



KEPUTUSAN
KEPALA PUSKESMAS BURNEH
NOMOR : 445 / 170.20 / 433.102.05/2022
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PUSKESMAS BURNEH
DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANGKALAN

- Menimbang : a. Bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan, seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan publik untuk pelayanan Puskesmas Burneh dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintah yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh Pelayanan Publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik (SPP) ;
- b. Bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud huruf a, Maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) Pelayanan Puskesmas Burneh dalam keputusan Kepala Puskesmas Burneh.
- Mengingat : 1. Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Umndang-undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890) ;
2. Undang –undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Nomor 42 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125) ;
3. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan bebas Korupsi , Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851) ;
4. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) ;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 Tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3175);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP);
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah ;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Perda Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur ;
12. Pergub Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

PERTAMA : Standar Pelayanan Publik Puskesmas Burneh sebagaimana tersebut dalam lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik Puskesmas Burneh sebagaimana dalam DIKTUM PERTAMA meliputi :

- a. Pelayanan Poli Umum
- b. Pelayanan Poli Gigi
- c. Pelayanan Poli KIA & KB
- d. Pelayanan Konseling Gizi
- e. Pelayanan Konseling Kesehatan Lingkungan
- f. Pelayanan P2M
- g. Pelayanan Rawat Inap

- h. Pelayanan UGD
- i. Pelayanan Persalinan
- j. Pelayanan Laboratorium
- k. Pelayanan Farmasi
- l. Pelayanan Ambulance

- KETIGA** : Standar Pelayanan Publik Puskesmas Burneh sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh Petugas Puskesmas Burneh;
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bangkalan

Pada Tanggal : 05 Agustus 2022

Ka. UPT PUSKESMAS BURNEH



SALFUL HIDAYAT, S.Kep.Ns

Pembina / IV.a

NIP. 19711216 199503 1 003

Lampiran Keputusan Kepala Puskesmas Burneh
Nomor : 445 / 170.20 / 433.102.05 / 2022
Tanggal : 05 Agustus 2022

A. PENDAHULUAN

Puskesmas Burneh merupakan unit pelaksana teknis (UPT) sehingga visi dan misi Puskesmas Burneh merupakan integral dan selaras dengan visi dan misi Dinas Kesehatan Kabupaten Bangkalan. Dalam pembangunan bidang kesehatan di wilayah Puskesmas Burneh telah disepakati visi dan misi :

1. VISI

Terwujudnya Masyarakat Burneh Yang Sehat Melalui Pelayanan Kesehatan Yang Bermutu di Dukung Tenaga Kesehatan Yang Profesional Serta Pemberdayaan Masyarakat Yang Berkesinambungan.

2. MISI

- a. Melaksanakan pengukuran standar dan indikator mutu.
- b. Memberikan kesempatan tenaga kesehatan mengembangkan ilmu dan keterampilan untuk meningkatkan kompetensi.
- c. Komunikasi yang efektif dengan kader.
- d. Memelihara lingkungan sehat, dan
- e. Melaksanakan perilaku budaya mutu.

3. MOTTO

Anda Sehat Kami Puas

4. JANJI PELAYANAN

Kami Siap Memberikan Pelayanan Terbaik

5. TATA NILAI

Rapi : Memberikan pelayanan dengan berpakaian rapi sesuai dengan aturan yang telah di tetapkan.

Profesional : Memberikan pelayanan sesuai dengan standar kompetensi yang di miliki.

Akuntabel : Memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan.

6. RUANG LINGKUP TUGAS

- Melayani kesehatan masyarakat umum
- Melayani kesehatan ibu dan anak
- Melayani kesehatan gigi

7. JENIS LAYANAN

- a. Pelayanan Poli Umum
- b. Pelayanan Poli Gigi
- c. Pelayanan Poli KIA & KB
- d. Pelayanan Konseling Gizi
- e. Pelayanan Konseling Kesehatan Lingkungan
- f. Pelayanan P2M
- g. Pelayanan Rawat Inap
- h. Pelayanan UGD
- i. Pelayanan Persalinan
- j. Pelayanan Laboratorium
- k. Pelayanan Farmasi
- l. Pelayanan Ambulance

