



PEMERINTAH KABUPATEN SUMENEP
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KB
PUSKESMAS GULUK-GULUK

Jl. Raya Guluk-Guluk Kecamatan Guluk-Guluk Telp.081229974195

E-mail:puskemasgulukguluk@gmail.com

Website:puskesmasgulukguluk.sumenepkab.go.id

KEPUTUSAN

KEPALA PUSKESMAS GULUK-GULUK

NOMOR : 400.7/003/KEP/435.102.113/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

DI LINGKUNGAN PUSKESMAS GULUK-GULUK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSKESMAS GULUK-GULUK,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan mewujudkan hak serta kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan, maka perlu menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa Keputusan Kepala Puskesmas Guluk-Guluk Nomor 440/007/KEP/435.102.113/2023 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Puskesmas Guluk-Guluk, perlu disesuaikan dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Guluk-

Guluk tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Puskesmas Guluk-Guluk;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS GULUK-GULUK TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PUSKESMAS GULUK-GULUK.

Kesatu : Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Puskesmas Guluk-Guluk kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Kedua : Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- Ketiga : Pada saat Keputusan ini berlaku, Keputusan Kepala Puskesmas Guluk-Guluk Nomor 440/007 /KEP/435.102.113/2023 tentang Standar Pelayanan Publik, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkan, apabila ternyata dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Guluk-Guluk

Pada tanggal : 29 Februari 2024



ABDUL AZIS, S.Kep.,Ns.,M.Kes
Penata/IIIc

NIP. 19780309 200801 1 011

LAMPIRAN
KEPUTUSAN
KEPALA PUSKESMAS GULUK-GULUK
NOMOR400.7/017/KEP/435.102.113/2024
TANGGAL 29 Februari 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PUSKESMAS
GULUK-GULUK

STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PUSKESMAS GULUK-GULUK

1. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

- A. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*):
1. Persyaratan;
 2. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
 3. Jangka waktu pelayanan;
 4. Biaya/ tarif;
 5. Produk pelayanan;
 6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
- B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*):
1. Dasar hukum;
 2. Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas;
 3. Kompetensi pelaksana;
 4. Pengawasan internal;
 5. Jumlah pelaksana;
 6. Jaminan pelayanan;
 7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 8. Evaluasi kinerja pelaksana;
 9. Pemberian Kompensasi.

2. JENIS PELAYANAN

No	Klaster	Lingkup Pelayanan/kegiatan
1	Manajemen	1. Ketatausahaan (Kepegawaian, keuangan, dan system informasi); 2. Manajemen sumber daya; 3. Manajemen Puskesmas; 4. Manajemen Mutu dan Keselamatan Pasien; 5. Manajemen jejaring Puskesmas.
2.	Ibu dan anak	1. Pelayanan kesehatan bagi ibu hamil, bersalin, dan nifas; 2. Pelayanan kesehatan bagi anak balita dan anak prasekolah; 3. Pelayanan kesehatan bagi anak usia sekolah dan remaja.
3.	Usia dewasa dan lansia	1. Pelayanan kesehatan bagi usia dewasa; 2. Pelayanan kesehatan bagi lanjut usia.
4.	Penanggulangan Penyakit Menular	1. Pencegahan, kewaspadaan dini dan respon; 2. Pengawasan kualitas lingkungan.
5.	Lintas klaster	1. Pelayanan gawat darurat; 2. Pelayanan rawat inap; 3. Pelayanan kefarmasian; 4. Pelayanan Laboratorium.

3. STANDAR PELAYANAN

3.1 Standar Pelayanan Klaster Manajemen

3.1.1 Standar Pelayanan Ketatausahaan

No	Komponen	Uraian
a. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Point</i>)		

1	Persyaratan	Surat permohonan informasi file kepegawaian, data keuangan, data dasar dan data program
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. SOP Kepegawaian; b. SOP Keuangan; c. SOP Sistem Informasi Puskesmas.
3	Jangka waktu pelayanan	Relatif
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan kebijakan daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Informasi file kepegawaian, data keuangan, data dasar dan data program
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	a. Pengaduan langsung; b. Website/Email/SMS; c. Survei kepuasan; d. Kotak saran; e. Media sosial Puskesmas.
b. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1	Dasar Hukum	a. Permenkes Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas; b. Permenpan Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara; c. Permenkeu Nomor 62 Tahun 2023 tentang Perencanaan Anggaran, Pelaksanaan Anggaran, serta Akuntansi, dan Pelaporan Keuangan.
2	Sarana dan Prasarana	Set ketatausahaan (ATK, perlengkapan, meubelair, pencatatan dan pelaporan), sistem ventilasi, sistem pencahayaan, sistem air bersih, sanitasi dan higiene,

