



PEMERINTAH KABUPATEN SERANG
DINAS KESEHATAN

STANDAR PELAYANAN UPT PUSKESMAS BINUANG



TAHUN 2024

Jalan Raya Gorda KM.07 Kec. Binuang, Kab. Serang, Prov. Banten 42196
Tel: (0254) 8409032 Email: pkmbinuang22@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, dengan tersusunnya buku “ Standar Pelayanan Puskesmas Binuang tahun 2024. Adapun isi buku standar pelayanan Puskesmas ini adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas.

Disadari sepenuhnya bahwa penyajian buku standar pelayanan Puskesmas ini masih belum memenuhi harapan, baik dalam hal kelengkapan data, keakuratan dan bentuk penyajian. Ini tidak lepas karena keterbatasan waktu, tenaga dan kemampuan kami dalam penyusunan buku standar pelayanan Puskesmas ini.

Maka untuk penyusunan buku standar pelayanan Puskesmas yang akan datang kami mohon bimbingan dan saran kepada semua pihak terkait dalam penyempurnannya. Dan tak lupa kepada semua staf Puskesmas perawatan Binuang disampaikan banyak terima kasih karena atas bantuandan kerjasamanya sehingga buku standar pelayanan Puskesmas ini tersusundengan cepat dan tepat waktu.

Semoga buku standar pelayanan Puskesmas Binuang ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Serang, Januari 2024
Kepala UPT Puskesmas Binuang

drg. WILSA CHITRAYUNI

NIP. 197706232006042022

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II SK STANDAR PELAYANAN.....	13
BAB III VISI MISI PELAYANAN	15
BAB IV MAKLUMAT PELAYANAN.....	16
BAB V STANDAR PELAYANAN.....	17
BAB VI PENUTUP	37

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Institusi pelayanan kesehatan seperti Puskesmas, yang merupakan ujung tombak dalam pelayanan langsung kepada masyarakat pengguna layanan yang mempunyai karakteristik yang berbeda dengan institusi lainnya. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor:04/PERMENKES/2019 (tentang Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota) Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan publik yang secara langsung dapat dirasakan masyarakat pengguna, khususnya dalam pelayanan kesehatan perorangan, berbeda dengan pelayanan publik lainnya, Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat. Selain itu urusan pemerintahan wajib bidang kesehatan adalah urusan pemerintahan bidang kesehatan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah daerah provinsi/kabupaten/kota.

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri.

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor:04/PERMENKES/2019 pasal 2 (tentang Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota), Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan publik yang secara langsung dapat dirasakan masyarakat pengguna, khususnya dalam pelayanan kesehatan perorangan, berbeda dengan pelayanan publik lainnya.

Standar Pelayanan Minimal Bidang kesehatan di Kabupaten/ Kota yaitu :

No	Jenis Layanan Dasar	Mutu Layanan Dasar	Penerima Layanan dasar	Standar
1	Pelayanan kesehatan ibu hamil	Sesuai standar pelayanan ibu hamil	Ibu hamil	Setiap ibu hamil mendapatkan pelayanan sesuai standar
2	Pelayanan kesehatan ibu bersalin	Sesuai standar pelayanan persalinan	Ibu bersalin	Setiap ibu bersalin mendapatkan pertolongan persalinan sesuai standar
3	Pelayanan kesehatan bayi baru lahir	Sesuai standar pelayanan bayi baru lahir	Bayi Baru lahir	Setiap bayi baru lahir mendapat pelayanan sesuai standar
4	Pelayanan kesehatan balita	Sesuai standar pelayanan kesehatan balita	Anak balita	Setiap balita mendapat pelayanan kesehatan sesuai standar
5	Pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar	Sesuai standar skrining kesehatan usia pendidikan dasar	Anak usia pendidikan dasar	Setiap anak usia pendidikan dasar mendapat skrining kesehatan sesuai standar
6	Pelayanan kesehatan pada usia produktif	Sesuai standar skrining kesehatan usia produktif	Warga Negara Indonesia usia 15-59 tahun	Setiap WNI usia 15-59 tahun mendapat skrining kesehatan sesuai standar
7	Pelayanan kesehatan pada usia lanjut	Sesuai standar skrining kesehatan usia lanjut	WNI usia 60 tahun keatas	Setiap WNI usia 60 tahun ke atas mendapat skrining kesehatan sesuai standar

