



**PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

**DINAS KESEHATAN**

Jl. Siwalankerto No.134 Kel. Siwalankerto Kec. Wonocolo Kota  
Surabaya  
Telepon (031) 8482487 Faksimile pkm.siwalankerto@surabaya.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN**  
**Nomor : 440/SP.0004.01/436.7.2.3.58/2023**  
**TENTANG**  
**STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS SIWALANKERTO**  
**KEPALA DINAS KESEHATAN,**

- Menimbang :
- 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 penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
  - bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan Puskesmas Siwalankerto dengan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan.
- Mengingat :
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  - Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  - Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
  - Peraturan Walikota Surabaya Nomor 131 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Nomenklatur, Kedudukan, Susunan Organisasi Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
- KESATU :** Standar Pelayanan pada ,Puskesmas Siwalankerto sebagaimana tercantum dalam Keputusan ini;
- KEDUA :** Standar pelayanan pada Puskesmas Siwalankerto meliputi :
- 1. PELAYANAN UNIT PENGOBATAN UMUM**
  - 2. PELAYANAN UNIT PENGOBATAN LANSIA**
  - 3. PELAYANAN UNIT PENGOBATAN GIGI**
  - 4. PELAYANAN UNIT KIA/KB**
  - 5. PELAYANAN UNIT KONSULTASI GIZI**
  - 6. PELAYANAN UNIT KONSULTASI KESEHATAN LINGKUNGAN**
  - 7. PELAYANAN UNIT KESEHATAN TRADISIONAL**
  - 8. PELAYANAN POS KESEHATAN KELURAHAN (POSKESKEL)**
  - 9. PELAYANAN UNIT PSIKOLOGI**
  - 10. PELAYANAN UNIT TB**
  - 11. PELAYANAN UNIT KEFARMASIAN**
  - 12. PELAYANAN UNIT LABORATORIUM**
  - 13. PELAYANAN UNIT PENDAFTARAN**
  - 14. PELAYANAN UNIT RAWAT BERSALIN**
  - 15. PELAYANAN UNIT RAWAT INAP UMUM**
  - 16. PELAYANAN UNIT GAWAT DARURAT**

KETIGA :

Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KEEMPAT :

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya apabila kemudian terdapat kesalahan dalam Keputusan ini.

Ditetapkan di Surabaya  
Pada tanggal 06 Maret 2023

**KEPALA,**



**NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.**  
**Pembina Utama Muda**  
**NIP 197001171994032008**

## Lampiran 1

Nomor : 440/SP.0004.01/436.7.2.3.58/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

### STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN UNIT PENGOBATAN UMUM

| NO  | KOMPONEN                       | URAIAN  |                 |              |        |  |       |        |   |  |  |   |  |  |                                  |        |        |
|---|--------------------------------|---|-----------------|--------------|--------|--|-------|--------|---|--|--|---|--|--|----------------------------------|--------|--------|
| 1   | Persyaratan                    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nomor Antrian Pada Unit Pengobatan Umum yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).</li><li>2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Siwalankerto) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.</li><li>3. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan.</li><li>4. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas)</li></ol> |                 |              |        |  |       |        |   |  |  |   |  |  |                                  |        |        |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nomor Antrian Pada Unit Pengobatan Umum yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).</li><li>2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Siwalankerto) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.</li><li>3. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan.</li><li>4. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas)</li></ol> |                 |              |        |  |       |        |   |  |  |   |  |  |                                  |        |        |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan         | 20 Menit  |                 |              |        |  |       |        |   |  |  |   |  |  |                                  |        |        |
| 4   | Biaya                          | <p>Sesuai Perda Retribusi Puskesmas No 5 Tahun 2010</p> <p>No</p> <table><thead><tr><th>Jenis Pelayanan</th><th>Tarif ( Rp )</th><th>Satuan</th></tr></thead><tbody><tr><td>1 Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Dasar</td><td>5,000</td><td>Pasien</td></tr><tr><td>2</td><td></td><td></td></tr><tr><td colspan="3">Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Dasar Kunjungan Sore 10,000 Pasien</td></tr><tr><td>3 Pelayanan Gawat Darurat di UGD</td><td>10,000</td><td>Pasien</td></tr></tbody></table>   | Jenis Pelayanan | Tarif ( Rp ) | Satuan | 1 Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Dasar | 5,000 | Pasien | 2 |  |  | Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Dasar Kunjungan Sore 10,000 Pasien |  |  | 3 Pelayanan Gawat Darurat di UGD | 10,000 | Pasien |
| Jenis Pelayanan   | Tarif ( Rp )                   | Satuan  |                 |              |        |  |       |        |   |  |  |   |  |  |                                  |        |        |
| 1 Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Dasar                            | 5,000                          | Pasien  |                 |              |        |  |       |        |   |  |  |   |  |  |                                  |        |        |
| 2   |                                |   |                 |              |        |  |       |        |   |  |  |   |  |  |                                  |        |        |
| Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Dasar Kunjungan Sore 10,000 Pasien |                                |   |                 |              |        |  |       |        |   |  |  |   |  |  |                                  |        |        |
| 3 Pelayanan Gawat Darurat di UGD  | 10,000                         | Pasien  |                 |              |        |  |       |        |   |  |  |   |  |  |                                  |        |        |

| NO | KOMPONEN | URAIAN  |
|----|----------|---|
|    |          | <p>4</p> <p>Perawatan Luka :</p> <p>    a. Rawat luka ringan      8,000      Pasien</p> <p>    b. Rawat luka berat 20,000      Pasien</p> <p>    c. Rawat luka Ganggren 20,000      Pasien</p> <p>5 Perawatan Luka Bakar :</p> <p>    a. Rawat luka bakar derajat I / regio ( kecil ) 20,000      Pasien</p> <p>    b. Rawat luka bakar derajat II / regio ( sedang ) 25,000      Pasien</p> <p>6 Nebulizer      20,000      Pasien</p> <p>7 Circumsisi      100,000      Pasien</p> <p>8 Incisi Abses      25,000      Pasien</p> <p>9 Ekstraksi Kuku      25,000      Pasien</p> <p>10 Stump plasty 30,000      Pasien</p> <p>11 Ekstirpasi Mata Ikan ( Excisi clavus ) 30,000      Pasien</p> <p>12 Heacting :</p> <p>    a. 1 - 3 per luka      20,000      Pasien</p> <p>    b. Lebih dari 4 per luka 30,000      Pasien</p> <p>    c. Angkat / lepas jahitan 7,000      Pasien</p> <p>13 Ekstirpasi Lipoma 50,000      Pasien</p> <p>14 Bulektomi      12,500      Pasien</p> <p>15 Pasang Naso Gastric Tube (NGT) 5,000      Pasien</p> <p>16 Jahit 1 Telinga dawir      25,000      Pasien</p> <p>17 Kateter :</p> <p>    a. Pasang kateter / Dower kateter 40,000      Pasien</p> <p>    b. Lepas kateter      10,000      Pasien</p> <p>18 Pemasangan Infus 25,000      Pasien</p> <p>    Ganti cairan infus 3,000      Botol</p> <p>19 Injeksi Intra Vena 10,000      Pasien</p> <p>20 Injeksi Intramuscular (IM) / Subcutaneous (SC) / Intra Cutaneus (IC) 7,500      Pasien</p> <p>21 Pemakaian Oksigen (per jam) dewasa / anak 5,000      Pasien</p> <p>22 Surat Keterangan :</p> |

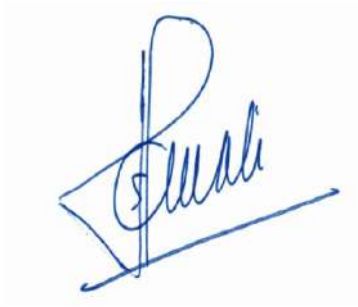
| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|----|--|---|
|    |  | <p>a. Sehat 5,000 Orang</p> <p>b. Kelahiran 5,000 Orang</p> <p>c. Visum hidup 5,000 Orang</p> <p>23 Observasi (per jam) 4,000 Pasien</p> <p>24 Pelayanan Kesehatan Mata</p> <p>a. Pemeriksaan visus mata 5,000 Pasien</p> <p>b. Tindakan Irigasi mata ( Trauma Kimia ) 7,500 Pasien</p> <p>c. Pengambilan Corpus alienum (benda asing) 10,000 Pasien</p> <p>25</p> <p>Pelayanan Kesehatan THT</p> <p>a. Ekstraksi serumen 5,000 Pasien</p> <p>b. Ekstraksi benda asing THT 5,000 Pasien</p> <p>26 ECG 25,000 Pasien</p> <p>27 Home Care 25,000 Pasien</p> <p>28 Pemeriksaan Jenazah 27,500 Jenazah</p> <p>29 Pemeriksaan Jenazah di Luar Jam Kerja 50,000 Jenazah</p> <p>Perda: -</p> |
| 5  | Produk Pelayanan                         | Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan  |
| 6  | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>1. Petugas : PJ Komplain Pelanggan (0859-3104-0414)</p> <p>2. Sms centre : ---</p> <p>3. Hotline : 031-8482487</p> <p>4. Website : -</p> <p>5. Email : pkmsiwalankerto@gmail.com</p> <p>Hotline : +6231 545-6290</p> <p>Toll Free : +62-800-1404122</p> <p>Email : mediacenter.surabaya.go.id</p> <p>Instagram : @sapawarga</p> <p>Twitter : @sapawarga</p> <p>facebook fanpage : sapawargasby</p>   |
| 7  | Dasar Hukum                              | <p>1. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</p>  |

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|----|--|---|
|    |  | 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik<br>4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional<br>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat |
| 8  | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas   | Sarana :<br>1. Komputer<br>2. Printer<br>3. Jaringan Internet<br>4. ECG<br>5. Snellen Chart<br>6. Set Emergency<br>7. TV Promkes<br><br>Prasarana :<br>1. Ruang pelayanan umum / Ruang tunggu<br>2. Parkir  |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;<br>2. Berorientasi pada pelayanan;<br>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;<br>4. Mampu menganalisis kebenaran data;<br>5. Disiplin;<br>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan   |
| 10 | Pengawasan Internal                        | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dengan penuh tanggung jawab; Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten<br>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas  |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 1. 7 Dokter<br>2. 8 Perawat   |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan dapat cepat, tepat dan solutif apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan  |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Peralatan medis yang digunakan dan Tindakan yang dilakukan sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP)  |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen tiap 6 bulan sekali<br>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan<br>3. Survey kepuasan masyarakat tiap 6 bulan sekali   |

Ditetapkan di Surabaya  
 Pada tanggal 06 Maret 2023

**KEPALA PUSKESMAS,**

**KEPALA,**



**DR. SRI HAWATI**  
**Pembina Utama Madya / IV d**  
**NIP 196212141989032006**



**NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.**  
**Pembina Utama Muda**  
**NIP 197001171994032008**

## Lampiran 2

Nomor : 440/SP.0004.01/436.7.2.3.58/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

### STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN UNIT PENGOBATAN LANSIA

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | Persyaratan                    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nomor Antrian Pada Unit Pengobatan Lansia yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran). Untuk pasien kategori usia <math>\geq 60</math> tahun</li><li>2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Siwalankerto) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.</li><li>3. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan.</li><li>4. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas)</li></ol>  |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Unit Pengobatan Umum (berupa print dari e-kios / capture dari HP).</li><li>2. Pasien menunggu di ruang tunggu Pelayanan Lansia</li><li>3. Pasien menuju ke meja Triase untuk di cek tanda - tanda vital dan konfirmasi identitas oleh Perawat Pelayanan Lansia</li><li>4. Pasien Menuju ke Dokter Umum untuk diperiksa fisik dan keluhan yang dirasakan.</li><li>5. Dokter membuatkan resep obat setelah melakukan pemeriksaan dan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Farmasi untuk mengambil obat.</li><li>6. Jika pasien memerlukan Pelayanan Laboratorium, dokter akan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Laboratorium.</li><li>7. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien.</li><li>8. Setelah pasien sudah mendapatkan obat / rujukan bisa pulang.</li></ol> |
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan         | 20 Menit   |
| 4  | Biaya                          | Sesuai Perda Retribusi Puskesmas No 5 Tahun 2010   |



| NO | KOMPONEN | URAIAN  |
|----|----------|---|
|    |          | No  |
|    |          | Jenis Pelayanan    Tarif ( Rp )    Satuan                                     |
|    |          | 1    Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Dasar    5,000    Pasien            |
|    |          | 2   |
|    |          | Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Dasar Kunjungan<br>Sore 10,000    Pasien |
|    |          | 3    Pelayanan Gawat Darurat di UGD 10,000    Pasien                          |
|    |          | 4    Perawatan Luka :   |
|    |          | a. Rawat luka ringan    8,000    Pasien                                       |
|    |          | b. Rawat luka berat 20,000    Pasien  |
|    |          | c. Rawat luka Ganggren 20,000    Pasien                                       |
|    |          | 5    Perawatan Luka Bakar :   |
|    |          | a. Rawat luka bakar derajat I / regio ( kecil ) 20,000    Pasien              |
|    |          | b. Rawat luka bakar derajat II / regio ( sedang ) 25,000    Pasien            |
|    |          | 6    Nebulizer    20,000    Pasien  |
|    |          | 7    Circumsisi    100,000    Pasien  |
|    |          | 8    Incisi Abses    25,000    Pasien   |
|    |          | 9    Ekstraksi Kuku    25,000    Pasien                                       |
|    |          | 10    Stump plasty    30,000    Pasien  |
|    |          | 11    Ekstirpasi Mata Ikan ( Excisi clavus )    30,000    Pasien              |
|    |          | 12    Heacting :  |
|    |          | a. 1 - 3 per luka    20,000    Pasien   |
|    |          | b. Lebih dari 4 per luka    30,000    Pasien                                  |
|    |          | c. Angkat / lepas jahitan 7,000    Pasien                                     |
|    |          | 13    Ekstirpasi Lipoma    50,000    Pasien                                   |
|    |          | 14    Bulektomi    12,500    Pasien   |
|    |          | 15    Pasang Naso Gastric Tube (NGT)    5,000    Pasien                       |
|    |          | 16    Jahit 1 Telinga dawir    25,000    Pasien                               |
|    |          | 17    Kateter :   |
|    |          | a. Pasang kateter / Dower kateter    40,000    Pasien                         |
|    |          | b. Lepas kateter    10,000    Pasien  |
|    |          | 18    Pemasangan Infus    25,000    Pasien                                    |

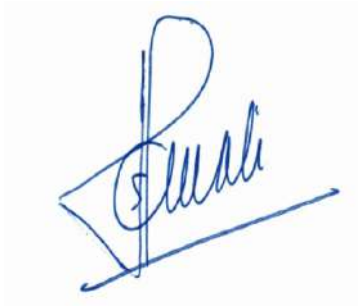
| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|----|--|--|
|    |  | <p>Ganti cairan infus 3,000 Botol</p> <p>19 Injeksi Intra Vena 10,000 Pasien</p> <p>20 Injeksi Intramuscular (IM) / Subcutaneous (SC) / Intra Cutaneus (IC) 7,500 Pasien</p> <p>21 Pemakaian Oksigen (per jam) dewasa / anak 5,000 Pasien</p> <p>22 Surat Keterangan :</p> <p style="padding-left: 20px;">a. Sehat 5,000 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">b. Kelahiran 5,000 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">c. Visum hidup 5,000 Orang</p> <p>23 Observasi (per jam) 4,000 Pasien</p> <p>24 Pelayanan Kesehatan Mata</p> <p style="padding-left: 20px;">a. Pemeriksaan visus mata 5,000 Pasien</p> <p style="padding-left: 20px;">b. Tindakan Irigasi mata ( Trauma Kimia ) 7,500 Pasien</p> <p style="padding-left: 20px;">c. Pengambilan Corpus alienum (benda asing) 10,000 Pasien</p> <p>25</p> <p>Pelayanan Kesehatan THT</p> <p style="padding-left: 20px;">a. Ekstraksi serumen 5,000 Pasien</p> <p style="padding-left: 20px;">b. Ekstraksi benda asing THT 5,000 Pasien</p> <p>26 ECG 25,000 Pasien</p> <p>27 Home Care 25,000 Pasien</p> <p>28 Pemeriksaan Jenazah 27,500 Jenazah</p> <p>29 Pemeriksaan Jenazah di Luar Jam Kerja 50,000 Jenazah</p> <p>Perda: -</p> |
| 5  | Produk Pelayanan                         | Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan   |
| 6  | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No Telepon Petugas Pengaduan : 085931040414 (PJ Komplain)</li> <li>2. Email : pkmsiwalankerto@gmail.com</li> <li>3. Hotline : 031-8482487</li> <li>4. Instagram: @puskesmassiwalankerto</li> <li>5. Aplikasi WargaKu</li> </ol>  |
| 7  | Dasar Hukum                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> </ol>   |

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|----|--|--|
|    |  | 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik<br>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik<br>4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional<br>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat |
| 8  | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas   | Sarana :<br>1. Komputer<br>2. Printer<br>3. Jaringan Internet<br>4. ECG<br>5. Set Emergency<br>6. TV Promkes<br>Prasarana :<br>1. Ruang pelayanan umum / Ruang tunggu<br>2. Parkir   |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;<br>2. Berorientasi pada pelayanan;<br>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;<br>4. Mampu menganalisis kebenaran data;<br>5. Disiplin;<br>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan  |
| 10 | Pengawasan Internal                        | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dengan penuh tanggung jawab; Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten<br>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas   |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 1. 7 Dokter<br>2. 8 Perawat  |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan dapat cepat, tepat dan solutif apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan   |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Peralatan medis yang digunakan dan Tindakan yang dilakukan sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP)   |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen tiap 6 bulan sekali<br>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan<br>3. Survey kepuasan masyarakat tiap 6 bulan sekali  |

Ditetapkan di Surabaya  
 Pada tanggal 06 Maret 2023

**KEPALA PUSKESMAS,**

**KEPALA,**



**DR. SRI HAWATI**  
**Pembina Utama Madya / IV d**  
**NIP 196212141989032006**



**NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.**  
**Pembina Utama Muda**  
**NIP 197001171994032008**

### Lampiran 3

Nomor : 440/SP.0004.01/436.7.2.3.58/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

#### STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN UNIT PENGOBATAN GIGI

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | Persyaratan                    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nomor Antrian Pada Unit Pengobatan Gigi yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).</li><li>2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Siwalankerto) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.</li><li>3. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan.</li><li>4. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas)</li></ol>  |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Unit Pengobatan Gigi (berupa print dari e-kios / capture dari HP).</li><li>2. Pasien menunggu di ruang tunggu Pelayanan Gigi</li><li>3. Pasien menuju ke meja Triase untuk di cek tanda - tanda vital dan konfirmasi identitas oleh Perawat Pelayanan Gigi</li><li>4. Pasien Menuju ke Dokter Gigi untuk diperiksa fisik dan keluhan yang dirasakan.</li><li>5. Dokter membuatkan resep obat setelah melakukan pemeriksaan dan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Farmasi untuk mengambil obat.</li><li>6. Jika pasien memerlukan Pelayanan Laboratorium, dokter akan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Laboratorium.</li><li>7. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien.</li><li>8. Setelah pasien sudah mendapatkan obat / rujukan bisa pulang.</li></ol> |
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan         | 20 Menit   |
| 4  | Biaya                          | Sesuai Perda Retribusi Puskesmas No 5 Tahun 2010   |

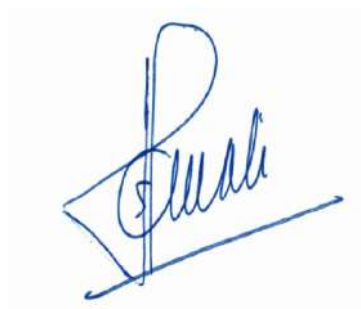
| NO | KOMPONEN | URAIAN  |
|----|----------|---|
|    |          | NO  |
|    |          | JENIS PELAYANAN    TARIF ( Rp )    SATUAN                                     |
|    |          | 1   |
|    |          | Pemeriksaan Dasar Gigi  |
|    |          | 5,000    Pasien   |
|    |          | 2    Pembersihan karang gigi /Scalling Per Regio    11,000    Pasien          |
|    |          | 3   |
|    |          | Penanganan Dry Socket   |
|    |          | 10,000    Pasien  |
|    |          | 4    Penanganan Trismus   |
|    |          | 10,000    Pasien  |
|    |          | 5    Pencabutan Gigi Sulung Dengan Chlorethyl 7,500    Pasien                 |
|    |          | 6    Pencabutan Gigi Sulung Dengan Injeksi Lokal anestesi    15,000<br>Pasien |
|    |          | 7    Pencabutan Gigi Permanent 22,000    Pasien                               |
|    |          | 8    Pencabutan Gigi Permanent M3 32,500    Pasien                            |
|    |          | 9    Pencabutan Gigi Permanent M3 Miring 50,000    Pasien                     |
|    |          | 10    Devitalisasi Pulpa Gigi Permanen (T.Sementara 1)    15,000<br>Pasien    |
|    |          | 11    Insisi Abses 20,000    Pasien   |
|    |          | 12    Open Boor 12,500    Pasien  |
|    |          | 13    Pulp Capping (T. Sementara 2) 15,000    Pasien                          |
|    |          | 14    Pulpotomi dengan Trimix (Tumpatan Sementara 3) 15,000<br>Pasien         |
|    |          | 15    Sterilisasi Ruang Pulpa 1 (Tumpatan Sementara 4) 15,000<br>Pasien       |
|    |          | 16    Sterilisasi Ruang Pulpa 2 (Tumpatan Sementara 5) 15,000<br>Pasien       |
|    |          | 17    Pulpotomi (T. Sementara 6 ) 15,000<br>Pasien                            |
|    |          | 18    Tumpatan Basis (T. Sementara 7) 15,000    Pasien                        |
|    |          | 19    Tumpatan Tetap Glass Ionomer Cement 15,000    Pasien                    |
|    |          | 20    Tumpatan Tetap Composit 25,000    Pasien                                |
|    |          | 21    Eugenol Cavit ( Tumpatan Sementara 8 ) 15,000    Pasien                 |

| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|----|--|--|
|    |  | <p>22 Devitalisasi Pulpa Gigi Sulung (Tumpatan Sementara 9)<br/>15,000 Pasien</p> <p>23 Tumpatan tetap amalgam 15,000 Pasien</p> <p>24 Tumpatan tetap Fissure sealent 25,000 Pasien</p> <p>25 Curettage Pocket Gingiva 25,000 Pasien</p> <p>26 Operculectomy / Gingivectomy / Frenulectomi (per regio) 50,000 Pasien</p> <p>27 Flap periodontal 150,000 Pasien</p> <p>28 Alveolectomy 50,000 Pasien</p> <p>29 Topical Aplikasi / per regio 7,500 Pasien</p> <p>Perda: -</p>  |
| 5  | Produk Pelayanan                         | Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan   |
| 6  | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>No Telepon Petugas Pengaduan : 085931040414 (PJ Komplain)</p> <p>Email : pkmsiwalankerto@gmail.com</p> <p>Hotline : 031-8482487</p> <p>Instagram: @puskesmassiwalankerto</p> <p>Aplikasi WargaKu</p>  |
| 7  | Dasar Hukum                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol> |
| 8  | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | <p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Jaringan Internet</li> <li>4. Dental Unit (2 Unit)</li> <li>5. Kompresor (2 Unit)</li> <li>6. Light Curing (1 Unit)</li> <li>7. Alat set pemeriksaan gigi (Diagnostic set )</li> <li>8. Alat pencabutan gigi sulung dan gigi permanent</li> <li>9. Bahan tumpatan permanent dan sementara untuk gigi</li> </ol>   |

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|----|--|---|
|    |  | Prasarana :<br>1. Ruang pelayanan / Ruang tunggu<br>2. Parkir   |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;<br>2. Berorientasi pada pelayanan;<br>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;<br>4. Mampu menganalisis kebenaran data;<br>5. Disiplin;<br>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan       |
| 10 | Pengawasan Internal                        | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dengan penuh tanggung jawab; Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten<br>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas  |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 1. 1 Dokter gigi<br>2. 1 Perawat gigi   |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan dapat cepat, tepat dan solutif apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan  |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Peralatan medis yang digunakan dan Tindakan yang dilakukan sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP)  |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen tiap 6 bulan sekali<br>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan<br>3. Survey kepuasan masyarakat tiap 6 bulan sekali |

Ditetapkan di Surabaya  
 Pada tanggal 06 Maret 2023

**KEPALA PUSKESMAS,**



**DR. SRI HAWATI**  
 Pembina Utama Madya / IV d  
 NIP 196212141989032006

**KEPALA,**



**NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP 197001171994032008



## Lampiran 4

Nomor : 440/SP.0004.01/436.7.2.3.58/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

### STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN UNIT KIA/KB

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN  |
|----|--------------------------------|---|
| 1  | Persyaratan                    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nomor Antrian Pada Unit KIA/KB yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).</li><li>2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Siwalankerto) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.</li><li>3. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan.</li><li>4. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas) membawa buku pink.</li></ol>   |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Unit KIA/KB (berupa print dari e-kios / capture dari HP).</li><li>2. Pasien menunggu di ruang tunggu Pelayanan KIA/KB</li><li>3. Pasien menuju ke meja Triase untuk di cek tanda - tanda vital dan konfirmasi identitas oleh Bidan</li><li>4. Pasien dilakukan pemeriksaan oleh bidan dan bila di temukan permasalahan di konsulkan ke dokter</li><li>5. Bidan entri vitamin pada ibu hamil, obat pada PUS dan balita, mendapatkan nomer antrian mengambil obat. setelah melakukan pemeriksaan dan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Farmasi.</li><li>6. Jika pasien memerlukan Pelayanan Laboratorium, dokter akan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Laboratorium.</li><li>7. Apabila bidan menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka bidan akan kolaborasi dengan dokter dan memberikan print rujukan kepada pasien yang di ditandatangani oleh dokter.</li><li>8. Setelah pasien sudah mendapatkan obat / rujukan bisa pulang.</li></ol> |
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan         | 15 Menit  |
| 4  | Biaya                          | Sesuai Perda Retribusi Puskesmas No 5 Tahun 2010  |

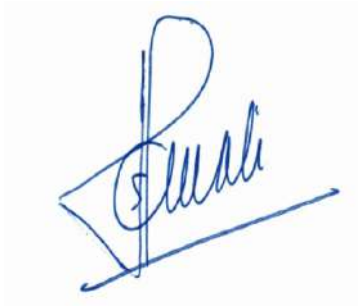
| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|----|--|---|
|    |  | <p>NO</p> <p>JENIS PELAYANAN    TARIF</p> <p>( Rp )    SATUAN</p> <p>1    Pelayanan Pemeriksaan Dasar    5,000    Pasien</p> <p>2    IVA 6,500    Pasien</p> <p>3    Treat Cryo    100,000    Pasien</p> <p>4    Inspekulo/Pemeriksaan Dalam VT 1,500    Pasien</p> <p>5    Tindik    5,000    Pasien</p> <p>6    DDTK (Deteksi Dini Tumbuh Kembang)    3,000    Pasien</p> <p>7    Pelayanan KB Suntik 3 Bulan    7,500    Pasien</p> <p>8    Pelayanan KB Pil    3,000    Pasien</p> <p>9    Pelayanan KB Implant (Pasang)    280,000    Pasien</p> <p>10    Pelayanan KB Implant (Lepas)    20,000    Pasien</p> <p>11    Pelayanan KB IUD (Pasang) 25,000    Pasien</p> <p>12    Pelayanan KB IUD (Lepas)    5,000    Pasien</p> <p>13    USG Kandungan    35,000    Pasien</p> <p>Perda: -</p> |
| 5  | Produk Pelayanan                         | Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan  |
| 6  | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>No Telepon Petugas Pengaduan : 085231211282 (Kepala Tata Usaha)</p> <p>Email : pkmsiwalankerto@gmail.com</p> <p>Hotline : 031-8482487</p> <p>Instagram: @puskesmassiwalankerto</p> <p>Aplikasi WargaKu</p>   |
| 7  | Dasar Hukum                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan engaduan Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana embangunan Jangka Menengah Nasional</li> </ol>   |

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|----|--|---|
|    |  | 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat   |
| 8  | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas   | Sarana :<br>1. Komputer<br>2. Printer<br>3. Jaringan Internet<br>4. IVA Set<br>5. IUD Set<br>6. Implant Set<br>7. USG<br>8. Set Emergency<br>9. TV Promkes<br><br>Prasarana :<br>1. Ruang tunggu<br>2. Parkir   |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;<br>2. Berorientasi pada pelayanan;<br>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;<br>4. Mampu menganalisis kebenaran data;<br>5. Disiplin;<br>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan       |
| 10 | Pengawasan Internal                        | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dengan penuh tanggung jawab; Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten<br>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas  |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 10 Bidan  |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan dapat cepat, tepat dan solutif apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan  |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Peralatan medis yang digunakan dan Tindakan yang dilakukan sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP)  |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen tiap 6 bulan sekali<br>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan<br>3. Survey kepuasan masyarakat tiap 6 bulan sekali |

Ditetapkan di Surabaya  
 Pada tanggal 06 Maret 2023

**KEPALA PUSKESMAS,**

**KEPALA,**



**DR. SRI HAWATI**  
**Pembina Utama Madya / IV d**  
**NIP 196212141989032006**



**NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.**  
**Pembina Utama Muda**  
**NIP 197001171994032008**

## Lampiran 5

Nomor : 440/SP.0004.01/436.7.2.3.58/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

### STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN UNIT KONSULTASI GIZI

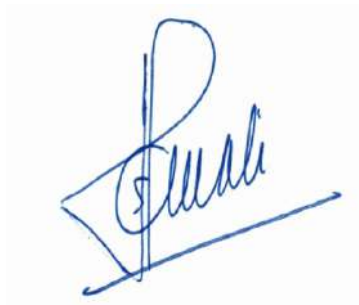
| NO | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | Persyaratan                    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Untuk pasien Baru mengambil nomer Antrian Pada Poli Umum / Poli KIA yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).</li><li>2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Siwalankerto) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.</li><li>3. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas).</li><li>4. Untuk pasien Baru mengambil nomer Antrian Pada Poli Umum / Poli KIA yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).</li></ol>   |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Umum / Poli KIA (berupa print dari e-kios / capture dari HP).</li><li>2. Pasien menunggu di ruang tunggu Pelayanan Umum / Pelayanan KIA.</li><li>3. Pasien menuju ke meja Triase untuk di cek tanda - tanda vital dan konfirmasi identitas oleh Perawat Pelayanan Umum / Bidan KIA.</li><li>4. Dokter melakukan anamnesa lanjutan untuk kemudian dirujuk internal ke Pelayanan Gizi.</li><li>5. Dokter merujuk ke Pelayanan Konseling Terpadu.</li><li>6. Petugas Konster melakukan anamnesa nutrisi, edukasi dan konseling.</li><li>7. Apabila petugas menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka pasien akan mendapatkan rujukan dari Dokter.</li><li>8. Setelah pasien sudah mendapatkan terapi Gizi / rujukan bisa pulang.</li></ol> |
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan         | 15 Menit   |
| 4  | Biaya                          | Sesuai Perda Retribusi Puskesmas No 5 Tahun 2010<br><br>NO   |

| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|----|--|--|
|    |  | <p>Jenis Pelayanan    Tarif ( Rp )    Satuan</p> <p>1    Konsultasi    2500    Pasien</p> <p>Perda: -</p>  |
| 5  | Produk Pelayanan                         | Pelayanan Konsultasi Gizi  |
| 6  | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>No Telepon Petugas Pengaduan : 085931040414 (PJ Komplain)</p> <p>Email : pkmsiwalankerto@gmail.com</p> <p>Hotline : 031-8482487</p> <p>Instagram: @puskesmassiwalankerto</p> <p>Aplikasi WargaKu</p>  |
| 7  | Dasar Hukum                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>5. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> </ol> |
| 8  | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | <p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Jaringan Internet</li> <li>4. Leaflet</li> <li>5. Lembar Balik</li> <li>6. Food Model</li> <li>7. Ukur berat badan dan timbang badan</li> <li>8. Ukur Lingkar lengan atas</li> </ol> <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan / Ruang tunggu</li> <li>2. Parkir</li> </ol>  |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu mengoperasikan computer;</li> <li>2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;</li> <li>3. Berorientasi pada pelayanan;</li> <li>4. Mampu menganalisa kebenaran data;</li> <li>5. Disiplin;</li> </ol>  |

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|----|--|---|
|    |  | 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan   |
| 10 | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dengan penuh tanggung jawab; Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</li> </ol>  |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 2 Petugas Gizi  |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan dapat cepat, tepat dan solutif apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan  |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Peralatan medis yang digunakan dan Tindakan yang dilakukan sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP)  |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen tiap 6 bulan sekali</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat tiap 6 bulan sekali</li> </ol> |