		sistem kelistrikan, sistem proteksi kebakaran, sarana evakuasi
3	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan minimal D3/S1, menguasai program komputer, mempunyai sertifikat pelatihan
4	Pengawasan Internal	a. Pemantauan dan evaluasi; b. Supervisi; c. Lokakarya mini; d. Audit internal; e. Pertemuan tinjauan manajemen.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Layanan ketatausahaan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan dan dijamin keabsahannya; b. Layanan ketatausahaan diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan c. Data dan informasi dipersiapkan sesuai permohonan yang diminta.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Mendapatkan sarana keselamatan pasien; b. Mendapatkan sarana Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI); c. Mendapatkan sarana Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3); d. Mendapatkan sarana Manajemen Fasilitas dan Keselamatan (MFK).
8	Evaluasi Kinerja	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara

	Pelaksana	<p>rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>
9	Pemberian Kompensasi	Pemberian <i>reward</i>

3.1.2 Standar Pelayanan Manajemen Sumber Daya

No	Komponen	Uraian
a. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Point</i>)		
1	Persyaratan	Surat permohonan sumber daya (Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana, Obat dan Bahan Medis Habis Pakai)
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. SOP Sumber Daya Manusia;</p> <p>b. SOP Sarana Prasarana;</p> <p>c. SOP Obat dan Bahan Medis Habis Pakai.</p>
3	Jangka waktu pelayanan	Relatif
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan kebijakan daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Sumber daya manusia, Sarana Prasarana, Obat dan BMHP
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<p>a. Pengaduan langsung;</p> <p>b. Website/Email/SMS;</p> <p>c. Survei kepuasan;</p> <p>d. Kotak saran;</p> <p>e. Media sosial Puskesmas.</p>

b. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Permenkes Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Kefarmasian di Puskesmas; b. Permenkes Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas d. Permenpan Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara; e. Permenkes Nomor 31 Tahun 2018 tentang Aplikasi Sarana, Prasarana, dan Alat Kesehatan.
2	Sarana dan Prasarana	Set sumber daya (ATK, perlengkapan, meubelair, pencatatan dan pelaporan), sistem ventilasi, sistem pencahayaan, sistem air bersih, sanitasi dan higiene, sistem kelistrikan, sistem proteksi kebakaran, sarana evakuasi
3	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan minimal D3/S1, menguasai program komputer, mempunyai sertifikat pelatihan
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemantauan dan evaluasi; b. Supervisi; c. Lokakarya mini; d. Audit internal; e. Pertemuan tinjauan manajemen.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Layanan sumber daya

		<p>diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan dan dijamin keabsahannya;</p> <p>b. Layanan sumber daya diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan</p> <p>c. Sumber daya dipersiapkan sesuai permohonan yang diminta.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Mendapatkan sarana keselamatan pasien;</p> <p>b. Mendapatkan sarana Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI);</p> <p>c. Mendapatkan sarana Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3);</p> <p>d. Mendapatkan sarana Manajemen Fasilitas dan Keselamatan (MFK).</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>
9	Pemberian Kompensasi	Pemberian <i>reward</i>

3.1.3 Standar Pelayanan Manajemen Puskesmas

No	Komponen	Uraian
a. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Point</i>)		
1	Persyaratan	Surat permohonan informasi kluster mulai dari perencanaan sampai

		penilaian kinerja Puskesmas.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. SOP Perencanaan; b. SOP Lokakarya mini; c. SOP Penilaian kinerja.
3	Jangka waktu pelayanan	Relatif
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan kebijakan daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Informasi perencanaan dan penilaian kinerja Puskesmas.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	a. Pengaduan langsung; b. Website/Email/SMS; c. Survei kepuasan; d. Kotak saran; e. Media sosial Puskesmas.
b.Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1	Dasar Hukum	Permenkes Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas.
2	Sarana dan Prasarana	Set manajemen Puskesmas (ATK, perlengkapan, meubelair, pencatatan dan pelaporan), sistem ventilasi, sistem pencahayaan, sistem air bersih, sanitasi dan higiene, sistem kelistrikan, sistem proteksi kebakaran, sarana evakuasi.
3	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan minimal D3/S1, menguasai program komputer, mempunyai sertifikat pelatihan.
4	Pengawasan Internal	a. Pemantauan dan evaluasi; b. Supervisi; c. Lokakarya mini;

