugas pelayanan klinis memberikan intervensi gizi kepada pasien dengan memberikan konseling menggunakan media leaflet, bahan makanan penukar dan food model

		h. Petugas pelayanan klinis menanyakan kembali apa yang telah dijelaskan sebelumnya.
3.	JANGKA WAKTU LAYANAN	Pelayanan Konseling Gizi & Laktasi 10-15 Menit
4.	BIAYA/ TARIF	Pasien umum dan BPJS aktif / Sehati : Gratis
5.	PRODUK LAYANAN	a. Konseling gizi dan menyusui b. Pemberian PMT Pemulihan bagi balita dan ibu hamil
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN & MASUKAN	<p>MEDIA INFORMASI & PENGADUAN :</p> <p>a.NO.WHATSAPP : 0853 - 3477- 0082</p> <p>b.EMAIL : puskesmassitubondo@gmail.com</p> <p>c.WEBSITE :</p> <p>https://pkmsitubondo.situbondokab.go.id/</p> <p>d.INSTAGRAM : @puskesmassitubondo</p> <p>e.FACEBOOK:</p> <p>https://www.facebook.com/puskesmassitubondo</p> <p>f.Secara tertulis manual melalui : Kotak Saran</p> <p>g. Barcode pengaduan : </p> <p>PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Petugas pengaduan menyediakan media pengaduan antara lain: <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Tertulis (kotak saran, sosial media, survei kepuasan, email); 1.2. Lisan (telepon, handphone); 1.3.Langsung bertatap muka menemui Petugas 2.Petugas menerima pengaduan di ruang pengaduan dengan mencatat / memasukkan data pengaduan; 3.Tim Pengaduan mengevaluasi pengaduan; 4.Apabila pengaduan dapat dilakukan tindak lanjut secara langsung maka tim pengaduan atau petugas akan menjawab atau menindaklanjuti pengaduan secara langsung; 5.Apabila pengaduan memerlukan koordinasi dengan unit layanan yang lain maka akan dilakukan pertemuan pembahasan pengaduan yang diketahui dan disetujui oleh Kepala Puskesmas. Hasil keputusan koordinasi akan

		penderita / keluargatentangjadwal kunjungan rumah / lapangan
3.	JANGKA WAKTU LAYANAN	Waktu Konseling Klinik Sanitasi 5-10 Menit
4.	BIAYA/ TARIF	Pasien umum dan BPJS aktif/ Sehati : Gratis
5.	PRODUK LAYANAN	Pelayanan konseling tentang penyakit yang berbasis lingkungan dan memberikan solusi tentang masalah sanitasi
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN & MASUKAN	<p>MEDIA INFORMASI & PENGADUAN :</p> <p>a.NO.WHATSAPP : 0853 - 3477- 0082</p> <p>b.EMAIL : puskesmassitubondo@gmail.com</p> <p>c.WEBSITE : https://pkmsitubondo.situbondokab.go.id/</p> <p>d.INSTAGRAM : @puskesmassitubondo</p> <p>e.FACEBOOK: https://www.facebook.com/puskesmassitubondo</p> <p>f.Secara tertulis manual melalui : Kotak Saran</p> <p>g. Barcode pengaduan : </p> <p>PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN :</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas pengaduan menyediakan media pengaduan antara lain: <ol style="list-style-type: none"> Tertulis (kotak saran, sosial media, survei kepuasan, email); Lisan (telepon, handphone); Langsung bertatap muka menemui Petugas Petugas menerima pengaduan di ruang pengaduan dengan mencatat / memasukkan data pengaduan; Tim Pengaduan mengevaluasi pengaduan; Apabila pengaduan dapat dilakukan tindak lanjut secara langsung maka tim pengaduan atau petugas akan menjawab atau menindaklanjuti pengaduan secara langsung; Apabila pengaduan memerlukan koordinasi dengan unit layanan yang lain maka akan dilakukan pertemuan pembahasan pengaduan yang diketahui dan disetujui oleh Kepala Puskesmas. Hasil keputusan koordinasi akan disampaikan sebagai jawaban kepada pihak yang

	<p>menyampaikan pengaduan;</p> <p>6. Pengaduan akan dijawab sesuai dengan media penyampaian pengaduan;</p> <p>7. Tim pengaduan membuat media informasi di papan informasi dan sosial media bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti.</p>
--	---