B. STANDAR PELAYANAN

1. STANDAR PELAYANAN POLI UMUM

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-----------------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none">a. Undang – undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.b. Undang – undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.c. Undang – undang nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatand. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 1996 Tentang Tenaga Kesehatan (Lembaga Negara Republik Indonesia tahun 1996 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3637.e. SK Puskesmas 445 / /433.102.16/2022 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none">1) Bagi pasien baru dan lama mendaftar ke loket.2) Bagi pasien lama Membawa Kartu Pengunjung3) Bagi pasien baru membawa data diri KTP atau KK.4) Bagi pengguna layanan : :<ul style="list-style-type: none">➤ UHC / BPJS : membawa kartu BPJS/KIS (Jika Ada) dan Foto Kopi KK atau KTP.➤ UMUM : membawa kartu tanda pengenal keluarga (KTP atau KK) untuk berobat.➤ tanda pengenal keluarga untuk berobat. |

| | | |
|---|-------------------------------|--|
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD A[LOKET PENDAFTARAN] --> B[POLI UMUM] B --> C[LABORATORIUM] B --> D[UGD KIA GIGI] B --> E[LOKET PEMBAYARAN] B --> F[RAWAT INAP / PONED] B --> G[RUJUK] E --> H[KAMAR OBAT] H --> I[PULANG] </pre> |
| 4 | Jangka waktu pelaksanaan | <p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.30 WIB</p> <p>Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Lama Pelayanan : 5 – 15 Menit</p> |
| 5 | Biaya / Tarif | <p>1) Membayar biaya pelayanan sesuai tarif perda untuk pasien UMUM, dan gratis untuk pasien BPJS/UHC.</p> <p>2) Pembayaran dilakukan di loket pembayaran.</p> |
| 6 | Produk Layanan | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pemeriksaan Fisik ✓ Diagnosa Penyakit ✓ Pengobatan ✓ Penyuluhan ✓ Memberikan / Melakukan Rujukan untuk penanganan lebih lanjut. ✓ Melaksanakan dan mengelola administrasi ✓ Melaksanakan Penata Laksanaan tindak keperawatan |
| 7 | Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bed Pasien ✓ Tensi Meter ✓ Pengukur Berat dan Tinggi Badan ✓ Stetoscope ✓ Meja dan Kursi |

| | | |
|----|--|--|
| 8 | Kompetensi Pelaksan | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dokter Umum ➤ Perawat ➤ Petugas Administrasi |
| 9 | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung. 2. Dilakukan Oleh Audit Internal Puskesmas |
| 10 | Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Telp/WA Pengaduan 2. Barcode Pengaduan Saran dan Masukan |
| 11 | Jumlah Pelaksana Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dokter Umum : 2 Orang ➤ Perawat : 3 Orang ➤ Petugas Administrasi : 1 Orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Pelayanan diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggung jawabkan, |
| 13 | Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya. |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian Kinerja Puskesmas 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan. 3. Survei kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali. |