		d. Audit internal; e. Pertemuan tinjauan manajemen.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Layanan manajemen Puskesmas diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan dan dijamin keabsahannya; b. Layanan manajemen Puskesmas diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan c. Layanan informasi manajemen Puskesmas dipersiapkan sesuai permohonan yang diminta.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Mendapatkan sarana keselamatan pasien; b. Mendapatkan sarana Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI); c. Mendapatkan sarana Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3); d. Mendapatkan sarana Manajemen Fasilitas dan Keselamatan (MFK).
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
9	Pemberian Kompensasi	Pemberian <i>reward</i>

3.1.4 Standar Pelayanan Manajemen Mutu dan Keselamatan Pasien

No	Komponen	Uraian
a. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Point</i>)		
1	Persyaratan	Surat permohonan informasi manajemen mutu Puskesmas
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. SOP Keselamatan Pasien; b. SOP Pencegahan dan Pengendalian Infeksi; c. SOP Manajemen Risiko; d. SOP Audit Internal; e. SOP Keselamatan dan Kesehatan Kerja; f. SOP Penanganan Keluhan Pelanggan.
3	Jangka waktu pelayanan	Relatif
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan kebijakan daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Informasi manajemen mutu Puskesmas
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan langsung; b. Website/Email/SMS; c. Survei kepuasan; d. Kotak saran; e. Media sosial Puskesmas.
b. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Permenkes Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien; b. Permenkes Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas

		<p>Pelayanan Kesehatan;</p> <p>c. Permenkes Nomor 52 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;</p> <p>d. Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.</p>
2	Sarana dan Prasarana	<p>Set manajemen mutu (ATK, perlengkapan, meubelair, pencatatan dan pelaporan), sistem ventilasi, sistem pencahayaan, sistem air bersih, sanitasi dan higiene, sistem kelistrikan, sistem proteksi kebakaran, sarana evakuasi</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Pendidikan minimal D3/S1, menguasai program komputer, mempunyai sertifikat pelatihan</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Pemantauan dan evaluasi;</p> <p>b. Supervisi;</p> <p>c. Lokakarya mini;</p> <p>d. Audit internal;</p> <p>e. Pertemuan tinjauan manajemen.</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Minimal 7 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. Layanan manajemen mutu diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan dan dijamin keabsahannya;</p> <p>b. Layanan manajemen mutu diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan</p>

		c. Layanan manajemen mutu dipersiapkan sesuai permohonan yang diminta.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Mendapatkan sarana keselamatan pasien; b. Mendapatkan sarana Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI); c. Mendapatkan sarana Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3); d. Mendapatkan sarana Manajemen Fasilitas dan Keselamatan (MFK).
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
9	Pemberian Kompensasi	Pemberian <i>reward</i>

3.1.5 Standar Pelayanan Manajemen Jejaring Puskesmas

No	Komponen	Uraian
a. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Point</i>)		
1	Persyaratan	Surat permohonan informasi pemberdayaan masyarakat
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	SOP Pemberdayaan Masyarakat
3	Jangka waktu pelayanan	Relatif

4	Biaya/tarif	Sesuai dengan kebijakan daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Informasi pemberdayaan masyarakat
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	a. Pengaduan langsung; b. Website/Email/SMS; c. Survei kepuasan; d. Kotak saran; e. Media sosial Puskesmas.
b.Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1	Dasar Hukum	Permenkes Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan.
2	Sarana dan Prasarana	Set pemberdayaan masyarakat (ATK, perlengkapan, meubelair, pencatatan dan pelaporan), sistem ventilasi, sistem pencahayaan, sistem air bersih, sanitasi dan higiene, sistem kelistrikan, sistem proteksi kebakaran, sarana evakuasi
3	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan minimal D3/S1, menguasai program komputer, mempunyai sertifikat pelatihan
4	Pengawasan Internal	a. Pemantauan dan evaluasi; b. Supervisi; c. Lokakarya mini; d. Audit internal; e. Pertemuan tinjauan manajemen.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Layanan manajemen jejaring diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan dan dijamin keabsahannya;

		<p>b. Layanan jejaring Puskesmas diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan</p> <p>c. Data dan informasi jejaring dipersiapkan sesuai permohonan yang diminta.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Mendapatkan sarana keselamatan pasien;</p> <p>b. Mendapatkan sarana Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI);</p> <p>c. Mendapatkan sarana Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3);</p> <p>d. Mendapatkan sarana Manajemen Fasilitas dan Keselamatan (MFK).</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>
9	Pemberian Kompensasi	Pemberian <i>reward</i>