8	Pelayanan kesehatan penderita hipertensi	Sesuai standar pelayanan penderita hipertensi	Penderita Hipertensi	Setiap penderita hipertensi mendapat yankes sesuai standar
9	Pelayanan kesehatan penderita diabetes mellitus	Sesuai standar pelayanan penderita diabetes mellitus	Penderita diabetes mellitus	Setiap penderita DM mendapat pelayanan kesehatan sesuai standar
10	Pelayanan kesehatan orang dengan TB	Sesuai standar pelayanan TB	Penderita TB	Setiap Penderita TB mendapat pelayanan sesuai standar
11	Pelayanan Kesehatan orang dengan gangguan jiwa berat	Sesuai standar pelayanan kesehatan jiwa	Orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) berat	Setiap orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) berat mendapat pelayanan kesehatan sesuai standar
12	Pelayanan kesehatan orang dengan resiko terinfeksi HIV	Sesuai standar Pelayanan mendapatkan pemeriksaan HIV	Orang beresiko terinfeksi HIV	Setiap Orang beresiko terinfeksi HIV mendapatkan pemeriksaan HIV sesuai standar

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam menyusun Standar Pelayanan perlu memperhatikan prinsip :

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Partisipatif. Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
6. Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
7. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Pelayanan public harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kelurahan dan kecamatan pada khususnya yang *note bene* merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan public memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya

penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan dengan melakukan monitoring evaluasi kualitas pelayanan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Puskesmas Binuang sesuai dengan Permenpan RAB nomor 14 tahun 2017. Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. **Sarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. **Prasarana** adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses(usaha,pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

B. Tujuan Standar Pelayanan Puskesmas

1. Tujuan

a. Tujuan Umum

Terwujudnya Puskesmas Binuang dalam memberikan pelayanan dasar atau pelayanan publik yang mendasar dan mutlak untuk memenuhi kebutuhan dasar yang layak dalam kehidupan dan berdaya saing.

b. Tujuan Khusus

- 1) Memberikan pelayanan kepada publik tanpa kecuali dalam bentuk, jenis, tingkat dan mutu pelayanan esensial yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat
- 2) Menjamin akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dasar dengan kualitas, tanpa mengorbankan mutu, dan mempunyai dampak yang luas pada masyarakat (Positif Health Externality)
- 3) Standar pelayanan Puskesmas dan tim pengendali mutu di tiap bagian pelayanan demi terciptanya pelayanan yang bermutu di Puskesmas.
- 4) Monitoring evaluasi pelayanan Puskesmas dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan.

C. Jenis Pelayanan Puskesmas

1. Upaya Kesehatan Perorangan (UKP)

a. Pelayanan Medis Rawat Jalan

- 1) Pelayanan Pemeriksaan Umum
- 2) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
- 3) Pelayanan KIA / KB / Imunisasi yang bersifat UKP
- 4) Pelayanan Gizi yang bersifat UKP

- b. Pelayanan Medis Rawat Inap
 - 1) Pelayanan Gawat Darurat
 - 2) Pelayanan Persalinan
 - 3) Pelayanan Rawat Inap
 - c. Pelayanan Penunjang Medis
 - 1) Pelayanan Loker Pendaftaran
 - 2) Pelayanan Laboratorium
 - 3) Pelayanan Kefarmasian
2. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM)
- a. Upaya Kesehatan Masyarakat Esensial dan Keperawatan Kesehatan Masyarakat
 - 1) Pelayanan Promosi Kesehatan termasuk UKS
 - 2) Pelayanan Kesehatan Lingkungan
 - 3) Pelayanan KIA / KB yang bersifat UKM
 - 4) Pelayanan Gizi yang bersifat UKM
 - 5) Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
 - 6) Pelayanan Keperawatan Kesehatan Masyarakat
 - b. Upaya Kesehatan Masyarakat Pengembangan
 - 1) Pelayanan Kesehatan Jiwa
 - 2) Pelayanan Kesehatan Gigi masyarakat
 - 3) Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer
 - 4) Pelayanan Kesehatan Olah Raga
 - 5) Pelayanan Kesehatan Indera
 - 6) Pelayanan Kesehatan Lansia
 - 7) Pelayanan kesehatan Kerja