2. STANDAR PELAYANAN POLI GIGI

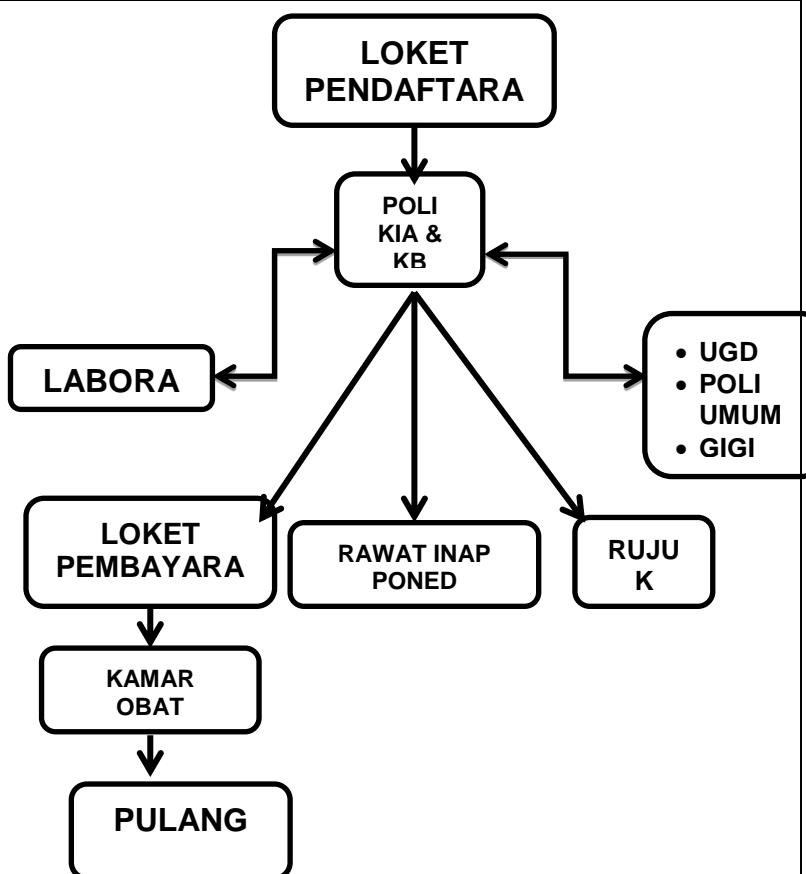
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-----------------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> a. Undang – undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Undang – undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. c. Undang – undang nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 1996 Tentang Tenaga Kesehatan (Lembaga Negara Republik Indonesia tahun 1996 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3637. e. SK Puskesmas 445 / /433.102.16/2022 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | <p>Bagi pasien baru dan lama mendaftar ke loket.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bagi pasien lama Membawa Kartu Pengunjung 2) Bagi pasien baru membawa data diri KTP atau KK. 3) Bagi pengguna layanan : : |

| | | |
|---|-------------------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ➤ UHC / BPJS : membawa kartu BPJS/KIS (Jika Ada) dan Foto Kopi KK atau KTP. ➤ UMUM : membawa kartu tanda pengenal keluarga (KTP atau KK) untuk berobat. ➤ tanda pengenal keluarga untuk berobat. |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD L1[LOKET] --> PG[POLI GIGI] PG --> LO[LABORAT ORIUM] PG --> UGD[UGD KIA POLI UMUM] PG --> L2[LOKET] PG --> RI[RAWAT INAP] PG --> RU[RUJU] L2 --> KO[KAMAR ORAT] KO --> P[PULANG] </pre> |
| 4 | Jangka waktu pelaksanaan | <p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.30 WIB</p> <p>Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Lama Pelayanan : I. Pemeriksaan :5 Menit : II.Tindakan : 20 – 30 Menit</p> |
| 5 | Biaya / Tarif | <p>1) Membayar biaya pelayanan sesuai tarif perda untuk pasien UMUM, dan gratis untuk pasien BPJS/UHC.</p> <p>2) Pembayaran dilakukan di loket pembayaran.</p> |
| 6 | Produk Layanan | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Konsultasi ✓ Pencabutan Gigi Sulung ✓ Pencabutan Gigi Permanen ✓ Penambalan Gigi Sementara ✓ Penambalan Gigi dengan GIC ✓ Penambalan Gigi dengan Komposit ✓ Pembersihan Karang Gigi (scalling) ✓ Rujukan |

| | | |
|----|--|--|
| 7 | Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bed Pasien ✓ Tensi Meter ✓ Scalling ✓ Tang Cabut Gigi Set ✓ Meja dan Kursi |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dokter Gigi ➤ Perawat Gigi ➤ Petugas Administrasi |
| 9 | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung. 2. Dilakukan Oleh Audit Internal Puskesmas |
| 10 | Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Telp/WA Pengaduan 2. Barcode Pengaduan Saran dan Masukan |
| 11 | Jumlah Pelaksana Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dokter Gigi : 1 Orang ➤ Perawat Gigi : 2 Orang ➤ Petugas Administrasi : 1 Orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Pelayanan diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggung jawabkan, |
| 13 | Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya. |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Penilaian Kinerja Puskesmas 5. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan. 6. Survei kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali. |