3.2 Standar Pelayanan Klaster Ibu dan Anak

3.2.1 Standar Pelayanan Kesehatan Bagi Ibu Hamil, Bersalin, dan Nifas

No	Komponen	Uraian
a. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Point</i>)		

1	Persyaratan	Membawa KTP, Buku KIA, Kartu BPJS, dan KK
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. SOP Pelayanan Ibu Hamil; b. SOP Pelayanan Persalinan; c. SOP Pelayanan Masa Nifas.
3	Jangka waktu pelayanan	Relatif
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan kebijakan daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	a. Obat; b. Rekam medis; c. Konseling.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	a. Pengaduan langsung; b. Website/Email/SMS; c. Survei kepuasan; d. Kotak saran; e. Media sosial Puskesmas.
b.Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1	Dasar Hukum	Permenkes Nomor 21 tahun 2021 tentang Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Penyelenggaraan Pelayanan Kontrasepsi, serta Pelayanan Kesehatan Seksual.
2	Sarana dan Prasarana	Set Pelayanan Kesehatan Bagi Ibu Hamil, Bersalin, dan Nifas (Alat Kesehatan, perlengkapan, meubelair, pencatatan dan pelaporan), sistem ventilasi, sistem pencahayaan, sistem air bersih, sanitasi dan higiene, sistem

		kelistrikan, sistem proteksi kebakaran, sarana evakuasi
3	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan minimal D3/S1 Kedokteran/Kebidanan, Mempunyai Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktek (SIP), menguasai program komputer, mempunyai sertifikat pelatihan
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemantauan dan evaluasi; b. Supervisi; c. Lokakarya mini; d. Audit internal; e. Pertemuan tinjauan manajemen.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 10 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Layanan kesehatan bagi ibu hamil, bersalin dan nifas diberikan sesuai permintaan layanan dan dijamin hasil pelayanannya ; b. Layanan kesehatan bagi ibu hamil, bersalin, dan nifas diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Mendapatkan sarana keselamatan pasien; b. Mendapatkan sarana Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI); c. Mendapatkan sarana Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3); d. Mendapatkan sarana Manajemen

		Fasilitas dan Keselamatan (MFK).
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>
9	Pemberian Kompensasi	Pemberian <i>reward</i>

3.2.2 Standar Pelayanan Kesehatan Bagi Anak Balita dan Anak Prasekolah

No	Komponen	Uraian
a. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Point</i>)		
1	Persyaratan	Membawa KK, Kartu Berobat
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. SOP Pelayanan bagi anak balita;</p> <p>b. SOP Pelayanan bagi anak prasekolah</p>
3	Jangka waktu pelayanan	Relatif
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan kebijakan daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	<p>a. Obat;</p> <p>b. Rekam medis;</p> <p>c. Konseling.</p>
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<p>a. Pengaduan langsung;</p> <p>b. Website/Email/SMS;</p> <p>c. Survei kepuasan;</p> <p>d. Kotak saran;</p>

		e. Media sosial Puskesmas.
b.Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1	Dasar Hukum	Permenkes Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan.
2	Sarana dan Prasarana	Set pelayanan kesehatan bagi anak balita dan prasekolah (Alat kesehatan, perlengkapan, meubelair, pencatatan dan pelaporan), sistem ventilasi, sistem pencahayaan, sistem air bersih, sanitasi dan higiene, sistem kelistrikan, sistem proteksi kebakaran, sarana evakuasi
3	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan minimal D3/S1 Kedokteran, kebidanan, keperawatan, mempunyai Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktek (SIP), menguasai program komputer, mempunyai sertifikat pelatihan
4	Pengawasan Internal	a. Pemantauan dan evaluasi; b. Supervisi; c. Lokakarya mini; d. Audit internal; e. Pertemuan tinjauan manajemen.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Layanan pelayanan kesehatan bagi anak balita

		<p>dan anak prasekolah diberikan sesuai permintaan layanan dan dijamin hasil pelayanannya;</p> <p>d. Layanan kesehatan bagi anak balita dan anak prasekolah diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Mendapatkan sarana keselamatan pasien;</p> <p>b. Mendapatkan sarana Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI);</p> <p>c. Mendapatkan sarana Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3);</p> <p>d. Mendapatkan sarana Manajemen Fasilitas dan Keselamatan (MFK).</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>
9	Pemberian Kompensasi	Pemberian <i>reward</i>