D. Jam Pelayanan Di Puskesmas Binuang

NO	PELAYANAN	WAKTU PELAYANAN	
		HARI	JAM
1.	Pendaftaran	Senin s/d Kamis	08.00 – 12.00
		Jum'at	08.00 – 12.00
		Sabtu	08.00 – 12.00
2.	Pemeriksaan umum	Senin s/d Sabtu	08.00 – 12.00
3.	Pemeriksaan gigi	Senin s/d Sabtu	08.00 – 12.00
4.	Pemeriksaan KIA/KB	Senin s/d Sabtu	08.00 – 12.00
5.	Konsultasi gizi	Senin s/d Sabtu	08.00 – 12.00

6.	Laboratorium	Senin s/d sabtu	08.00 – 12.00
7.	Imunisasi	Senin s/d sabtu	08.00 – 12.00
8.	Kefarmasian	Senin s/d sabtu	08.00 – 12.00
9.	UGD	Setiap hari	24 jam
10	Poned	Setiap hari	24 jam

E. Hak Dan Kewajiban Pasien pengguna Pelayanan

1. Hak Pasien Pengguna Pelayanan

- a. Memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi.
- b. Memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional
- c. Memperoleh pelayanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi
- d. Memilih Dokter dan Dokter Gigi serta kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di Puskesmas.
- e. Meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada Dokter dan Dokter Gigi lain yang mempunyai Surat Izin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar Puskesmas.
- f. Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya.
- g. Mendapatkan informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternative tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan.
- h. Memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh Tenaga Kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya.
- i. Didampingi keluarganya dalam keadaan kritis.
- j. Menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaan yang dianutnya selama hal tersebut tidak mengganggu pasien lainnya.
- k. Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di Puskesmas.
- l. Mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan Puskesmas terhadap dirinya.
- m. Menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan n agama dan kepercayaan yang dianut.
- n. Mendapatkan perlindungan atas rahasia kedokteran termasuk

kerahasiaan rekam medik.

- o. Mendapatkan akses terhadap isi rekam medis.
- p. Memberikan persetujuan atau menolak untuk menjadi bagian dalam suatu penelitian kesehatan.
- q. Menyampaikan keluhan atau pengaduan atas pelayanan yang diterima.
- r. Mengeluhkan pelayanan Puskesmas yang tidak sesuai standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Kewajiban Pasien Pengguna Pelayanan

- a. Mematuhi peraturan yang berlaku di Puskesmas
- b. Menggunakan fasilitas Puskesmas secara bertanggungjawab
- c. Menghormati hak-hak pasien lain, pengunjung dan hak Tenaga Kesehatan serta petugas lainnya yang bekerja di Puskesmas.
- d. Memberikan informasi yang jujur, lengkap dan akurat sesuai kemampuan dan pengetahuannya tentang masalah kesehatannya
- e. Memberikan informasi mengenai kemampuan finansial dan jaminan kesehatan yang dimilikinya
- f. Mematuhi rencana terapi yang direkomendasikan oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas dan disetujui oleh Pasien yang bersangkutan setelah mendapatkan penjelasan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- g. Menerima segala konsekuensi atas keputusan pribadinya untuk menolak rencana terapi yang direkomendasikan oleh Tenaga Kesehatan dan/atau tidak mematuhi petunjuk yang diberikan oleh Tenaga Kesehatan dalam rangka penyembuhan penyakit atau masalah kesehatannya.
- h. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

F. Hak Dan Kewajiban Sasaran Program

1. Hak Sasaran Program

- a. Mendapatkan penjelasan langkah tentang rencana kegiatan upaya yang akan dilakukan di masyarakat oleh petugas Bisa meminta penjelasan atau petunjuk dari petugas tentang permasalahan kesehatan yang terjadi di masyarakat.
- b. Mendapat pelayanan kegiatan upaya di masyarakat sesuai dengan

kebutuhan masyarakat tersebut.