Ditetapkan di Surabaya  
Pada tanggal 06 Maret 2023

**KEPALA PUSKESMAS,**



**DR. SRI HAWATI**  
Pembina Utama Madya / IV d  
NIP 196212141989032006

**KEPALA,**



**NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.**  
Pembina Utama Muda  
NIP 197001171994032008

## Lampiran 6

Nomor : 440/SP.0004.01/436.7.2.3.58/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

### STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN UNIT KONSULTASI KESEHATAN LINGKUNGAN

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN  |
|----|--------------------------------|---|
| 1  | Persyaratan                    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Untuk pasien Baru mengambil nomer Antrian Pada Poli Umum / Poli KIA yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).</li><li>2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Siwalankerto) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.</li><li>3. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas).</li></ol>  |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Umum / Poli KIA (berupa print dari e-kios / capture dari HP).</li><li>2. Pasien menunggu di ruang tunggu Pelayanan Umum/ Pelayanan KIA.</li><li>3. Pasien menuju ke meja Triase untuk di cek tanda - tanda vital dan konfirmasi identitas oleh Perawat Pelayanan Umum / Bidan KIA.</li><li>4. Dokter melakukan anamnesa lanjutan berbasis lingkungan untuk kemudian dirujuk internal ke Pelayanan Sanitasi.</li><li>5. Dokter merujuk ke Pelayanan Konseling Terpadu.</li><li>6. Petugas Konster melakukan anamnesa lingkungan, edukasi dan konseling.</li><li>7. Setelah pasien sudah mendapatkan pelayanan bisa pulang.</li></ol> |
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan         | 15 Menit  |
| 4  | Biaya                          | Konsultasi = Rp2.500,-<br>Perda: -<br><br>Perda: -  |

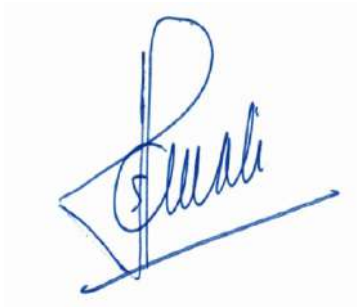


| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|----|--|--|
| 5  | Produk Pelayanan                           | Pelayanan Konsultasi Penyakit Berbasis Lingkungan  |
| 6  | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan   | No Telepon Petugas Pengaduan : 085931040414 (PJ Komplain)<br>Email : pkmsiwalankerto@gmail.com<br>Hotline : 031-8482487<br>Instagram: @puskesmassiwalankerto<br>Aplikasi WargaKu   |
| 7  | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>5. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> </ol> |
| 8  | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas   | Sarana : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Jaringan Internet</li> <li>4. Leaflet</li> <li>5. Lembar Balik</li> </ol> Prasarana : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan / Ruang tunggu</li> <li>2. Parkir</li> </ol>   |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu mengoperasikan computer;</li> <li>2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;</li> <li>3. Berorientasi pada pelayanan;</li> <li>4. Mampu menganalisa kebenaran data;</li> <li>5. Disiplin;</li> <li>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan</li> </ol>   |
| 10 | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dengan penuh tanggung jawab; Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</li> </ol>   |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 1 Petugas Kesehatan Lingkungan   |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan dapat cepat, tepat dan solutif apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan   |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Peralatan medis yang digunakan dan Tindakan yang dilakukan sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP)   |

| NO | KOMPONEN                   | URAIAN  |
|----|----------------------------|---|
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen tiap 6 bulan sekali</li><li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li><li>3. Survey kepuasan masyarakat tiap 6 bulan sekali</li></ol> |

Ditetapkan di Surabaya  
Pada tanggal 06 Maret 2023

**KEPALA PUSKESMAS,**



**DR. SRI HAWATI**  
Pembina Utama Madya / IV d  
NIP 196212141989032006

**KEPALA,**



**NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.**  
Pembina Utama Muda  
NIP 197001171994032008

## Lampiran 7

Nomor : 440/SP.0004.01/436.7.2.3.58/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

### STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN UNIT KESEHATAN TRADISIONAL

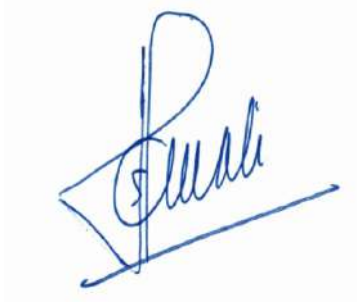
| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan                              | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien Baru atau pasien lama dengan Keluhan Baru mengambil Nomor Antrian Pada Unit Pengobatan Umum/ Unit KIA yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).</li><li>2. Pasien Kontrol terapi lanjutan mengambil Nomor Antrian Pada Unit Kesehatan Tradisional yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).</li><li>3. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Siwalankerto) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS</li></ol> |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien Baru atau pasien lama dengan Keluhan Baru mengambil Nomor Antrian Pada Unit Pengobatan Umum/ Unit KIA yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).</li><li>2. Pasien Kontrol terapi lanjutan mengambil Nomor Antrian Pada Unit Kesehatan Tradisional yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).</li><li>3. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Siwalankerto) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS</li></ol> |
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan                   | 15 menit   |
| 4  | Biaya                                    | Sesuai Perda Retribusi Puskesmas No 5 Tahun 2010<br><br>Perda: -   |
| 5  | Produk Pelayanan                         | Pelayanan Pijat Bayi, Akupuntur, Akupresur wajah, konsultasi herbal  |
| 6  | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | No Telepon Petugas Pengaduan : 085931040414 (PJ Komplain)<br>Email : pkmsiwalankerto@gmail.com<br>Hotline : 031-8482487<br>Instagram: @puskesmasmassiwalankerto<br>Aplikasi WargaKu  |

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|----|--|--|
| 7  | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol> |
| 8  | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas   | <p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. Akupuntur set</li> <li>4. Baby oil</li> <li>5. APD (handscoon, Masker, )</li> <li>6. Elekrstimulator</li> <li>7. Simplisia TOGA</li> </ol> <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan umum / Ruang tunggu</li> <li>2. Parkir</li> </ol>   |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;</li> <li>2. Berorientasi pada pelayanan;</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;</li> <li>4. Mampu menganalisis kebenaran data;</li> <li>5. Disiplin;</li> <li>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan</li> </ol>  |
| 10 | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dengan penuh tanggung jawab; Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</li> </ol>   |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 1 Orang  |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan dapat cepat, tepat dan solutif apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan   |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Peralatan medis yang digunakan dan Tindakan yang dilakukan sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP)   |

| NO | KOMPONEN                   | URAIAN  |
|----|----------------------------|---|
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen tiap 6 bulan sekali</li><li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li><li>3. Survey kepuasan masyarakat tiap 6 bulan sekali</li></ol> |

Ditetapkan di Surabaya  
Pada tanggal 06 Maret 2023

**KEPALA PUSKESMAS,**



**DR. SRI HAWATI**  
Pembina Utama Madya / IV d  
NIP 196212141989032006

**KEPALA,**



**NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.**  
Pembina Utama Muda  
NIP 197001171994032008

## Lampiran 8

Nomor : 440/SP.0004.01/436.7.2.3.58/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

### STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN POS KESEHATAN KELURAHAN (POSKESKEL)

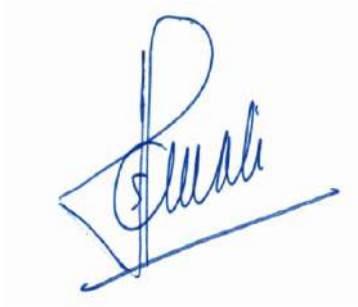
| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan                              | Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Siwalankerto) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS   |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur           | <p>Pasien menuju ke meja periksa untuk di cek tanda - tanda vital dan konfirmasi identitas oleh Petugas</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Pasien dilakukan pelayanan sesuai yang dibutuhkan</li><li>3. Pasien mendapatkan konseling</li><li>4. Setelah selesai pasien mendapatkan obat dan bisa pulang</li></ol> |
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan                   | 10 Menit  |
| 4  | Biaya                                    | <p>Sesuai Perda Retribusi Puskesmas No 5 Tahun 2010</p> <p>Perda: -</p>   |
| 5  | Produk Pelayanan                         | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan Imunisasi</li><li>2. Pelayanan ANC</li><li>3. Pelayanan KB</li></ol>   |
| 6  | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>No Telepon Petugas Pengaduan : 085931040414 (PJ Komplain)<br/>Email : pkmsiwalankerto@gmail.com<br/>Hotline : 031-8482487<br/>Instagram: @puskesmassiwalankerto<br/>Aplikasi WargaKu</p>   |
| 7  | Dasar Hukum                              | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li><li>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li></ol>   |

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|----|--|--|
|    |  | 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional<br><br>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik<br><br>5. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik |
| 8  | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas   | Sarana :<br>1. Meja<br>2. Kursi<br>3. Bed periksa pasien<br>4. Lemari<br>5. Tensimeter<br>6. Timbangan berat badan (dewasa dan bayi)<br>7. Lampu sorot<br><br>Prasarana :<br>1. Ruang pelayanan umum / Ruang tunggu<br>2. Parkir   |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;<br>2. Berorientasi pada pelayanan;<br>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;<br>4. Mampu menganalisis kebenaran data;<br>5. Disiplin;<br>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan  |
| 10 | Pengawasan Internal                        | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dengan penuh tanggung jawab; Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten<br>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas   |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 1 Orang bidan kelurahan  |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan dapat cepat, tepat dan solutif apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan   |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Peralatan medis yang digunakan dan Tindakan yang dilakukan sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP)   |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen tiap 6 bulan sekali<br>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan<br>3. Survey kepuasan masyarakat tiap 6 bulan sekali                                    |

Ditetapkan di Surabaya  
 Pada tanggal 06 Maret 2023

**KEPALA PUSKESMAS,**

**KEPALA,**



**DR. SRI HAWATI**  
**Pembina Utama Madya / IV d**  
**NIP 196212141989032006**



**NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.**  
**Pembina Utama Muda**  
**NIP 197001171994032008**



## Lampiran 9

Nomor : 440/SP.0004.01/436.7.2.3.58/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

### STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN UNIT PSIKOLOGI

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | Persyaratan                    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Untuk pasien Baru mengambil nomer Antrian Pada Poli Umum yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).</li><li>2. Untuk Pasien Lama mengambil nomer Antrian Pada Poli Psikologi yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).</li><li>3. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Siwalankerto) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.</li><li>1. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan.</li><li>4. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas).</li></ol>  |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Umum / Poli Psikologi (berupa print dari e-kios / capture dari HP).</li><li>2. Pasien menunggu di ruang tunggu Pelayanan Umum / Pelayanan Psikologi.</li><li>3. Untuk pasien baru menuju ke meja Triase untuk di cek tanda - tanda vital dan konfirmasi identitas oleh Perawat Pelayanan Umum.</li><li>4. Dokter melakukan anamnesa lanjutan untuk kemudian dirujuk internal ke Pelayanan Psikologi.</li><li>5. Untuk pasien lama / pemeriksaan lanjutan menuju ruang pelayanan psikologi untuk di evaluasi oleh Petugas Psikologi.</li><li>6. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien.</li><li>7. 7. Setelah pasien sudah mendapatkan pelayanan / rujukan bisa pulang.</li></ol> |
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan         | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Konsultasi Catin / Bumil: Max 5 Menit</li></ol>   |