3.2.3 Standar Pelayanan Kesehatan Bagi Anak Usia Sekolah dan

Remaja

No	Komponen	Uraian
a. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Point</i>)		
1	Persyaratan	KTP, KK, Kartu BPJS, Kartu kunjungan berobat
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. SOP Pelayanan Kesehatan Bagi Anak Usia Sekolah; b. SOP Pelayanan Kesehatan Bagi Anak Remaja.
3	Jangka waktu pelayanan	Relatif
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan kebijakan daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	a. Obat; b. Konseling; c. Rekam Medis.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	a. Pengaduan langsung; b. Website/Email/SMS; c. Survei kepuasan; d. Kotak saran; e. Media sosial Puskesmas.
b. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1	Dasar Hukum	Permenkes Nomor 25 Tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak.
2	Sarana dan Prasarana	Set pelayanan kesehatan bagi anak sekolah dan remaja (Alat kesehatan, perlengkapan, meubelair, pencatatan dan pelaporan), sistem ventilasi, sistem pencahayaan, sistem air bersih, sanitasi dan higiene, sistem kelistrikan, sistem proteksi

		kebakaran, sarana evakuasi
3	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan minimal D3/S1 Kedokteran, Keperawatan, Kebidanan, mempunyai Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktek (SIP), menguasai program komputer, mempunyai sertifikat pelatihan
4	Pengawasan Internal	a. Pemantauan dan evaluasi; b. Supervisi; c. Lokakarya mini; d. Audit internal; e. Pertemuan tinjauan manajemen.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Layanan kesehatan anak sekolah dan remaja diberikan sesuai permintaan layanan dan dijamin hasil pelayanannya; e. Layanan kesehatan anak sekolah dan remaja diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Mendapatkan sarana keselamatan pasien; b. Mendapatkan sarana Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI); c. Mendapatkan sarana Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3); d. Mendapatkan sarana Manajemen Fasilitas dan Keselamatan (MFK).

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>
9	Pemberian Kompensasi	Pemberian <i>reward</i>

3.3 Standar Pelayanan Klaster Kesehatan Bagi Usia Dewasa dan Lansia

3.3.1 Standar Pelayanan Kesehatan Bagi Usia Dewasa

No	Komponen	Uraian
a. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Point</i>)		
1	Persyaratan	KTP, KK, Kartu kunjungan berobat
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	SOP Pelayanan Kesehatan Bagi Usia Dewasa
3	Jangka waktu pelayanan	Relatif
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan kebijakan daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	<p>a. Obat;</p> <p>b. Konseling;</p> <p>c. Rekam Medis.</p>
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<p>a. Pengaduan langsung;</p> <p>b. Website/Email/SMS;</p> <p>c. Survei kepuasan;</p> <p>d. Kotak saran;</p>

		e. Media sosial Puskesmas.
b.Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1	Dasar Hukum	Kepmenkes Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama
2	Sarana dan Prasarana	Set pelayanan kesehatan bagi usia dewasa (Alat kesehatan, perlengkapan, meubelair, pencatatan dan pelaporan), sistem ventilasi, sistem pencahayaan, sistem air bersih, sanitasi dan higiene, sistem kelistrikan, sistem proteksi kebakaran, sarana evakuasi
3	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan minimal D3/S1 Kedokteran, Keperawatan, Kebidanan, Mempunyai Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktek (SIP), menguasai program komputer, mempunyai sertifikat pelatihan
4	Pengawasan Internal	a. Pemantauan dan evaluasi; b. Supervisi; c. Lokakarya mini; d. Audit internal; e. Pertemuan tinjauan manajemen.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 orang

6	Jaminan Pelayanan	<p>a. Layanan kesehatan bagi usia dewasa diberikan sesuai permintaan layanan dan dijamin hasil pelayanannya;</p> <p>b. Layanan kesehatan bagi usia dewasa diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Mendapatkan sarana keselamatan pasien;</p> <p>b. Mendapatkan sarana Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI);</p> <p>c. Mendapatkan sarana Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3);</p> <p>d. Mendapatkan sarana Manajemen Fasilitas dan Keselamatan (MFK).</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>
9	Pemberian Kompensasi	Pemberian <i>reward</i>

3.3.2 Standar Pelayanan Kesehatan Bagi Lansia

No	Komponen	Uraian
a. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Point</i>)		
1	Persyaratan	KTP, KK, Kartu kunjungan berobat