3. STANDAR PELAYANAN POLI KIA / KB

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> a. Undang – undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Undang – undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. c. Undang – undang nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 1996 Tentang Tenaga Kesehatan (Lembaga Negara Republik Indonesia tahun 1996 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3637. |

| | | |
|---|-------------------------------|---|
| | | e. SK Puskesmas 445 / /433.102.16/2022 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1) Bagi pasien baru dan lama mendaftar ke loket. 2) Bagi pasien lama Membawa Kartu Pengunjung 3) Bagi pasien baru membawa data diri KTP atau KK. 4) Bagi pengguna layanan : : <ul style="list-style-type: none"> ➤ UHC / BPJS : membawa kartu BPJS/KIS (Jika Ada) dan Foto Kopy KK atau KTP. ➤ UMUM : membawa kartu tanda pengenal keluarga (KTP atau KK) untuk berobat. ➤ tanda pengenal keluarga untuk berobat. |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur |  <pre> graph TD A[LOKET PENDAFTARA] --> B[POLI KIA & KB] B --> C[LABORA] B --> D["• UGD • POLI UMUM • GIGI"] B --> E[LOKET PEMBAYARA] B --> F[RAWAT INAP PONED] B --> G[RUJU K] E --> H[KAMAR OBAT] H --> I[PULANG] </pre> |
| 4 | Jangka waktu pelaksanaan | <p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.30 WIB</p> <p>Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Lama Pelayanan ::10 - 15 Menit</p> |
| 5 | Biaya / Tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1) Membayar biaya pelayanan sesuai tarif perda untuk pasien UMUM, dan gratis untuk pasien BPJS/UHC. 2) Pembayaran dilakukan di loket pembayaran. |
| 6 | Produk Layanan | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pemeriksaan Ibu Hamil ✓ Pemeriksaan Ibu Nifas ✓ Pelayanan KB ✓ Imunisasi |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kesehatan Reproduksi Remaja dan Calon Pengantin ✓ Konseling Ibu Menyusui ✓ DDTK Bayi, Balita dan Apras |
| 7 | Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bed Pasien ✓ Tensi Meter ✓ Alat ukur tinggi dan berat badan (dewasa dan balita) ✓ Dopler ✓ USG ✓ Meja dan kursi ✓ Stetoscope |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dokter Umum ➤ Bidan |
| 9 | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung. 2. Dilakukan Oleh Audit Internal Puskesmas |
| 10 | Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Telp/WA Pengaduan 2. Barcode Pengaduan Saran dan Masukan |
| 11 | Jumlah Pelaksana Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dokter Gigi : 2 Orang ➤ Dokter Umum : 1 Orang ➤ Bidan : 8 Orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Pelayanan diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggung jawabkan, |
| 13 | Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya. |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian Kinerja Puskesmas 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan. 3. Survei kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali. |

4. STANDAR PELAYANAN POLI P2M

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-------------|---|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> a. Undang – undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Undang – undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. |

| | | |
|---|-------------------------------|--|
| | | <p>c. Undang – undang nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 1996 Tentang Tenaga Kesehatan (Lembaga Negara Republik Indonesia tahun 1996 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3637.</p> <p>e. SK Puskesmas 445 / /433.102.16/2022</p> |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | <p>Bagi pasien baru dan lama mendaftar ke loket.</p> <p>1) Bagi pasien lama Membawa Kartu Pengunjung</p> <p>2) Bagi pasien baru membawa data diri KTP atau KK.</p> <p>3) Bagi pengguna layanan : :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ UHC / BPJS : membawa kartu BPJS/KIS (Jika Ada) dan Foto Kopi KK atau KTP. ➤ UMUM : membawa kartu tanda pengenal keluarga (KTP atau KK) untuk berobat. ➤ tanda pengenal keluarga untuk berobat. |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD L1[LOKET] --> POLI[POLI] POLI --> LAB[LABORATORIUM] POLI --> L2[LOKET] POLI --> RI[RAWAT INAP] POLI --> RUJUK[RUJUK] LAB --> POLI RUJUK --> UGD["• UGD • KIA • POLI UMUM"] L2 --> KO[KAMAR OBAT] KO --> PULANG[PULANG] </pre> |
| 4 | Jangka waktu pelaksanaan | <p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.30 WIB</p> <p>Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Lama Pelayanan ::10 - 15 Menit</p> |
| 5 | Biaya / Tarif | <p>1) Membayar biaya pelayanan sesuai tarif perda untuk pasien UMUM, dan gratis untuk pasien BPJS/UHC.</p> |

| | | |
|----|--|--|
| | | 2) Pembayaran dilakukan di loket pembayaran. |
| 6 | Produk Layanan | ✓ Pelayanan Kesehatan TB |
| 7 | Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tensimeter ➤ Stetoscope ➤ Bed Pasien ➤ Meja dan Kursi ➤ Alat Ukur Berat Badan |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dokter Umum ➤ Perawat |
| 9 | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung. 2. Dilakukan Oleh Audit Internal Puskesmas |
| 10 | Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Telp/WA Pengaduan 2. Barcode Pengaduan Saran dan Masukan |
| 11 | Jumlah Pelaksana Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dokter Umum : 2 Orang ➤ Perawat : 4 Orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Pelayanan diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggung jawabkan, |
| 13 | Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya. |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian Kinerja Puskesmas 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan. 3. Survei kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali. |