- c. Bisa menolak kegiatan upaya yang dilakukan petugas jika kegiatan tersebut bertentangan dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat.
- d. Bisa mendapat informasi tentang hasil kegiatan upaya terhadap masyarakat.

2. Kewajiban Sasaran Program

- a. Mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat di wilayah kerja UPTD Puskesmas Binuang
- b. Memelihara dan meningkatkan mutu, pemerataan dan keterjangkauan pemerataan kesehatan yang diselenggarakan.
- c. Memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga dan masyarakat beserta lingkungannya.
- d. Meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas Binuang agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya;
- e. Melakukan koordinasi dengan sektor terkait dalam pemberian pelayanan kesehatan.

G. Hak dan Kewajiban Petugas

1. Hak Petugas

- a. Memperoleh perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tupoksi
- b. Menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas ditempat pelayanan
- c. Memperoleh penghargaan (reward) atau prestasi dalam pelayanan
- d. Memperoleh jasa atas pelayanan yang diberikan

2. Kewajiban

- a. Memberikan informasi atas setiap tindakan atau pelayanan yang akan diberikan
- b. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP)
- c. Tenaga pelaksana menggunakan tanda pengenal
- d. Melengkapi berkas persetujuan pasien sebelum melakukan tindakan

H. Sanksi – Sanksi

1. Pengguna Layanan

- a. Pengguna layanan dengan kasus penyakit menular yang dapat menimbulkan wabah dan penyakit karantina/ yang dapat membahayakan masyarakat, jika menolak tindakan medis, maka dikenakan sanksi sesuai ketentuan Undang – Undang yang berlaku (UU. No. 4 Th 1984 tentang wabah penyakit menular).
- b. Pengguna layanan wajib retribusi, jika tidak memenuhi kewajiban membayar sesuai Perda No 14 Tahun 2021 tentang tarif layanan pada badan layanan umum daerah unit pelaksana teknis Puskesmas, dikenakan sanksi sesuai dengan Perda tersebut.

2. Penyedia Layanan

Jika terjadi mal praktek, maka diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu UU RI No 36 Tahun 2009, tentang kesehatan

a. Pasal 188

- 1) Menteri dapat mengambil tindakan administratif terhadap tenaga kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan yang melanggar ketentuan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.
- 2) Menteri dapat mendelegasikan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada lembaga pemerintah non kementerian, kepala dinas provinsi, atau kabupaten/kota yang tugas pokok dan fungsinya di bidang kesehatan.
- 3) Tindakan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a) Peringatan secara tertulis;
 - b) Pencabutan izin sementara atau izin tetap.
- 4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengambilan tindakan administratif sebagaimana dimaksud pasal ini diatur oleh Menteri

b. Pasal 190

- 1) Pimpinan fasilitas pelayanan kesehatan dan/atau tenaga kesehatan yang melakukan praktik atau pekerjaan pada fasilitas pelayanan kesehatan yang dengan sengaja tidak memberikan pertolongan pertama terhadap pasien yang dalam keadaan gawat darurat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2)
- 2) atau Pasal 85 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan denda paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

3) Dalam hal perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengakibatkan terjadinya kecacatan atau kematian, pimpinan fasilitas pelayanan kesehatan dan/atau tenaga kesehatan tersebut dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).