2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	SOP Pelayanan Kesehatan Bagi Lansia
3	Jangka waktu pelayanan	Relatif
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan kebijakan daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	a. Obat; b. Konseling; c. Rekam Medis.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	a. Pengaduan langsung; b. Website/Email/SMS; c. Survei kepuasan; d. Kotak saran; e. Media sosial Puskesmas.

b. Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

1	Dasar Hukum	Permenkes Nomor 67 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia di Pusat Kesehatan Masyarakat
2	Sarana dan Prasarana	Set pelayanan kesehatan bagi lansia (Alat kesehatan, perlengkapan, meubelair, pencatatan dan pelaporan), sistem ventilasi, sistem pencahayaan, sistem air bersih, sanitasi dan higiene, sistem kelistrikan, sistem proteksi kebakaran, sarana evakuasi
3	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan minimal D3/S1 Kedokteran, Keperawatan, Kebidanan, Mempunyai Surat Tanda

		Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktek (SIP), menguasai program komputer, mempunyai sertifikat pelatihan
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemantauan dan evaluasi; b. Supervisi; c. Lokakarya mini; d. Audit internal; e. Pertemuan tinjauan manajemen.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Layanan kesehatan bagi lansia diberikan sesuai permintaan layanan dan dijamin hasil pelayanannya; b. Layanan kesehatan bagi lansia diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Mendapatkan sarana keselamatan pasien; b. Mendapatkan sarana Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI); c. Mendapatkan sarana Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3); d. Mendapatkan sarana Manajemen Fasilitas dan Keselamatan (MFK).
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan

		b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
9	Pemberian Kompensasi	Pemberian <i>reward</i>

3.4 Standar Pelayanan Kluster Penanggulangan Penyakit Menular

3.4.1 Standar Pelayanan Pencegahan, Kewaspadaan Dini dan Respon

No	Komponen	Uraian
b. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Point</i>)		
1	Persyaratan	KTP, KK, Kartu BPJS, Kartu kunjungan berobat
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	SOP Pelayanan Pencegahan, Kewaspadaan Dini dan Respon
3	Jangka waktu pelayanan	Relatif
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan kebijakan daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	a. Obat; b. Konseling; c. Rekam Medis.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	a. Pengaduan langsung; b. Website/Email/SMS; c. Survei kepuasan; d. Kotak saran; e. Media sosial Puskesmas.
b. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1	Dasar Hukum	Permenkes Nomor 45 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Surveilans Kesehatan
2	Sarana dan	Set pelayanan pencegahan, kewaspadaan dini

	Prasarana	dan respons (Alat kesehatan, perlengkapan, meubelair, pencatatan dan pelaporan), sistem ventilasi, sistem pencahayaan, sistem air bersih, sanitasi dan higiene, sistem kelistrikan, sistem proteksi kebakaran, sarana evakuasi
3	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan minimal D3/S1 Kedokteran, Keperawatan, Kebidanan, penyuluh kesehatan, Mempunyai Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktek (SIP), menguasai program komputer, mempunyai sertifikat pelatihan
4	Pengawasan Internal	a. Pemantauan dan evaluasi; b. Supervisi; c. Lokakarya mini; d. Audit internal; e. Pertemuan tinjauan manajemen.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Layanan pencegahan, kewaspadaan dini dan respons diberikan sesuai permintaan layanan dan dijamin hasil pelayanannya; b. Layanan pencegahan, kewaspadaan dini dan respons diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Mendapatkan sarana keselamatan pasien; b. Mendapatkan sarana Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI); c. Mendapatkan sarana Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3); d. Mendapatkan sarana Manajemen Fasilitas

		dan Keselamatan (MFK).
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
9	Pemberian Kompensasi	Pemberian <i>reward</i>

3.4.2 Standar Pelayanan Pengawasan Kualitas Lingkungan

No	Komponen	Uraian
a. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Point</i>)		
1	Persyaratan	KTP, dan KK
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	SOP Pelayanan Kesehatan Lingkungan
3	Jangka waktu pelayanan	Relatif
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan kebijakan daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	a. Hasil pemeriksaan kualitas lingkungan; b. Konseling dan penyuluhan.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	a. Pengaduan langsung; b. Website/Email/SMS; c. Survei kepuasan; d. Kotak saran; e. Media sosial Puskesmas.
b. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		