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	DASAR HUKUM	<p>a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;</p> <p>b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</p> <p>c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2015 tentang Pelayanan Kesehatan Lingkungan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;</p> <p>e. Keputusan Kepala Kuskesmas Situbondo No.440/002.36.2/431.302.7.1.10/2023 tentang pelayanan klinis di Puskesmas Situbondo;</p>
2.	SARANA PRASARANA LAYANAN	<p>a. Almari</p> <p>b. Kursi Kerja</p> <p>c. Alat Tulis Kantor</p> <p>d. Register Klinik Sanitasi</p> <p>e. Media Penyuluhan : leaflet/poster/lembar balik</p>
3.	KOMPETENSI PELAKSANA LAYANAN	<p>Sanitarian : Pendidikan DIII Kesehatan Lingkungan</p> <p>Petugas Kesehatan Lingkungan : S1 Kesehatan Masyarakat</p> <p>Mempunyai STR</p>
4.	PENGAWASAN INTERNAL	<p>a. Audit Internal</p> <p>b. Supervisi oleh kepala Puskesmas</p>

5.	JUMLAH PELAKSANA LAYANAN	a. Sanitarian : 1 orang
6.	JAMINAN PELAYANAN	a. Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar Pelayanan Klinik Sanitasi b. Bila pasien tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standar maka pasien akan mendapat perlakuan khusus berupa pendampingan oleh petugas yang berkompeten selama pelayanan.
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN LAYANAN	a. Data data pasien atau hasil rekaman data akan di jamin sepenuhnya dari segi 1. Kerahasiaan rekam medik pasien 2. penyimpanan data pasien dilakukan dengan baik dan benar b. Alat / Instrumen yang digunakan telah sesuai dengan baik dan benar
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA LAYANAN	a. Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) setiap bulan bagi yang ASN/ PPPK b. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat c. Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP) d. Penilaian perilaku petugas kinis yang mendukung budaya keselamatan pasien

Situbondo, 05 Maret 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS SITUBONDO,

drg HESTY TULUS PANGGIH A, MMRS
NIP.19760702 200903 2 003



PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS SITUBONDO
Jl. Desa Talkandang No. 36 Telp.(0338) 670376
Email : puskesmassitubondo@ymail.com
SITUBONDO 68315

STANDART PELAYANAN POJOK TB

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	PERSYARATAN	<ul style="list-style-type: none">a. Pasien membawa KTP/KKb. Pasien wajib hadir atau keluarga pasien TB apabila dengan kondisi tertentuc. Pasien membawa kartu obat TB (bagi penderita TB lama)d. Pasien membawa form TB 09 (bagi penderita TB baru yang dikirim balik oleh RS)
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR LAYANAN	<ul style="list-style-type: none">a. Petugas melakukan persiapan pelayanan (petugas, ruangan, APD , alat dan bahan)b. Petugas memanggil pasien sesuai nomer antrianc. Pasien TB/ keluarga menunggu diruang tunggu "KITA" dan wajib memakai masker<ul style="list-style-type: none">1. Jika pasien baru (TB paru)<ul style="list-style-type: none">-Petugas melakukan identifikasi pasien dengan menanyakan ulang identitas pasien disesuaikan dengan rekam medis-Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik, TTV pada pasien, cek laboratorium HIV dan GDA-Petugas menanyakan kepada pasien hasil pemeriksaan dahak (TCM)-Petugas melakukan edukasi/KIE tentang pengobatan TB pada pasien dan keluarga-Petugas memberikan obat OAT sesuai indikasi

		<p>-Petugas memberikan kartu pengobatan TB paru</p> <p>-Petugas mencatat data pemeriksaan pada rekam medik dan register kunjungan rawat jalan</p> <p>-Petugas melakukan penginputan data pada aplikasi SITB online dan SIKDA</p> <p>2. Jika pasien lama</p> <p>-Petugas melakukan identifikasi pasien dengan menanyakan ulang identitas pasien disesuaikan dengan rekam medis dan kartu pengobatan TB</p> <p>-Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik, TTV pada pasien</p> <p>-Petugas memberikan OAT sesuai indikasi</p> <p>-Petugas memberikan KIE</p> <p>-Petugas melakukan pencatatan manual di register maupun di pencatatan elektronik (SIKDA/PCARE/RME)</p>
3.	JANGKA WAKTU LAYANAN	<p>a. Pelayanan pada pasien TB baru 15-20 Menit</p> <p>b. Pelayanan pada pasien TB lama 10 Menit</p>
4.	BIAYA/ TARIF	Pasien Umum dan BPJS/ Sehati : Gratis
5.	PRODUK LAYANAN	<p>a. Pemeriksaan/ skrening TB</p> <p>b. Kunjungan kontak serumah</p> <p>c. Konseling</p> <p>d. Resep obat OAT</p>
6.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN & MASUKAN	<p>MEDIA INFORMASI & PENGADUAN :</p> <p>a.NO.WHATSAPP : 0853 - 3477- 0082</p> <p>b.EMAIL : puskesmassitubondo@gmail.com</p> <p>c.WEBSITE :</p> <p>https://pkmsitubondo.situbondokab.go.id/</p> <p>d.INSTAGRAM : @puskesmassitubondo</p> <p>e.FACEBOOK:</p> <p>https://www.facebook.com/puskesmassit</p> <p>f.Secara tertulis manual melalui : Kotak Saran</p>