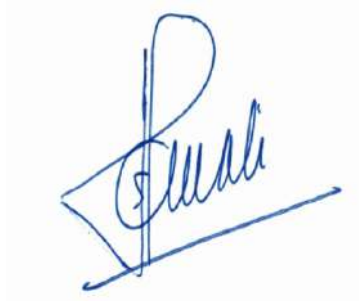
| NO | KOMPONEN         | URAIAN   |
|----|------------------|--|
|    |                  | 2. Konsultasi pasien umum: Max 15 Menit  |
| 4  | Biaya            | <p>Berbayar □ Rp. 2.500,-</p> <p>Sesuai dengan Perda Kota Surabaya No 5 Tahun 2010 Tentang RETRIBUSI PELAYANAN KESEHATAN PADA DINAS KESEHATAN KOTA SURABAYA</p> <p>Perda: -</p>  |
| 5  | Produk Pelayanan | <p>Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan.</p> <p>Pelayanan dan Pemeriksaan berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anamnesa informasi dasar pasien seperti: Nama, TTL, Alamat domisili, Status pasien (BPJS / APBD / Umum), keluhan pasien, asesmen diagnosa, Kode ICD-X, dan keterangan rujuk ke RS atau tidak</li> <li>2. Penilaian asesmen didapatkan dari pengisian skrining kesehatan mental pasien yang terdiri dari 20 aitem pertanyaan dijawab dengan metode Self Report Questioners (SRQ) atau menjawab sendiri dengan jujur tentang kondisi yang dirasakan pasien saat ini dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun</li> <li>3. Penilaian diagnosa didapat dari hasil SRQ dan anamnesa untuk mendapatkan informasi lebih mendalam terkait kondisi nyata yang dialami pasien</li> <li>4. Kode ICD-X didapatkan setelah hasil SRQ dan diagnosa ditetapkan dengan melihat symptoms-symptoms yang dimunculkan pasien baik secara sadar maupun tidak sadar selama proses amamnesa dijalankan oleh konselor</li> </ol> <p>Pengobatan yang diberikan berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dengan nilai SRQ rentang 0-7 artinya pasien tersebut memiliki sedikit kecemasan □ merubah mindset negative pasien menjadi lebih positif.</li> <li>2. Pasien dengan nilai SRQ rentang 8-15 artinya pasien tersebut memiliki kecemasan cukup tinggi sampai tinggi □ merubah mindset negative pasien menjadi lebih positif, memberi motivasi yang membangun, dan memberi beberapa alternatif solusi yang bisa digunakan pasien saat menghadapi masalah.</li> <li>3. Pasien yang memiliki nilai SRQ rentang 16-20 artinya pasien tersebut memiliki kecemasan tinggi sampai tidak terkontrol □ merubah mindset negative pasien menjadi lebih positif, memberi motivasi yang membangun, dan pemberian beberapa alternatif solusi yang bisa digunakan pasien saat menghadapi masalah, dan pemberian rujukan ke RS ditujukan kepada pasien atau keluarga pasien yang mau membantu proses pemulihan psikis pasien.</li> </ol> |

| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|----|--|--|
|    |  | <p>4. Proses rujukan ke RS memiliki tahapan yang wajib ditaati oleh pasien yaitu:</p> <p>petugas puskesmas hanya boleh merujuk ke RS tipe B,C,D. Jika RS tipe B,C,D tidak mampu memberikan pertolongan yang memadai maka RS tipe B,C, dan D berhak membantu pasien dengan memberikan rujukan ke RS tipe A untuk mendapatkan pertolongan yang lebih baik dan lengkap yang itunjang dengan kemampuan para ahli dan kecanggihan alat yang dimiliki oleh RS tipe A.</p>  |
| 6  | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>No Telepon Petugas Pengaduan : 085931040414 (PJ Komplain)<br/> Email : pkmsiwalankerto@gmail.com<br/> Hotline : 031-8482487<br/> Instagram: @puskesmassiwalankerto<br/> Aplikasi WargaKu</p>  |
| 7  | Dasar Hukum                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>5. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> </ol> |
| 8  | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | <p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. Printer</li> </ol> <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan umum / Ruang tunggu</li> <li>2. Parkir</li> </ol>   |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu mengoperasikan computer;</li> <li>2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;</li> <li>3. Berorientasi pada pelayanan;</li> <li>4. Mampu menganalisa kebenaran data;</li> <li>5. Disiplin;</li> <li>1. 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan</li> </ol>  |
| 10 | Pengawasan Internal                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dengan penuh tanggung jawab; Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten</li> </ol>   |

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|----|--|---|
|    |  | Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas   |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 1 Orang Konselor  |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan dapat cepat, tepat, solutif, dan dapat dipertanggungjawabkan  |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Peralatan medis yang digunakan dan Tindakan yang dilakukan sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP)  |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen tiap 6 bulan sekali</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat tiap 6 bulan sekali</li> </ol> |

Ditetapkan di Surabaya  
Pada tanggal 06 Maret 2023

**KEPALA PUSKESMAS,**



**DR. SRI HAWATI**  
Pembina Utama Madya / IV d  
NIP 196212141989032006

**KEPALA,**



**NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.**  
Pembina Utama Muda  
NIP 197001171994032008

## Lampiran 10

Nomor : 440/SP.0004.01/436.7.2.3.58/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

### STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN UNIT TB

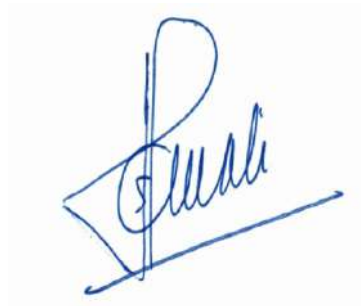
| NO | KOMPONEN                       | URAIAN  |
|----|--------------------------------|---|
| 1  | Persyaratan                    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nomer Antrian Pada Poli Umum yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).</li><li>2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Siwalankerto) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.</li><li>3. Membawa kartu obat TB (untuk pasien lama).</li><li>4. Membawa hasil laboratorium / foto / pengantar pindah pengobatan dari Rumah Sakit.</li></ol>   |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Poli Umum (berupa print dari e-kios / capture dari HP).</li><li>2. Pasien menunggu di ruang tunggu Pelayanan TB dan KTH.</li><li>3. Pasien Menuju ke Petugas TB untuk diperiksa fisik dan keluhan yang dirasakan.</li><li>4. Jika pasien memerlukan Pelayanan Laboratorium, dokter akan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Laboratorium.</li><li>5. Petugas memberikan obat TB dan menjelaskan tatacara minum.</li><li>6. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien.</li><li>7. Setelah pasien sudah mendapatkan obat / rujukan bisa pulang.</li></ol> |
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan         | 15 Menit  |
| 4  | Biaya                          | Gratis<br>Perda<br><br>Perda: -   |

| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|----|--|--|
| 5  | Produk Pelayanan                         | Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan   |
| 6  | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | No Telepon Petugas Pengaduan : 085931040414 (PJ Komplain)<br>Email : pkmsiwalankerto@gmail.com<br>Hotline : 031-8482487<br>Instagram: @puskesmassiwalankerto<br>Aplikasi WargaKu   |
| 7  | Dasar Hukum                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>5. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> </ol> |
| 8  | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | Sarana :<br><ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja</li> <li>2. Kursi</li> </ol> Prasarana :<br><ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayan an</li> <li>umum / Ruang tunggu</li> <li>2. Parkir</li> </ol>   |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;</li> <li>2. Berorientasi pada pelayanan;</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;</li> <li>4. Mampu menganalisis kebenaran data;</li> <li>5. Disiplin;</li> <li>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan</li> </ol>  |
| 10 | Pengawasan Internal                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dengan penuh tanggung jawab; Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</li> </ol>   |

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|----|--|---|
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter PJ P2</li> <li>2. Perawat TB</li> <li>3. Petugas Laboratorium</li> <li>4. Petugas Kefarmasian</li> </ol>   |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan dapat cepat, tepat dan solutif apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan  |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Peralatan medis yang digunakan dan Tindakan yang dilakukan sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP)  |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen tiap 6 bulan sekali</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat tiap 6 bulan sekali</li> </ol> |

Ditetapkan di Surabaya  
Pada tanggal 06 Maret 2023

**KEPALA PUSKESMAS,**



**DR. SRI HAWATI**  
Pembina Utama Madya / IV d  
NIP 196212141989032006

**KEPALA,**



**NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.**  
Pembina Utama Muda  
NIP 197001171994032008

## Lampiran 11

Nomor : 440/SP.0004.01/436.7.2.3.58/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

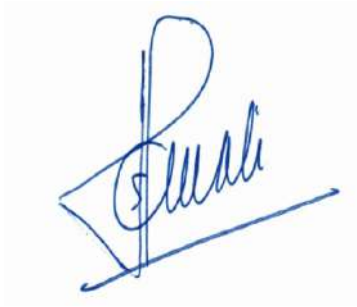
### STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN UNIT KEFARMASIAN

| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan                              | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien sudah dilakukan pemeriksaan oleh dokter pelayanan umum, KIA, atau gigi</li><li>2. Pasien PRB (Program Rujuk Balik) membawa fotokopi surat rujuk balik, fotokopi kartu BPJS, dan resep dari poli masing-masing 2 (dua) rangkap</li></ol>  |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien menuju ke unit pelayanan kefarmasian</li><li>2. Pasien menunggu panggilan nomor antrian farmasi di ruang tunggu unit pelayanan kefarmasian</li><li>3. Pasien mendapatkan obat dan diberikan penjelasan oleh petugas farmasi</li><li>4. Pasien yang telah mendapatkan obat dapat meninggalkan puskesmas</li></ol> |
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan                   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Non Racikan 15 Menit</li><li>2. Racikan 30 menit</li></ol>  |
| 4  | Biaya                                    | Gratis<br>Perda: -<br><br>Perda: -   |
| 5  | Produk Pelayanan                         | Pelayanan Kefarmasian  |
| 6  | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | No Telepon Petugas Pengaduan : 085931040414 (PJ Komplain)<br>Email : pkmsiwalankerto@gmail.com<br>Hotline : 031-8482487<br>Instagram: @puskesmassiwalankerto<br>Aplikasi WargaKu   |



| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|----|--|---|
| 7  | Dasar Hukum                                | <p>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>5. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> |
| 8  | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas   |   |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu mengoperasikan computer;</li> <li>2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;</li> <li>3. Berorientasi pada pelayanan;</li> <li>4. Mampu menganalisa kebenaran data;</li> <li>5. Disiplin;</li> <li>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan</li> </ol>  |
| 10 | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinyu;</li> <li>3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.</li> </ol>   |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | ... orang   |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.   |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat.  |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.  |