1	Dasar Hukum	Permenkes Nomor 2 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 tentang Kesehatan Lingkungan
2	Sarana dan Prasarana	Set pelayanan kesehatan lingkungan (Alat kesehatan, perlengkapan, meubelair, pencatatan dan pelaporan), sistem ventilasi, sistem pencahayaan, sistem air bersih, sanitasi dan higiene, sistem kelistrikan, sistem proteksi kebakaran, sarana evakuasi
3	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan minimal D3/S1 analis kesehatan lingkungan, Mempunyai Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktek (SIP), menguasai program komputer, mempunyai sertifikat pelatihan
4	Pengawasan Internal	a. Pemantauan dan evaluasi; b. Supervisi; c. Lokakarya mini; d. Audit internal; e. Pertemuan tinjauan manajemen.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Layanan kesehatan lingkungan diberikan sesuai jadwal dan dijamin keabsahannya; b. Layanan kesehatan lingkungan diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Mendapatkan sarana keselamatan pasien; b. Mendapatkan sarana Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI);

		<p>c. Mendapatkan sarana Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3);</p> <p>d. Mendapatkan sarana Manajemen Fasilitas dan Keselamatan (MFK).</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>
9	Pemberian Kompensasi	Pemberian <i>reward</i>

3.5 Standar Pelayanan Lintas Kluster

3.5.1 Standar Pelayanan Gawat Darurat

No	Komponen	Uraian
a. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Point</i>)		
1	Persyaratan	KTP, KK, Kartu BPJS, Kartu kunjungan berobat
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	SOP Pelayanan Gawat Darurat
3	Jangka waktu pelayanan	<p>a. 10 menit sampai 30 menit;</p> <p>b. Relatif.</p>
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan kebijakan daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	<p>a. Obat;</p> <p>b. Konseling;</p> <p>c. Rekam Medis.</p>

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan langsung; b. Website/Email/SMS; c. Survei kepuasan; d. Kotak saran; e. Media sosial Puskesmas.
b.Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1	Dasar Hukum	Permenkes Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan
2	Sarana dan Prasarana	Set pelayanan gawat darurat (Alat kesehatan, perlengkapan, meubelair, pencatatan dan pelaporan), sistem ventilasi, sistem pencahayaan, sistem air bersih, sanitasi dan higiene, sistem kelistrikan, sistem proteksi kebakaran, sarana evakuasi
3	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan minimal D3/S1 Kedokteran, Keperawatan, Kebidanan, Mempunyai Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktek (SIP), menguasai program komputer, mempunyai sertifikat pelatihan
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemantauan dan evaluasi; b. Supervisi; c. Lokakarya mini; d. Audit internal; e. Pertemuan tinjauan manajemen.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Layanan gawat darurat diberikan sesuai permintaan layanan dan dijamin hasil

		<p>pelayanannya;</p> <p>b. Layanan gawat darurat diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Mendapatkan sarana keselamatan pasien;</p> <p>b. Mendapatkan sarana Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI);</p> <p>c. Mendapatkan sarana Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3);</p> <p>d. Mendapatkan sarana Manajemen Fasilitas dan Keselamatan (MFK).</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>
9	Pemberian Kompensasi	Pemberian <i>reward</i>

3.5.2 Standar Pelayanan Rawat Inap

No	Komponen	Uraian
a. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Point</i>)		
1	Persyaratan	KTP, KK, Kartu BPJS, Kartu kunjungan berobat

2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	SOP Pelayanan Rawat Inap
3	Jangka waktu pelayanan	Relatif
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan kebijakan daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	a. Obat; b. Konseling; c. Rekam Medis.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	a. Pengaduan langsung; b. Website/Email/SMS; c. Survei kepuasan; d. Kotak saran; e. Media sosial Puskesmas.
b. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1	Dasar Hukum	Kepmenkes Nomor HK.01.07/MENKES/1186/2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama;
2	Sarana dan Prasarana	Set pelayanan rawat inap (Alat kesehatan, perlengkapan, meubelair, pencatatan dan pelaporan), sistem ventilasi, sistem pencahayaan, sistem air bersih, sanitasi dan higiene, sistem kelistrikan, sistem proteksi kebakaran, sarana evakuasi
3	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan minimal D3/S1 Kedokteran, Keperawatan, Kebidanan, Mempunyai Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktek (SIP),