5. STANDAR PELAYANAN UGD

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> a. Undang – undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Undang – undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. c. Undang – undang nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan |

| | | |
|---|-------------------------------|---|
| | | <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 1996 Tentang Tenaga Kesehatan (Lembaga Negara Republik Indonesia tahun 1996 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3637.</p> <p>e. SK Puskesmas 445 / /433.102.16/2022</p> |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1) Bagi pasien baru dan lama mendaftar ke loket. 2) Bagi pasien lama Membawa Kartu Pengunjung 3) Bagi pasien baru membawa data diri KTP atau KK. 4) Bagi pengguna layanan : : <ul style="list-style-type: none"> ➤ UHC / BPJS : membawa kartu BPJS/KIS (Jika Ada) dan Foto Kopy KK atau KTP. ➤ UMUM : membawa kartu tanda pengenal keluarga (KTP atau KK) untuk berobat. ➤ tanda pengenal keluarga untuk berobat. |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD LOKET --> UGD UGD --> LABORAT_ORIIIM[LABORAT ORIIIM] UGD --> RAWAT_INAP_POND[RAWAT INAP / POND] UGD --> RUJUK RUJUK --> KIA_GIGI_BP[KIA GIGI BP] LABORAT_ORIIIM --> LOKET_PEMBAYARA[LOKET PEMBAYARA] LOKET_PEMBAYARA --> KAMAR_OBAT[KAMAR OBAT] KAMAR_OBAT --> PULANG[PULANG] </pre> |
| 4 | Jangka waktu pelaksanaan | Setiap Hari 24 Jam |
| 5 | Biaya / Tarif | <ol style="list-style-type: none"> 1) Membayar biaya pelayanan sesuai tarif perda untuk pasien UMUM, dan gratis untuk pasien BPJS/UHC. 2) Pembayaran dilakukan di loket pembayaran. |
| 6 | Produk Layanan | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Heacting ✓ Sirkumsisi ✓ Bilas Serumen |

| | | |
|----|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nebulizer ✓ Cross Insisi ✓ Pemasangan Catterter ✓ Insisi Kecil ✓ Rawat Luka ✓ Tindik Telinga pada bayi ✓ RJP ✓ Dislokasi ✓ Rujukan |
| 7 | Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bed Pasien ➤ Heacting Set ➤ Nebulizer ➤ Oksigen ➤ Sirkum Set ➤ EKG ➤ Stetoscope ➤ Tensimeter ➤ Alat ukur berat dan tinggi badan. ➤ THT Set |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dokter Umum ➤ Perawat |
| 9 | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung. 2. Dilakukan Oleh Audit Internal Puskesmas |
| 10 | Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Telp/WA Pengaduan 2. Barcode Pengaduan Saran dan Masukan |
| 11 | Jumlah Pelaksana Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dokter Umum : 2 Orang ➤ Perawat : 21 Orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Pelayanan diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggung jawabkan, |
| 13 | Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya. |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian Kinerja Puskesmas |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</p> <p>3. Survei kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali.</p> |
|--|--|---|