PEMERINTAH KABUPATEN SERANG
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS BINUANG
Jl. Raya Gorda Km.07 Kec. Binuang 42196
Telepon: (0254) 8409032 Email: pkmbinuang22@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS BINUANG

KABUPATEN SERANG
Nomor : 800/017/PKM/2024

TENTANG

STANDART PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS BINUANG

Dengan rahmat Tuhan Yang Maha Esa
Kepala UPT Puskesmas Binuang Kabupaten Serang,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan Puseksmas Binuang sesuai standart pelayanan, maka dipandang perlu menetapkan Standart Pelayanan Publik Puskesmas Binuang dalam keputusan Kepala Puskesmas
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Standart Pelayanan Publik Puskesmas Binuang
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standart Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standart Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS BINUANG KABUPATEN SERANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS BINUANG**
- KESATU** : Standart Pelayanan Publik Puskesmas Binuang terlampir dalam Buku Pedoman Standart Pelayanan Publik dan dapat dilihat pada unit layanan masing-masing
- KEDUA** : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini diberikan kepada Anggaran rutin Puskesmas
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terjadi perubahan dan atau terdapat kesalahan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Binuang

Pada tanggal : 04 Januari 2024

KEPALA UPT PUSKESMAS BINUANG



drg. WILSA CHITRAYUNI
NIP. 197706232006042022

BAB III

VISI MISI PELAYANAN

A. VISI PELAYANAN

Mewujudkan Puskesmas dengan Pelayanan Prima Secara Menyeluruh dan Berkualitas”

B. MISI PELAYANAN

- 1) Menyelenggarakan Pelayanan kesehatan secara menyeluruh baik perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat secara berkesinambungan di wilayah kerja UPT Puskesmas Binuang.
- 2) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar yang berkualitas di dukung oleh alat dan teknologi serta SDM yang Profesional.
- 3) Mendorong kemandirian masyarakat untuk dapat hidup sehat dengan bimbingan dan penyuluhan secara berkesinambungan.
- 4) Melayani dengan ramah, cepat dan tepat.

BAB IV

MAKLUMAT PELAYANAN



MAKLUMAT STANDAR PELAYANAN

PKM BINUANG KABUPATEN SERANG

" DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, MAKA KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU "

SERANG, 04 JANUARI 2024
KEPALA UPT PUSKESMAS BINUANG



dr. WILSA CHITRAYUNI
NIP: 197706232006042022

STANDAR PELAYANAN

Nomor : 800/018/I/PKM/2024

STANDAR PELAYANAN UNIT LOKET PENDAFTARAN UPT PUSKESMAS BINUANG KABUPATEN SERANG

A. Service Delivery		
1.	Persyaratan	Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa : 1. Kartu identitas : KTP, KK 2. Kartu Pendaftaran Pasien (pasien lama) 3. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	1. Petugas memakai masker 2. Petugas mempersilahkan pasien mengambil nomor antrian 3. Petugas memanggil nomor urut antrian, 4. Petugas menanyakan identitas pasien, mengecek kepesertaan BPJS jika diperlukan, 5. Petugas menanyakan keperluan pasien, 6. Petugas mengidentifikasi pasien baru atau lama dengan P-CARE dan RME 7. Petugas mempersilahkan pasien ke ruang atau pelayanan yang dituju setelah selesai melakukan proses pendaftaran. 8. Petugas mengarahkan pasien dengan keluhan infeksius (gejala:batuk,pilek,panas) menempati tempat duduk infeksius. Untuk pasien dengan keluhan non infeksius menempati tempat duduk non infeksius
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pasien Baru : 5 menit Pasien Lama: 3 menit
4.	Biaya/tarif	1. Gratis bagi pasien dengan keanggotaan BPJS aktif dan memiliki Kartu Indonesiasehat (KIS) 2. Bagi pasien non BPJS atau BPJS non aktif dikenakan biaya pendaftaran sebesar Rp15.000,-
5.	Produk Pelayanan	1. Pendaftaran pasien 2. Pelayanan rekam medis pasien
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. SMS Center : 2. Telepon : (0254) 8409032 3. Email: pkmbinuang22@gmail.com

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Secara tertulis <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran 5. Buku keluhan
B. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122) 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Kertas antrian
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIII Rekam Medis yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 2. D III dan Sarjana lainnya
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pendaftaran sarjana, dll: 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