		menguasai program komputer, mempunyai sertifikat pelatihan
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemantauan dan evaluasi; b. Supervisi; c. Lokakarya mini; d. Audit internal; e. Pertemuan tinjauan manajemen.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 7 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Layanan rawat inap diberikan sesuai permintaan layanan dan dijamin hasil pelayanannya; b. Layanan rawat inap diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Mendapatkan sarana keselamatan pasien; b. Mendapatkan sarana Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI); c. Mendapatkan sarana Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3); d. Mendapatkan sarana Manajemen Fasilitas dan Keselamatan (MFK).
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja

		pelayanan.
9	Pemberian Kompensasi	Pemberian <i>reward</i>

3.5.3 Standar Pelayanan Kefarmasian

No	Komponen	Uraian
a. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Point</i>)		
1	Persyaratan	Resep obat
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	SOP Pelayanan Farmasi
3	Jangka waktu pelayanan	Resep Non Racikan 15 menit Resep Racikan 30 Menit
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan kebijakan daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	a. Obat; b. Konseling.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	a. Pengaduan langsung; b. Website/Email/SMS; c. Survei kepuasan; d. Kotak saran; e. Media sosial Puskesmas.
b. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1	Dasar Hukum	1. Permenkes Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas; 2. Permenkes Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan

		Kefarmasian di Puskesmas;
2	Sarana dan Prasarana	Set pelayanan farmasi (Alat kesehatan, perlengkapan, meubelair, pencatatan dan pelaporan), sistem ventilasi, sistem pencahayaan, sistem air bersih, sanitasi dan higiene, sistem kelistrikan, sistem proteksi kebakaran, sarana evakuasi
3	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan minimal D3/S1 Apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian, Mempunyai Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktek (SIP), menguasai program komputer, mempunyai sertifikat pelatihan
4	Pengawasan Internal	a. Pemantauan dan evaluasi; b. Supervisi; c. Lokakarya mini; d. Audit internal; e. Pertemuan tinjauan manajemen.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Layanan farmasi diberikan sesuai permintaan layanan dan dijamin kesesuaiannya; b. Layanan kesehatan bagi lansia diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Mendapatkan sarana keselamatan pasien; b. Mendapatkan sarana Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI); c. Mendapatkan sarana Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3);

		d. Mendapatkan sarana Manajemen Fasilitas dan Keselamatan (MFK).
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
9	Pemberian Kompensasi	Pemberian <i>reward</i>

3.5.4 Standar Pelayanan Laboratorium

No	Komponen	Uraian
a. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Point</i>)		
1	Persyaratan	Lembar permintaan pemeriksaan laboratorium
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	SOP Pelayanan Laboratorium
3	Jangka waktu pelayanan	< 2 jam
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan kebijakan daerah yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Hasil pemeriksaan laboratorium

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan langsung; b. Website/Email/SMS; c. Survei kepuasan; d. Kotak saran; e. Media sosial Puskesmas.
b.Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
1	Dasar Hukum	Permenkes Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat
2	Sarana dan Prasarana	Set pelayanan laboratorium (Alat kesehatan, perlengkapan, meubelair, pencatatan dan pelaporan), sistem ventilasi, sistem pencahayaan, sistem air bersih, sanitasi dan higiene, sistem kelistrikan, sistem proteksi kebakaran, sarana evakuasi
3	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan minimal D3/S1 pranata laboratorium, Mempunyai Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktek (SIP), menguasai program komputer, mempunyai sertifikat pelatihan
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemantauan dan evaluasi; b. Supervisi; c. Lokakarya mini; d. Audit internal; e. Pertemuan tinjauan manajemen.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Layanan laboratorium diberikan sesuai permintaan layanan dan dijamin hasil pelayanannya;

		b. Layanan laboratorium diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Mendapatkan sarana keselamatan pasien; b. Mendapatkan sarana Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI); c. Mendapatkan sarana Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3); d. Mendapatkan sarana Manajemen Fasilitas dan Keselamatan (MFK).
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
9	Pemberian Kompensasi	Pemberian <i>reward</i>


4. MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat pelayanan Puskesmas Guluk-Guluk merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari seluruh karyawan Puskesmas Guluk-Guluk untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Maklumat pelayanan Puskesmas Guluk-Guluk yaitu : Kami Pimpinan dan seluruh karyawan Puskesmas Guluk-Guluk menyatakan:

1. Berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan;

2. Berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus – menerus;
3. Bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai Standar.

KEPALA PUSKESMAS GULUK-GULUK,



ABDUL AZIS, S.Kep.,Ns.,M.Kes
Penata/IIIc
NIP. 19780309 200801 1 011