6. STANDAR PELAYANAN PERSALINAN

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-------------------------------|---|
| 1 | Dasar Hukum | <p>a. Undang – undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>b. Undang – undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.</p> <p>c. Undang – undang nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 1996 Tentang Tenaga Kesehatan (Lembaga Negara Republik Indonesia tahun 1996 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3637.</p> <p>e. SK Puskesmas 445 / /433.102.16/2022</p> |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | <p>1) Bagi pasien baru dan lama mendaftar ke loket.</p> <p>2) Bagi pasien lama Membawa Kartu Pengunjung</p> <p>3) Bagi pasien baru membawa data diri KTP atau KK.</p> <p>4) Bagi pengguna layanan : :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ UHC / BPJS : membawa kartu BPJS/KIS (Jika Ada) dan Foto Kopy KK atau KTP. ➤ UMUM : membawa kartu tanda pengenal keluarga (KTP atau KK) untuk berobat. ➤ tanda pengenal keluarga untuk berobat. |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD L1[LOKET] --> P[PONED] P --> LAB[LABORATO RIUM] P --> RUJUK[RUJUK] LAB --> L2[LOKET] L2 --> KO[KAMAR OBAT] KO --> PULANG[PULANG] RUJUK --> KIA[• KIA • RAWAT INAP] KIA --> P </pre> |

| | | |
|----|--|---|
| 4 | Jangka waktu pelaksanaan | Setiap Hari 24 Jam Lama Pelayanan : Sesuai kasus |
| 5 | Biaya / Tarif | 1) Membayar biaya pelayanan sesuai tarif perda untuk pasien UMUM, dan gratis untuk pasien BPJS/UHC. 2) Pembayaran dilakukan di loket pembayaran. |
| 6 | Produk Layanan | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Persalinan Normal ✓ Rujukan ✓ Pemeriksaan Bayi Baru Lahir ✓ Pelayanan terhadap Ibu Hamil, Bersalin, Nifas dan Bayi baru lahir dengan Komplikasi |
| 7 | Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bed Pasien ➤ Incubator ➤ Bed Obgyn ➤ Oksigen ➤ Nebulizer ➤ Heacting Set ➤ Stetoscope ➤ Tensimeter ➤ Alat ukur berat dan tinggi badan. ➤ Set Obgyn ➤ Doppler |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dokter Umum ➤ Bidan |
| 9 | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung. 2. Dilakukan Oleh Audit Internal Puskesmas |
| 10 | Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Telp/WA Pengaduan 2. Barcode Pengaduan Saran dan Masukan |
| 11 | Jumlah Pelaksana Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dokter Umum : 1 Orang ➤ Bidan : 9 Orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Pelayanan diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggung jawabkan, |
| 13 | Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya. |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian Kinerja Puskesmas 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan. 3. Survei kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali. |

7. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-------------------------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | a. Undang – undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Undang – undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. c. Undang – undang nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 1996 Tentang Tenaga Kesehatan (Lembaga Negara Republik Indonesia tahun 1996 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3637. e. SK Puskesmas 445 / /433.102.16/2022 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 1) Bagi pasien baru dan lama mendaftar ke loket. 2) Bagi pasien lama Membawa Kartu Pengunjung 3) Bagi pasien baru membawa data diri KTP atau KK. 4) Bagi pengguna layanan : : ➤ UHC / BPJS : membawa kartu BPJS/KIS (Jika Ada) dan Foto Kopi KK atau KTP. ➤ UMUM : membawa kartu tanda pengenal keluarga (KTP atau KK) untuk berobat. ➤ tanda pengenal keluarga untuk berobat. |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD L1[LOKET] --> UGD[UGD] UGD --> RI[RAWAT INAP] RI <--> LAB[LABORATO] RI <--> POLI[POLI] RI --> SEMBUH[SEMBUH] RI --> PULANG1[PULANG] RI --> MENINGGAL[MENINGGAL] RI --> RUJUK1[RUJUK] SEMBUH --> L2[LOKET] PULANG1 --> L2 MENINGGAL --> L2 RUJUK1 --> L2 L2 --> KO[KAMAR OBAT] L2 --> RUJUK2[RUJUK] KO --> PULANG2[PULANG] </pre> |

| | | |
|----|--|--|
| | | |
| 4 | Jangka waktu pelaksanaan | Setiap Hari 24 Jam Lama Pelayanan : Sesuai kasus |
| 5 | Biaya / Tarif | 1) Membayar biaya pelayanan sesuai tarif perda untuk pasien UMUM, dan gratis untuk pasien BPJS/UHC. 2) Pembayaran dilakukan di loket pembayaran. |
| 6 | Produk Layanan | ✓ Layanan Medis Rawat Inap |
| 7 | Sarana dan Prasarana | ➤ Bed Pasien ➤ Oksigen ➤ Nebulizer ➤ Stetoscope ➤ Tensimeter ➤ EKG ➤ Infus Set |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | ➤ Dokter Umum ➤ Perawat ➤ PetugasObat |
| 9 | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung. 2. Dilakukan Oleh Audit Internal Puskesmas |
| 10 | Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan | 1. Telp/WA Pengaduan 2. Barcode Pengaduan Saran dan Masukan |
| 11 | Jumlah Pelaksana Pelayanan | ➤ Dokter Umum : 1 Orang ➤ perawat : 21 Orang ➤ Petugas Obat : 2 Orang ➤ Administrasi : 1 Orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Pelayanan diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggung jawabkan, |
| 13 | Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya. |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui : 1. Penilaian Kinerja Puskesmas 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan. 3. Survei kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali. |

8. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

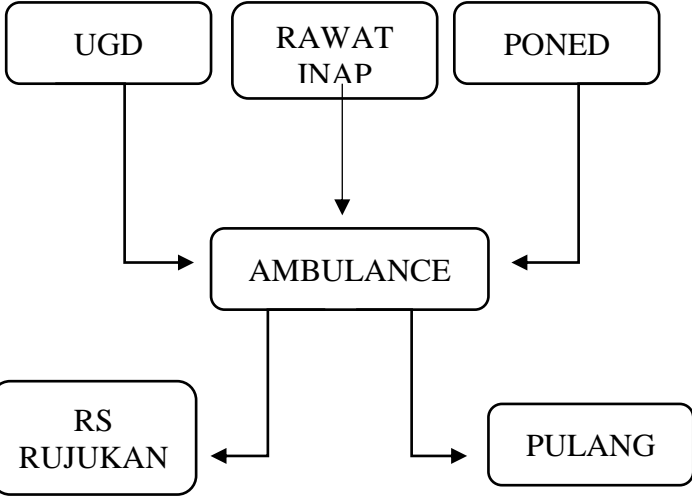
| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|----------|--------|
|----|----------|--------|

| | | |
|---|-------------------------------|---|
| 1 | Dasar Hukum | <p>a. Undang – undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>b. Undang – undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.</p> <p>c. Undang – undang nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 1996 Tentang Tenaga Kesehatan (Lembaga Negara Republik Indonesia tahun 1996 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3637.</p> <p>e. SK Puskesmas 445 / /433.102.16/2022</p> |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | <p>1) Bagi pasien baru dan lama mendaftar ke loket.</p> <p>2) Bagi pasien lama Membawa Kartu Pengunjung</p> <p>3) Bagi pasien baru membawa data diri KTP atau KK.</p> <p>4) Bagi pengguna layanan : :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ UHC / BPJS : membawa kartu BPJS/KIS (Jika Ada) dan Foto Kopi KK atau KTP. ➤ UMUM : membawa kartu tanda pengenal keluarga (KTP atau KK) untuk berobat. ➤ tanda pengenal keluarga untuk berobat. |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD L1[LOKET] --> LAB[LABORATORIUM] LAB --> L2[LOKET] L2 --> PUL[PULANG] LAB --> RI[RAWAT INAP PONED] LAB --> P[• POLI UMUM • UGD • KIA] </pre> |
| 4 | Jangka waktu pelaksanaan | <p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.30 WIB</p> <p>Jum’at : 08.00 – 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Lama Pelayanan : Sesuai Pemeriksaan</p> |

| | | |
|----|--|---|
| 5 | Biaya / Tarif | 1) Membayar biaya pelayanan sesuai tarif perda untuk pasien UMUM, dan gratis untuk pasien BPJS/UHC. 2) Pembayaran dilakukan di loket pembayaran. |
| 6 | Produk Layanan | <ul style="list-style-type: none"> ✓ DL Darah Lengkap ✓ SGOT ✓ SGPT ✓ Creatinin ✓ BUN ✓ Kolesterol ✓ GDA ✓ Asam Urat ✓ Triglicerida ✓ HbsAG ✓ Sifillis ✓ HIV ✓ Gol Darah ✓ Widal ✓ TCM ✓ UL ✓ IgG-IgM ✓ BTA - Kusta |
| 7 | Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fotometer ➤ Centrifuge ➤ microscope ➤ TCM ➤ Hematology Analyzer |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | ➤ Analis |
| 9 | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung. 2. Dilakukan Oleh Audit Internal Puskesmas |
| 10 | Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan | 1. Telp/WA Pengaduan 2. Barcode Pengaduan Saran dan Masukan |
| 11 | Jumlah Pelaksana Pelayanan | ➤ Analis : 1 Orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Pelayanan diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggung jawabkan, |
| 13 | Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya. |

| | | |
|----|----------------------------|---|
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian Kinerja Puskesmas 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan. 3. Survei kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali. |
|----|----------------------------|---|