**KEPALA PUSKESMAS,**



**DR. SRI HAWATI**  
Pembina Utama Madya / IV d  
NIP 196212141989032006

**KEPALA,**



**NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.**  
Pembina Utama Muda  
NIP 197001171994032008

## Lampiran 12

Nomor : 440/SP.0004.01/436.7.2.3.58/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

### STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN UNIT LABORATORIUM

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN  |        |                 |            |        |   |            |  |  |  |                           |        |        |  |                         |  |  |  |              |       |        |  |           |       |        |  |             |       |        |
|----|--------------------------------|---|--------|-----------------|------------|--------|---|------------|--|--|--|---------------------------|--------|--------|--|-------------------------|--|--|--|--------------|-------|--------|--|-----------|-------|--------|--|-------------|-------|--------|
| 1  | Persyaratan                    | Pasien sudah dilakukan pemeriksaan oleh dokter Pelayanan Umum, KIA, atau Gigi dan mendapat pengantar dari poli terkait  |        |                 |            |        |   |            |  |  |  |                           |        |        |  |                         |  |  |  |              |       |        |  |           |       |        |  |             |       |        |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien datang ke unit Laboratorium kemudian menunggu di ruang tunggu Pelayanan Laboratorium</li><li>2. Petugas Laboratorium melihat nama pasien di antrian dan simpus komputer kemudian melihat pemeriksaan yang diminta unit terkait</li><li>3. Petugas Laboratorium mencatat identitas pasien dan pemeriksaan Laboratorium yang diminta unit terkait pada buku register Laboratorium</li><li>4. Petugas Laboratorium melakukan pengambilan specimen</li><li>5. Petugas Laboratorium menyampaikan kepada pasien untuk menunggu hasil di ruang tunggu unit Laboratorium</li><li>6. Petugas Laboratorium melakukan pemeriksaan Laboratorium dan mencatat hasil pada buku register dan mengentry hasil pada simpus komputer</li><li>7. Petugas Laboratorium menginformasikan kepada pasien untuk Kembali ke unit terkait</li></ol> |        |                 |            |        |   |            |  |  |  |                           |        |        |  |                         |  |  |  |              |       |        |  |           |       |        |  |             |       |        |
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan         | 30 Menit  |        |                 |            |        |   |            |  |  |  |                           |        |        |  |                         |  |  |  |              |       |        |  |           |       |        |  |             |       |        |
| 4  | Biaya                          | <p>Sesuai Perda Retribusi Puskesmas No 5 Tahun 2010</p> <table><thead><tr><th>NO</th><th>JENIS PELAYANAN</th><th>TARIF (Rp)</th><th>SATUAN</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>Hematologi</td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>a. Darah Rutin (Analizer)</td><td>25,000</td><td>Pasien</td></tr><tr><td></td><td>b. Darah Rutin (manual)</td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>- Hemoglobin</td><td>4,000</td><td>Pasien</td></tr><tr><td></td><td>- Lekosit</td><td>6,500</td><td>Pasien</td></tr><tr><td></td><td>- Trombosit</td><td>7,500</td><td>Pasien</td></tr></tbody></table>   | NO     | JENIS PELAYANAN | TARIF (Rp) | SATUAN | 1 | Hematologi |  |  |  | a. Darah Rutin (Analizer) | 25,000 | Pasien |  | b. Darah Rutin (manual) |  |  |  | - Hemoglobin | 4,000 | Pasien |  | - Lekosit | 6,500 | Pasien |  | - Trombosit | 7,500 | Pasien |
| NO | JENIS PELAYANAN                | TARIF (Rp)  | SATUAN |                 |            |        |   |            |  |  |  |                           |        |        |  |                         |  |  |  |              |       |        |  |           |       |        |  |             |       |        |
| 1  | Hematologi                     |   |        |                 |            |        |   |            |  |  |  |                           |        |        |  |                         |  |  |  |              |       |        |  |           |       |        |  |             |       |        |
|    | a. Darah Rutin (Analizer)      | 25,000  | Pasien |                 |            |        |   |            |  |  |  |                           |        |        |  |                         |  |  |  |              |       |        |  |           |       |        |  |             |       |        |
|    | b. Darah Rutin (manual)        |   |        |                 |            |        |   |            |  |  |  |                           |        |        |  |                         |  |  |  |              |       |        |  |           |       |        |  |             |       |        |
|    | - Hemoglobin                   | 4,000   | Pasien |                 |            |        |   |            |  |  |  |                           |        |        |  |                         |  |  |  |              |       |        |  |           |       |        |  |             |       |        |
|    | - Lekosit                      | 6,500   | Pasien |                 |            |        |   |            |  |  |  |                           |        |        |  |                         |  |  |  |              |       |        |  |           |       |        |  |             |       |        |
|    | - Trombosit                    | 7,500   | Pasien |                 |            |        |   |            |  |  |  |                           |        |        |  |                         |  |  |  |              |       |        |  |           |       |        |  |             |       |        |

| NO | KOMPONEN | URAIAN   |
|----|----------|--|
|    |          | c. Laju Endap Darah (LED ) 8,000 Pasien<br>d. Pemeriksaan Hematokrit :<br>- Hematokrit / PCV (Mikro ) 7,500 Pasien<br>e. Pemeriksaan Eritrosit :<br>- Hitung Eritrosit (Manual) 7,500 Pasien<br>f. Pemeriksaan Hitung Jenis Lekosit<br>- Hitung Jenis Lekosit ( Manual ) 5,000 Pasien<br>g. Pemeriksaan Golongan Darah 7,000 Pasien  |
|    |          | 2 Pemeriksaan Urine :<br>a. Urine Lengkap 12,500 Pasien<br>b. Albumin 7,500 Pasien<br>c. pH 3,000 Pasien<br>d. Pemeriksaan Reduksi Urine<br>- Reduksi Urine (Strips ) 5,000 Pasien<br>- Reduksi Urine (Benedict) 10,000 Pasien<br>e. Pemeriksaan Bilirubin Urine (Foucet ) 7,500 Pasien<br>f. Pemeriksaan Urobilin Urine (Schlessinger ) 5,000 Pasien<br>g. Pemeriksaan Sedimen Urine 4,000 Pasien<br>h. Trichomonas 10,000 Pasien |
|    |          | 3 Pemeriksaan Glukosa Darah :<br>a. Pemeriksaan gula darah stick 10,000 Pasien<br>b. Pemeriksaan gula darah fotometer 11,000 Pasien  |
|    |          | 4<br>Mikrobiologi :<br>a. BTA / TBC 11,500 Pasien<br>b. BTA / Kusta 11,500 Pasien<br>c. GO 10,500 Pasien<br>d. VDRL 20,000 Pasien<br>e. TPHA 12,500 Pasien<br>f. Rectal Swab 30,000 Pasien<br>g. Widal 15,000 Pasien<br>h. Pemeriksaan Jamur 5,000 Pasien  |

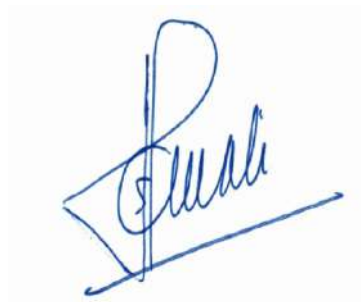
| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|----|--|---|
|    |  | <p>5 Tes Kehamilan :</p> <p>Plano Test (Tes Kehamilan Urine) 15,000 Pasien</p> <p>6 Pemeriksaan Faal Ginjal :</p> <p>a. Pemeriksaan Asam Urat :</p> <p>- Asam Urat Stick 11,000 Pasien</p> <p>- Asam Urat Fotometer 12,000 Pasien</p> <p>7 Pemeriksaan Lemak :</p> <p>a. Cholesterol Total 15,000 Pasien</p> <p>8 Pemeriksaan Lain-Lain</p> <p>a. H I V 45,000 Pasien</p> <p>b. HBs Ag 35,000 Pasien</p> <p>Perda: -</p>  |
| 5  | Produk Pelayanan                         | Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan  |
| 6  | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>No Telepon Petugas Pengaduan : 085931040414 (PJ Komplain)</p> <p>Email : pkmsiwalankerto@gmail.com</p> <p>Hotline : 031-8482487</p> <p>Instagram: @puskesmassiwalankerto</p> <p>Aplikasi WargaKu</p>   |
| 7  | Dasar Hukum                              | <p>1. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</p> <p>4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> |
| 8  | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | <p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Kulkas tempat reagen</li> <li>3. Jaringan Internet</li> <li>4. Lemari besi</li> <li>5. Lemari kabinet</li> <li>6. Spil kit</li> <li>7. Meja</li> </ol>   |

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|----|--|---|
|    |  | 8. Kursi<br>9. Cermin<br>10. Mikroskop binokuler<br>11. Fotometer<br>12. Hematologi analyser<br>13. Sentrifuge<br>14. Rotator<br>15. Urine analyser<br>16. Mikropipet<br>17. Termometer suhu<br>18. Exhauste fan AC<br>Prasarana :<br>1. Ruang pelayanan Laboratorium / Ruang tunggu<br>2. Parkir |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;<br>2. Berorientasi pada pelayanan;<br>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;<br>4. Mampu menganalisis kebenaran data;<br>5. Disiplin;<br>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan                                 |
| 10 | Pengawasan Internal                        | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dengan penuh tanggung jawab; Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten<br>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas  |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 1 Petugas Laboratorium  |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan dapat cepat, tepat dan solutif apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan  |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Peralatan medis yang digunakan dan Tindakan yang dilakukan sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP)  |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen tiap 6 bulan sekali<br>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan<br>3. Survey kepuasan masyarakat tiap 6 bulan sekali                           |

Ditetapkan di Surabaya  
 Pada tanggal 06 Maret 2023

**KEPALA PUSKESMAS,**

**KEPALA,**




**DR. SRI HAWATI**  
 Pembina Utama Muda / IV d

**NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.**  
 Pembina Utama Muda



### Lampiran 13

Nomor : 440/SP.0004.01/436.7.2.3.58/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

#### STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN UNIT PENDAFTARAN

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN  |
|----|--------------------------------|---|
| 1  | Persyaratan                    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Membawa KK / KTP</li><li>2. Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Siwalankerto)</li><li>3. Nomor Antrian pasien (bagi pasien yang sudah mendaftar online dari rumah)</li></ol>  |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Sistem, Mekanisme , dan Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. PENDAFTARAN</li></ol> <p>Pasien Rawat Jalan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Petugas linmas/ front office mengkonfirmasi nomor antrian pasien.</li><li>b. Petugas mendampingi pasien untuk dapat melakukan pendaftaran online secara mandiri apabila Pasien yang belum memiliki nomor antrian online dari rumah dengan menanyakan siapa yang sakit dan keluhannya apa? Untuk menentukan antrian sesuai poli yang dituju.</li><li>c. Petugas melakukan barcode pada nomor antrian yang sudah dimiliki pasien. Barcode dapat dilakukan jika jam pada nomor antrian sudah sesuai dengan estimasi layanan.</li><li>d. Petugas Pendaftaran melakukan pendaftaran untuk pasien baru (melengkapi data sesuai identitas pasien).</li></ol> <p>Pasien Rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Petugas Rawat Jalan melaporkan pasien kebagian pendaftaran.</li><li>b. Petugas melakukan Registrasi data pasien ke dalam Aplikasi Simpus/ RME.</li><li>c. Petugas menyiapkan Rekam Medis dan menyerahkannya ke petugas Rawat Inap.</li></ol> <p>Pasien Unit Gawat Darurat</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Petugas Rawat Jalan melaporkan pasien kebagian pendaftaran.</li><li>b. Petugas melakukan Registrasi data pasien ke dalam Aplikasi Simpus/ RME.</li></ol> |



| NO | KOMPONEN               | URAIAN   |
|----|------------------------|--|
|    |                        | <p>Layanan Informasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas menerima pengunjung atau pelanggan atau keluarga pasien yang datang dengan ramah, senyum dan sopan.</li> <li>b. Petugas menyapa pasien</li> <li>c. Petugas menanyakan kepada pengunjung atau keluarga pasien “Ada yang bisa kami bantu Bapak/Ibu?”</li> <li>d. Petugas menjelaskan informasi yang dibutuhkan pasien/keluarga</li> <li>e. petugas menyampaikan salam penutup</li> </ol> <p>2. REKAM MEDIS</p> <p>Rekam Medis Elektronik</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Registrasi Pasien</li> <li>b. Pendistribusian data Rekam Medis Elektronik</li> <li>c. Pengisian informasi klinis</li> <li>d. Pengolahan informasi Rekam Medis Elektronik</li> <li>e. Penginputan data untuk klaim pembiayaan</li> <li>f. Penyimpanan Rekam Medis Elektronik</li> <li>g. Penjaminan mutu Rekam Medis Elektronik</li> <li>h. Transfer isi Rekam Medis Elektronik.</li> </ol> <p>Rekam Medis Non Elektronik</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pendaftaran mengambil berkas rekam medis di ruang penyimpanan rekam berdasarkan tampilan data di simpus sesuai urutan antrian pendaftaran di layanan Kesehatan IBU dan Anak (KIA) .</li> <li>2. petugas pendaftaran mengurutkan berkas rekam medis yang akan dikirim sesuai antrian layanan. khusus pasien baru petugas akan membuat No Rekam Medis dan Rekam Medis baru atas nama pasien tersebut berdasarkan identifikasi data yang didapat dari data pasien disimpus.</li> </ol> |
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendaftaran</li> </ul> <p>Pasien lama : 2 menit</p> <p>Pasien baru 5 menit</p> <p>Barcode : 15 detik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekam Medis Elektronik</li> </ul> <p>Pasien lama : 2 menit</p>  |

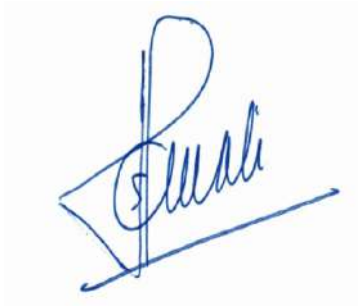
| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|----|--|--|
|    |  | Pasien baru : 3 menit<br><br>- Rekam Medis Non Elektronik<br><br>Pasien lama : 2 menit<br><br>Pasien baru : 4 menit  |
| 4  | Biaya                                    | 1. Pasien KTP Surabaya / Pasien BPJS<br>dengan Faskes Puskesmas Siwalankerto : Gratis<br><br>2. Pasien umum/ Non-Surabaya/ Pasien BPJS bukan faskes Puskesmas Siwalankerto :<br><br>Menurut Peraturan daerah No. 5 tahun 2010 :<br>- Pemeriksaan dan Pengobatan dasar : Rp. 5000<br>- Pemeriksaan dan Pengobatan dasar kunjungan sore : Rp.10.000<br><br>Perda: -<br><br>Perda: -                |
| 5  | Produk Pelayanan                         | 1. Nomer Antrian Pasien<br>2. Rekam Medis<br>3. Informasi yang dibutuhkan pengunjung   |
| 6  | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | No Telepon Petugas Pengaduan : 085231211282 (Kepala Tata Usaha)<br>Email : pkmsiwalankerto@gmail.com<br>Hotline : 031-8482487<br>Instagram: @puskesmassiwalankerto<br>Aplikasi WargaKu   |
| 7  | Dasar Hukum                              | 1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik<br><br>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat<br><br>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis.<br><br>4. Permenkes RI Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 Tentang Pengelolaan Rekam Medis. |

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|----|--|--|
| 8  | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas   | Sarana :<br>1. Komputer;<br>2. Printer;<br>3. Wifi.<br><br>Prasarana :<br>1. Ruang pelayanan/ruang tunggu;<br>2. Parkir.   |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Mampu mengoperasikan computer;<br>2. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;<br>3. Berorientasi pada pelayanan;<br>4. Mampu menganalisa kebenaran data;<br>5. Disiplin;<br>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan |
| 10 | Pengawasan Internal                        | 1. Dilakukan oleh atasan langsung;<br>2. Dilaksanakan secara kontinyu;<br>3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.  |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | ... orang  |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan dapat cepat selesai / lancar apabila persyaratan lengkap.  |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat.   |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.   |

Ditetapkan di Surabaya  
 Pada tanggal 06 Maret 2023

**KEPALA PUSKESMAS,**

**KEPALA,**



**DR. SRI HAWATI**  
**Pembina Utama Madya / IV d**  
**NIP 196212141989032006**



**NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.**  
**Pembina Utama Muda**  
**NIP 197001171994032008**

## Lampiran 14

Nomor : 440/SP.0004.01/436.7.2.3.58/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

### STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN UNIT RAWAT BERSALIN

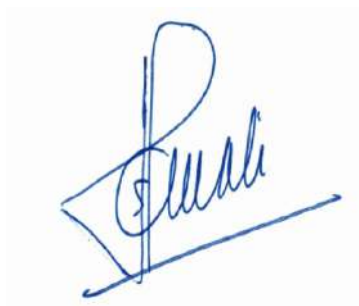
| NO | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | Persyaratan                    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien datang sendiri atau bersama pendamping.</li><li>2. Pasien membawa persyaratan : KTP/KK, Kartu berobat, Kartu KIS/BJK, Buku KIA.</li><li>3. Pasien membawa perlengkapan persalinan.</li><li>4. Surat pengantar persalinan dari antar faskes tingkat 1.</li></ol>  |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien masuk IGD terlebih dahulu setelah itu masuk kamar bersalin.</li><li>2. Keluarga pasien mendaftar di loket pendaftaran.</li><li>3. Petugas melakukan anamnesa kepada pasien .</li><li>4. Pasien / keluarga mengisi persetujuan tindakan medis (informed consent) dibantu oleh petugas.</li><li>5. Petugas melakukan pemantauan kemajuan persalinan, apabila ada kegawatdaruratan maka akan dirujuk ke fasilitas kesehatan lanjutan.</li><li>6. Petugas melakukan pertolongan pada pasien.</li><li>7. Petugas melakukan pemantauan post partum dan bayi baru lahir, apabila ada kegawatdaruratan maka akan dirujuk ke fasilitas kesehatan lanjutan.</li><li>8. Petugas memberikan KIE kepada ibu dan keluarga tentang mobilisasi dini, perawatan bayi baru lahir, nutrisi ibu nifas, dan personal hygiene.</li><li>9. Petugas menyiapkan obat untuk pasien.</li><li>10. Setelah 2 jam pemantaun post partum, ibu dan bayi dipindah ke ruang perawatan (ruang nifas).</li><li>11. Dilakukan visite terpadu (dokter, bidan, petugas, gizi, petugas farmasi dan petugas kestrad) pada pagi hari.</li><li>12. Jika dokter sudah memberikan izin untuk pulang, maka keluarga pasien melakukan pembayaran administrasi ke kasir (pasien umum).</li><li>13. Petugas menjadwalkan kunjungan untuk kontrol bagi ibu dan bayi.</li></ol> |

| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|----|--|--|
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan                   | 48 jam   |
| 4  | Biaya                                    | <p>Sesuai Perda Retribusi Puskesmas No 5 Tahun 2010</p> <p>Perda: -</p>  |
| 5  | Produk Pelayanan                         | Pelayanan untuk pertolongan persalinan normal  |
| 6  | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>5. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> </ol> |
| 7  | Dasar Hukum                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol> |
| 8  | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | <p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Gyn Bed</li> <li>5. Infant warmer</li> <li>6. Incubator</li> <li>7. Partus set dan heating set</li> <li>8. APD</li> </ol> <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu</li> <li>2. Parkir</li> </ol>   |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;</li> <li>2. Berorientasi pada pelayanan;</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;</li> <li>4. Mampu menganalisis kebenaran data;</li> <li>5. Disiplin;</li> <li>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan</li> </ol>  |

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|----|--|---|
| 10 | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dengan penuh tanggung jawab; Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</li> </ol>  |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 10 Orang  |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan dapat cepat, tepat dan solutif apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan  |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen tiap 6 bulan sekali</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey kepuasan masyarakat tiap 6 bulan sekali</li> </ol> |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Dilakukan evaluasi bagi para petugas pelayanan untuk meningkatkan standar mutu pelayanan dengan memberikan kuisioner kepuasan pelayanan pada para pemohon.  |

Ditetapkan di Surabaya  
Pada tanggal 06 Maret 2023

**KEPALA PUSKESMAS,**



**DR. SRI HAWATI**  
Pembina Utama Madya / IV d  
NIP 196212141989032006

**KEPALA,**



**NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.**  
Pembina Utama Muda  
NIP 197001171994032008

## Lampiran 15

Nomor : 440/SP.0004.01/436.7.2.3.58/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

### STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN UNIT RAWAT INAP UMUM

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | Persyaratan                    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nomor Antrian Pada Unit Pengobatan Umum yang diambil dari antrian online (ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran).</li><li>2. Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS (untuk yang faskesnya Puskesmas Siwalankerto) untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung ke puskesmas guna memvalidasi data di SIMPUS.</li><li>3. Membawa Kartu Rujukan yang lama apabila ingin memperpanjang Rujukan.</li><li>4. Membawa Surat keterangan dari Dokter yang menjelaskan diagnosa pasien yang ingin dirujuk (apabila pasiennya tidak memungkinkan untuk pergi ke Puskesmas)</li></ol>  |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien Membawa bukti sudah mengambil nomer antrian ke Unit Pengobatan Umum (berupa print dari e-kios / capture dari HP).</li><li>2. Pasien menunggu di ruang tunggu Pelayanan Umum.</li><li>3. Pasien menuju ke meja Triase untuk di cek tanda - tanda vital dan konfirmasi identitas oleh Perawat Pelayanan Umum.</li><li>4. Pasien Menuju ke Dokter Umum untuk diperiksa fisik dan keluhan yang dirasakan.</li><li>5. Dokter membuatkan resep obat setelah melakukan pemeriksaan dan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Farmasi untuk mengambil obat.</li><li>6. Jika pasien memerlukan Pelayanan Laboratorium, dokter akan mengarahkan pasien untuk ke ruang Pelayanan Laboratorium.</li><li>7. Apabila dokter menginformasikan bahwa pasien mendapat rujukan, maka dokter akan memberikan print rujukan kepada pasien.</li><li>8. Setelah pasien sudah mendapatkan obat / rujukan bisa pulang.</li></ol> |
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan         | 20 Menit   |
| 4  | Biaya                          | Sesuai Perda Retribusi Puskesmas No 5 Tahun 2010   |