STANDAR PELAYANAN
 Nomor : 800/019/I/PKM/2024

STANDAR PELAYANAN
UNIT PEMERIKSAAN UMUM
UPT PUSKESMAS BINUANG KABUPATEN SERANG

A. Service Delivery		
1.	Persyaratan	Tersedianya rekam medis pasien
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesi 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas menentukan diagnosis 7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai 8. Petugas mencatat hasil pemeriksaan dan tindak lanjut di RME
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kasus
4.	Biaya/tarif	1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Serang nomor 14 tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Pada BLUD Puskesmas 2. Pasien JKN : Sesuai dengan PermenkesNo. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarifJKN
5.	Produk Pelayanan	1. Konsultasi Dokter 2. Pemeriksaan Medis 3. Tindakan medis 4. Surat Rujukan 5. Surat Keterangan Kesehatan 6. Surat Keterangan Buta Warna
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. SMS Center : 2. Telepon : (0254) 8409032 3. Email: pkmbinuang22@gmail.com 4. Secara tertulis a. Kotak saran 5. Buku keluhan
B. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat

		<p>Pertama</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p>
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan pasien umum 2. Ruang pemeriksaan pasien lansia 3. Peralatan medis pendukung 4. Komputer dan jaringannya 5. Ruang tunggu pasien
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek 2. DIII/D4/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter umum : minimal 2 orang 2. Perawat : minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat 3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

STANDAR PELAYANAN
 Nomor : 800/020/I/PKM/2024

STANDAR PELAYANAN
UNIT KESEHATAN IBU, ANAK DAN KELUARGA BERENCANA
UPT PUSKESMAS BINUANG KABUPATEN SERANG

A. Service Delivery		
1.	Persyaratan	1. Tersedianya rekam medis pasien 2. Buku KMS/KIA
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesi 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas menentukan diagnosis 7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kasus
4.	Biaya/tarif	1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Serang nomor 14 tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Pada BLUD Puskesmas 2. Pasien JKN : Sesuai dengan PermenkesNo. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarifJKN
5.	Produk Pelayanan	1. Pelayanan KIA, KB 2. Kesehatan Reproduksi 3. Pelayanan caten 4. Rujukan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. SMS Center : 2. Telepon : (0254) 8409032 3. Email: pkmbinuang22@gmail.com 4. Secara tertulis a. Kotak saran 5. Buku keluhan
B. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama

		3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	1. Ruang pemeriksaan KIA dan KB 2. Alat medis pendukung 3. Komputer dan jaringannya 4. Ruang tunggu khusus untuk ibu dan anak
3.	Kompetensi Pelaksana	DIII/D4 kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Bidan : minimal 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat 3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

STANDAR PELAYANAN
 Nomor : 800/021/I/PKM/2024

STANDAR PELAYANAN
UNIT KONSULTASI GIZI
UPT PUSKESMAS BINUANG KABUPATEN SERANG

A. Service Delivery		
1.	Persyaratan	1. Tersedianya rekam medis pasien
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	1. Pasien memberikan rujukan dari dokter/ perawat/ bidan untuk konsul gizi 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 3. Petugas melakukan skrining untuk menentukan diagnosa gizi 4. Petugas melakukan intervensi gizi 5. Petugas melakukan konseling gizi 6. Petugas mempersilahkan pasien untuk kembali ke dokter/ perawat/ bidan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kasus
4.	Biaya/tarif	1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Serang nomor 14 tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Pada BLUD Puskesmas 2. Pasien JKN : Sesuai dengan PermenkesNo. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN
5.	Produk Pelayanan	1. Konsultasi Gizi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. SMS Center : 2. Telepon : (0254) 8409032 3. Email: pkmbinuang22@gmail.com 4. Secara tertulis a. Kotak saran 5. Buku keluhan
B. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	1. Ruang konsultasi gizi 2. Alat pendukung