9. STANDAR PELAYANAN AMBULANCE

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-------------------------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | a. Undang – undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Undang – undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. c. Undang – undang nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 1996 Tentang Tenaga Kesehatan (Lembaga Negara Republik Indonesia tahun 1996 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3637. e. SK Puskesmas 445 / /433.102.16/2022 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 1) Bagi pasien baru dan lama mendaftar ke loket. 2) Bagi pasien lama Membawa Kartu Pengunjung 3) Bagi pasien baru membawa data diri KTP atau KK. 4) Bagi pengguna layanan : : <ul style="list-style-type: none"> ➤ UHC / BPJS : membawa kartu BPJS/KIS (Jika Ada) dan Foto Kopy KK atau KTP. ➤ UMUM : membawa kartu tanda pengenal keluarga (KTP atau KK) untuk berobat. ➤ tanda pengenal keluarga untuk berobat. |
| 3 | Sistem Mekanisme dan Prosedur |  <pre> graph TD UGD[UGD] --> AMBULANCE[AMBULANCE] RAWAT_INAP[RAWAT INAP] --> AMBULANCE PONED[PONED] --> AMBULANCE AMBULANCE --> RS_RUJUKAN[RS RUJUKAN] AMBULANCE --> PULANG[PULANG] </pre> |

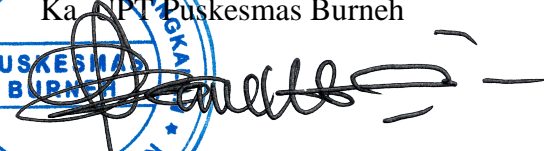
| | | |
|----|--|---|
| 4 | Jangka waktu pelaksanaan | Setiap Hari 24 Jam |
| 5 | Biaya / Tarif | 1) Membayar biaya pelayanan sesuai tarif perda untuk pasien UMUM, dan gratis untuk pasien BPJS/UHC. 2) Pembayaran dilakukan di loket pembayaran. |
| 6 | Produk Layanan | ✓ Layanan Rujukan Pasien dari Puskesmas ke Rumah Sakit Rujukan ✓ Layanan Antar Jenazah dari Puskesmas ke rumah Pasien |
| 7 | Sarana dan Prasarana | ➤ Mobil Ambulan dengan Peralatan medis dasar <ul style="list-style-type: none"> ○ Tabung Oksigen ○ Regulator ○ Peralatan medis PPGD ○ Obat – obatan Sederhana |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | ➤ Driver / Pengemudi |
| 9 | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung. 2. Dilakukan Oleh Audit Internal Puskesmas |
| 10 | Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan | 3. Telp/WA Pengaduan 4. Barcode Pengaduan Saran dan Masukan |
| 11 | Jumlah Pelaksana Pelayanan | ➤ Driver / pengemudi : 4 Orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Pelayanan diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggung jawabkan, |
| 13 | Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya. |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian Kinerja Puskesmas 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan. 3. Survei kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali. |

C. Penutup

Standar pelayanan publik untuk puskesmas Burneh telah kami susun berdasarkan keputusan bersama dalam rapat mini loka karya puskesmas yang disesuaikan dengan peraturan daerah yang berlaku.

Dengan adanya standar pelayanan ini, kami bertekad untuk melaksanakan sebaik-baiknya dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menggunakan jasa kami baik pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap, UGD maupun pelayanan diluar gedung.

Sebagai manusia yang tak lupa dari kesalahan tentunya banyak kekurangan-kekurangan yang terjadi, untuk itu kami tidak menutup kemungkinan untuk selalu memperbaiki diri dan siap menerima kritik dan saran dari semua pihak.

Bangkalan, 05 Agustus 2022
Ka NPT Puskesmas Burneh

SAIKUL HIDAYAT, S.Kep.Ns
Pembina / IV.a
NIP. 19711216 199503 1 003