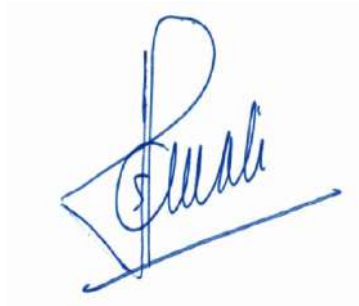
| NO | KOMPONEN | URAIAN   |
|----|----------|--|
|    |          | NO   |
|    |          | Jenis Pelayanan    Tarif ( Rp )    Satuan                          |
|    |          | 1    Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Dasar    5,000    Pasien |
|    |          | 2  |
|    |          | Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Dasar Kunjungan Sore          |
|    |          | 0,000    Pasien  |
|    |          | 3    Pelayanan Gawat Darurat di UGD 10,000    Pasien               |
|    |          | 4    Perawatan Luka :  |
|    |          | a. Rawat luka ringan    8,000    Pasien                            |
|    |          | b. Rawat luka berat 20,000    Pasien                               |
|    |          | c. Rawat luka Ganggren 20,000    Pasien                            |
|    |          | 5    Perawatan Luka Bakar :  |
|    |          | a. Rawat luka bakar derajat I / regio ( kecil ) 20,000    Pasien   |
|    |          | b. Rawat luka bakar derajat II / regio ( sedang ) 25,000    Pasien |
|    |          | 6    Nebulizer    20,000    Pasien                                 |
|    |          | 7    Circumsisi    100,000    Pasien                               |
|    |          | 8    Incisi Abses    25,000    Pasien                              |
|    |          | 9    Ekstraksi Kuku    25,000    Pasien                            |
|    |          | 10    Stump plasty 30,000    Pasien                                |
|    |          | 11    Ekstirpasi Mata Ikan ( Excisi clavus ) 30,000    Pasien      |
|    |          | 12    Heacting :   |
|    |          | a. 1 - 3 per luka    20,000    Pasien                              |
|    |          | b. Lebih dari 4 per luka 30,000    Pasien                          |
|    |          | c. Angkat / lepas jahitan 7,000    Pasien                          |
|    |          | 13    Ekstirpasi Lipoma 50,000    Pasien                           |
|    |          | 14    Bulektomi    12,500    Pasien                                |
|    |          | 15    Pasang Naso Gastric Tube (NGT) 5,000    Pasien               |
|    |          | 16    Jahit 1 Telinga dawir    25,000    Pasien                    |
|    |          | 17    Kateter :  |
|    |          | a. Pasang kateter / Dower kateter 40,000    Pasien                 |
|    |          | b. Lepas kateter    10,000    Pasien                               |
|    |          | 18    Pemasangan Infus 25,000    Pasien                            |
|    |          | Ganti cairan infus 3,000    Botol                                  |

| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|----|--|--|
|    |  | <p>19 Injeksi Intra Vena 10,000 Pasien</p> <p>20 Injeksi Intramuscular (IM) / Subcutaneous (SC) / Intra Cutaneus (IC) 7,500 Pasien</p> <p>21 Pemakaian Oksigen (per jam) dewasa / anak 5,000 Pasien</p> <p>22 Surat Keterangan :</p> <p style="padding-left: 20px;">a. Sehat 5,000 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">b. Kelahiran 5,000 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">c. Visum hidup 5,000 Orang</p> <p>23 Observasi (per jam) 4,000 Pasien</p> <p>24 Pelayanan Kesehatan Mata</p> <p style="padding-left: 20px;">a. Pemeriksaan visus mata 5,000 Pasien</p> <p style="padding-left: 20px;">b. Tindakan Irigasi mata ( Trauma Kimia ) 7,500 Pasien</p> <p style="padding-left: 20px;">c. Pengambilan Corpus alienum (benda asing) 10,000 Pasien</p> <p>25</p> <p>Pelayanan Kesehatan THT</p> <p style="padding-left: 20px;">a. Ekstraksi serumen 5,000 Pasien</p> <p style="padding-left: 20px;">b. Ekstraksi benda asing THT 5,000 Pasien</p> <p>26 ECG 25,000 Pasien</p> <p>27 Home Care 25,000 Pasien</p> <p>28 Pemeriksaan Jenazah 27,500 Jenazah</p> <p>29 Pemeriksaan Jenazah di Luar Jam Kerja 50,000 Jenazah</p> <p>Perda: -</p> |
| 5  | Produk Pelayanan                         | Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan   |
| 6  | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>No Telepon Petugas Pengaduan : 085931040414 (PJ Komplain)</p> <p>Email : pkmsiwalankerto@gmail.com</p> <p>Hotline : 031-8482487</p> <p>Instagram: @puskesmassiwalankerto</p> <p>Aplikasi WargaKu</p>  |
| 7  | Dasar Hukum                              | 1. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik   |

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|----|--|--|
|    |  | 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik<br>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik<br>4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional<br>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat |
| 8  | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas   | Sarana :<br>1. Komputer<br>2. Printer<br>3. Jaringan Internet<br>4. ECG<br>5. Snellen Chart<br>6. Set Emergency<br>7. TV Promkes<br>Prasarana :<br>1. Ruang pelayanan / Ruang tunggu<br>2. Parkir  |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;<br>2. Berorientasi pada pelayanan;<br>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;<br>4. Mampu menganalisis kebenaran data;<br>5. Disiplin;<br>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan  |
| 10 | Pengawasan Internal                        | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dengan penuh tanggung jawab; Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten<br>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas   |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 1. 7 Dokter<br>2. 8 Perawat  |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan dapat cepat, tepat dan solutif apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan   |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Peralatan medis yang digunakan dan Tindakan yang dilakukan sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP)   |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen tiap 6 bulan sekali<br>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan<br>3. Survey kepuasan masyarakat tiap 6 bulan sekali  |

Ditetapkan di Surabaya  
 Pada tanggal 06 Maret 2023

**KEPALA PUSKESMAS,**



**DR. SRI HAWATI**  
**Pembina Utama Madya / IV d**  
**NIP 196212141989032006**

**KEPALA,**



**NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.**  
**Pembina Utama Muda**  
**NIP 197001171994032008**

## Lampiran 16

Nomor : 440/SP.0004.01/436.7.2.3.58/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

### STANDAR PELAYANAN (SP) PELAYANAN UNIT GAWAT DARURAT

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN  |
|----|--------------------------------|---|
| 1  | Persyaratan                    | Membawa KK / KTP dan Kartu BPJS jika memiliki.  |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien datang ke Pelayanan Gawat darurat, sementara wali/pengantar mengurus pendaftaran</li><li>2. Petugas melakukan triase kepada pasien berupa menerima pasien, melakukan penilaian penilaian cepat keadaan pasien, dan menentukan prioritas penanganan pasien berdasarkan tingkat kegawatdaruratan.</li><li>3. Untuk pasien darurat dilakukan tindakan sesuai indikasi medis. Jika diperlukan dilakukan pemeriksaan lab/penunjang lainnya.</li><li>4. Untuk pasien gawat darurat dilakukan resusitasi dan stabilisasi, jika diperlukan dilakukan prosedur rujukan ke fasilitas kesehatan lebih lanjut sesuai kebutuhan pasien.</li><li>5. Pasien yang sudah stabil dan membutuhkan perawatan lebih lanjut akan dipindahkan ke pelayanan rawat inap.</li><li>6. Pasien yang sudah stabil dan tidak membutuhkan perawatan lebih lanjut diarahkan mengambil obat ke Layanan Farmasi.</li><li>7. Petugas melakukan pencatatan dan pelaporan data pasien pada aplikasi Simpus dan buku register.</li></ol> |
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan         | Waktu tanggap pelayanan tenaga medis /paramedis : 5 menit   |
| 4  | Biaya                          | Menurut Perda No. 5 tahun 2010 : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan Gawat darurat Rp 10.000/pasien</li><li>2. Rawat luka ringan Rp 8.000/pasien</li><li>3. Rawat luka berat Rp 20.000/pasien</li><li>4. Ekstraksi kuku Rp 25.000/pasien</li><li>5. Jahit luka (1-3) Rp 20.000/pasien</li><li>6. Jahit luka (lebih dari 4 per luka) Rp 30.000/pasien</li><li>7. Angkat jahitan Rp 7.000/pasien</li><li>8. Rekam Jantung / EKG Rp 25.000/pasien</li></ol>   |

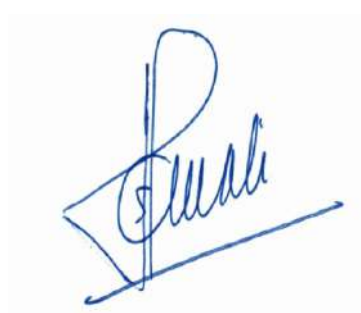
| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|----|--|--|
|    |  | 9. Pemasangan infus Rp 25.000/pasien<br>10. Observasi (per jam ) Rp 4.000/pasien<br><br>Perda: -   |
| 5  | Produk Pelayanan                         | Pelayanan Gawat Darurat  |
| 6  | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | No Telepon Petugas Pengaduan : 085931040414 (PJ Komplain)<br>Email : pkmsiwalankerto@gmail.com<br>Hotline : 031-8482487<br>Instagram: @puskesmassiwalankerto<br>Aplikasi WargaKu   |
| 7  | Dasar Hukum                              | 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat<br>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik<br>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional<br>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik<br>5. Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik |
| 8  | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | Sarana :<br>1. Bed<br>2. Lemari alat<br>3. Monitor<br>4. Alat EKG<br>5. Tensimeter<br>6. Termometer<br>7. Stetoskop<br>Prasarana :<br>1. Ruang pelayanan umum / Ruang tunggu<br>2. Parkir  |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                     | 1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan;<br>2. Berorientasi pada pelayanan;<br>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya;<br>4. Mampu menganalisis kebenaran data;<br>5. Disiplin;<br>6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan  |

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|----|--|---|
| 10 | Pengawasan Internal                        | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dengan penuh tanggung jawab; Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten<br>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas  |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 1. 7 Dokter<br>2. 8 Perawat   |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan dapat cepat, tepat dan solutif apabila persyaratan lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan  |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Peralatan medis yang digunakan dan Tindakan yang dilakukan sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP)  |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen tiap 6 bulan sekali<br>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan<br>3. Survey kepuasan masyarakat tiap 6 bulan sekali |

Ditetapkan di Surabaya  
 Pada tanggal 06 Maret 2023

**KEPALA PUSKESMAS,**

**KEPALA,**



**DR. SRI HAWATI**  
 Pembina Utama Madya / IV d  
 NIP 196212141989032006



**NANIK SUKRISTINA, S.KM., M.KES.**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP 197001171994032008