		3. Komputer dan jaringannya 4. Ruang tunggu konseling gizi
3.	Kompetensi Pelaksana	DIII/S 1 gizi yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Gizi : minimal 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat 3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

STANDAR PELAYANAN
Nomor : 800/022/I/PKM/2024

STANDAR PELAYANAN
UNIT PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
UPT PUSKESMAS BINUANG KABUPATEN SERANG

A. Service Delivery		
1.	Persyaratan	1. Tersedianya rekam medis pasien dan rujukan internal
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut 2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medik 3. Petugas melakukan anamnesa, tekanan darah/ laboratorium bila perlu 4. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien 5. Pemeriksaan odontogram, riwayat penyakit dan kroscek identitas untuk pasien baru, untuk pasien lama dilanjutkan pemeriksaan sesuai keluhan 6. Petugas menentukan diagnose penyakit 7. Petugas melakukan tindakan jika memang diperlukan untuk premedikasi 8. Petugas menentukan terapi/tindak lanjut yang sesuai
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kasus
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Serang nomor 14 tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Pada BLUD Puskesmas 2. Pasien JKN : Sesuai dengan PermenkesNo. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarifJKN
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengobatan gigi 2. Tumpatan gigi 3. Pencabutan 4. Pembersihan karang gigi 5. Rujukan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS Center : 2. Telepon : (0254) 8409032 3. Email: pkmbinuang22@gmail.com 4. Secara tertulis <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran 5. Buku keluhan
B. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009

		<p>Tentang Kesehatan</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p>
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	<p>1. Ruang pemeriksaan gigi</p> <p>2. Alat medis pendukung</p> <p>3. Ruang tunggu pasien gigi</p> <p>4. AC</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Dokter Gigi yang memiliki surat ijin praktek</p> <p>2. DIII/DIV Keperawatan Gigi yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Dokter Gigi : 1 orang</p> <p>2. Perawat Gigi: Minimal 1 orang</p>
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	<p>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</p> <p>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat</p> <p>3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali</p> <p>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</p>

STANDAR PELAYANAN
Nomor : 800/023/I/PKM/2024

STANDAR PELAYANAN
UNIT PELAYANAN LABORATORIUM
UPT PUSKESMAS BINUANG KABUPATEN SERANG

A. Service Delivery		
1.	Persyaratan	Surat permintaan pemeriksaan laboratorium
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium 3. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register 4. Pasien dipanggil sesuai nomor urut 5. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel 6. Pasien menunggu hasil pemeriksaan, untuk pasien tanpa jaminan diminta untuk melakukan pembayaran di kasir terlebih dahulu 7. Proses pemeriksaan laboratorium 8. Penyerahan hasil kepada pasien untuk konsultasi ke yang merujuk
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai jenis pemeriksaan laboratorium
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Serang nomor 14 tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Pada BLUD Puskesmas 2. Pasien JKN : Sesuai dengan PermenkesNo. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarifJKN
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kimia darah 2. Hematologi 3. Bakteriologi 4. Imunologi 5. Urologi 6. Parasitologi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMS Center : 2. Telepon : (0254) 8409032 3. Email: pkmbinuang22@gmail.com 4. Secara tertulis <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak saran 5. Buku keluhan
B. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 364/MENKES/SK/III/2003 tentang

		laboratorium kesehatan 2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan laboratorium kesehatan masyarakat 3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 657/MENKES/SK/VII/2009 tentang pengiriman penggunaan specimen klinis, materi biologi dan muatan informasinya
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	1. Ruang pengambilan sampel 2. Ruang pemeriksaan laboratorium 3. Peralatan laboratorium pendukung 4. Komputer dan jaringannya 5. Ruang tunggu pasien
3.	Kompetensi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat 3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