g. Barcode pengaduan :



PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN :

1. Petugas pengaduan menyediakan media pengaduan antara lain:
 - 1.1. Tertulis (kotak saran, sosial media, survei kepuasan, email);
 - 1.2. Lisan (telepon, handphone);
 - 1.3. Langsung bertatap muka menemui Petugas
2. Petugas menerima pengaduan di ruang pengaduan dengan mencatat / memasukkan data pengaduan;
3. Tim Pengaduan mengevaluasi pengaduan;
4. Apabila pengaduan dapat dilakukan tindak lanjut secara langsung maka tim pengaduan atau petugas akan menjawab atau menindaklanjuti pengaduan secara langsung;
5. Apabila pengaduan memerlukan koordinasi dengan unit layanan yang lain maka akan dilakukan pertemuan pembahasan pengaduan yang diketahui dan disetujui oleh Kepala Puskesmas. Hasil keputusan koordinasi akan disampaikan sebagai jawaban kepada pihak yang menyampaikan pengaduan;
6. Pengaduan akan dijawab sesuai dengan media penyampaian pengaduan;
7. Tim pengaduan membuat media informasi di papan informasi dan sosial media bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti.

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	DASAR HUKUM	a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;

		<p>b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 514 Tahun 2015 tentang Panduan Klinis bagi Dokter di fasilitas tingkat pertama;</p> <p>c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;</p> <p>d. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.</p> <p>e. Kepmenkes nomor HK.01.07/MENKES/755/2019 tentang Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran Tata Laksana Tuberkulosis;</p> <p>f. Keputusan Kepala Kuskesmas Situbondo No.440/002.36.2/431.302.7.1.10/2023 tentang pelayanan klinis di Puskesmas Situbondo;</p>
2.	SARANA PRASARANA LAYANAN	<p>a. Ruangan pojok TB</p> <p>b. Meja kursi kerja</p> <p>c. Alat tulis kantor</p> <p>d. Buku register</p> <p>e. Alat pengukuran Vital Sign dan antropometri</p> <p>f. Pot dahak</p> <p>g. Sistem Informasi Tuberkulosis (SITB) online</p> <p>h. Komputer dan jaringan internet</p>
3.	KOMPETENSI PELAKSANA LAYANAN	<p>Dokter : Pendidikan kedokteran</p> <p>Bidan/ Perawat : DIII/DIV/S1 Keperawatan/Kebidanan</p> <p>STR dan mempunyai sertifikat pelatihan TB</p>
4.	PENGAWASAN INTERNAL	<p>a. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh Audit Internal puskesmas</p> <p>b. Supervisi oleh kepala Puskesmas</p>
5.	JUMLAH PELAKSANA LAYANAN	<p>Pelaksana program TB :</p> <p>Dokter 1 orang</p> <p>Bidan : 1 orang</p>

6.	JAMINAN PELAYANAN	Pelayanan yang dilakukan sesuai standar pelayanan dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN LAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data-data pasien atau hasil rekaman data akan dijamin sepenuhnya dari segi <ol style="list-style-type: none"> a. Kerahasiaan rekam medis pasien b. Penyimpanan data pasien dengan baik dan benar. 2. Alat ukur yang digunakan telah dikalibrasi dan dinyatakan aman untuk pelayanan para pasien. 3. Obat OAT yang diberikan dijamin masa berlakunya (tidak kadaluarsa)
8.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA LAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> a. Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) setiap bulan bagi yang ASN/ PPPK b. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat c. Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP) d. Penilaian perilaku petugas kinis yang mendukung budaya keselamatan pasien

Situbondo, 05 Maret 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS SITUBONDO,

drg HESTY TULUS PANGGIH A, MMRS
NIP.19760702 200903 2 003