STANDAR PELAYANAN

Nomor : 800/024/I/PKM/2024

STANDAR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN KEFARMASIAN

UPT PUSKESMAS BINUANG KABUPATEN SERANG

A. Service Delivery		
1.	Persyaratan	Resep dari poli
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien menaruh resep di Farmasi2. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan kedatangan3. Petugas mengambil resep untuk diberi nomer urut4. Petugas melakukan screening resep5. Peracikan obat6. Penyerahan obat sesuai nomor urut disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Penyiapan Resep racikan : 15 – 30 menit per1 lembar resep2. Penyiapan Resep non racikan : 5 - 10 menitper 1 lembar resep3. Penyerahan dan pemberian Informasi Obat dan Konseling (PIO) : maksimal 15 menit per pasien
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none">1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Serang nomor 14 tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Pada BLUD Puskesmas2. Pasien JKN : Sesuai dengan PermenkesNo. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarifJKN
5.	Produk Pelayanan	Penyediaan obat racikan dan non racikan, pemberian informasi obat (PIO)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. SMS Center :2. Telepon : (0254) 84090323. Email: pkmbinuang22@gmail.com4. Secara tertulis<ol style="list-style-type: none">a. Kotak saran5. Buku keluhan
B. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang – Undang Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara

		<p>Republik Indonesia Nomor 3637)</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang pekerjaan kefarmasian</p> <p>3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1997 tentang psikotropika</p> <p>4. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang narkotika</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan</p> <p>4. Kefarmasian di Puskesmas (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 906)</p>
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	<p>1. Ruang penyiapan obat</p> <p>2. Ruang pemberian informasi obat</p> <p>3. Gudang penyimpanan obat</p> <p>4. Alat medis pendukung</p> <p>5. Komputer</p> <p>6. Ruang tunggu pasien</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Apoteker yang memiliki ijin praktek</p> <p>2. Asisten Apoteker yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	<p>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</p> <p>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat</p> <p>3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali</p> <p>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</p>

STANDAR PELAYANAN
 Nomor : 800/025/I/PKM/2024

STANDAR PELAYANAN
UNIT PELAYANAN KASIR
UPT PUSKESMAS BINUANG KABUPATEN SERANG

A. Service Delivery		
1.	Persyaratan	1. Pasien umum dengan tindakan 2. Lembar retribusi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	1. Pasien atau keluarga mendatangi petugas kasir sambil menyerahkan lembar retribusi 2. Petugas melakukan pengecekan billing dan prin out nota pembayaran 3. Penyelesaian administrasi pembayaran
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pasien rawat Jalan : 5 menit
4.	Biaya/tarif	1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Serang nomor 14 tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Pada BLUD Puskesmas 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan kasir
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. SMS Center : 2. Telepon : (0254) 8409032 3. Email: pkmbinuang22@gmail.com 4. Secara tertulis a. Kotak saran 5. Buku keluhan
B. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama

		3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer dan jaringannya 3. Ruangan dan Kelengkapannya
3.	Kompetensi Pelaksana	Minimal lulusan SMA yang sudah diberi orientasi tentang ketugasan di kasir
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas kasir : 1 orang 2. Bendahara Penerimaan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

STANDAR PELAYANAN
 Nomor : 800/026/I/PKM/2024

STANDAR PELAYANAN
UNIT GAWAT DARURAT
UPT PUSKESMAS BINUANG KABUPATEN SERANG

A. Service Delivery		
1.	Persyaratan	Kondisi pasien darurat
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	1. Pasien datang 2. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai 5. Apabila diperlukan, petugas merujuk pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kasus
4.	Biaya/tarif	1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Bupati Serang nomor 14 tahun 2021 Tentang Tarif Layanan Pada BLUD Puskesmas 2. Pasien JKN : Sesuai dengan PermenkesNo. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarifJKN
5.	Produk Pelayanan	Penanganan Kegawatdaruratan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. SMS Center : 2. Telepon : (0254) 8409032 3. Email: pkmbinuang22@gmail.com 4. Secara tertulis a. Kotak saran 5. Buku keluhan
B. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	1. Ruang UGD 2. Ruang administrasi 3. Komputer dan Jaringannya 4. Telepon

		<ul style="list-style-type: none"> 5. Peralatan medis pendukung 6. Ambulan untuk rujukan pasien
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek 2. DIII/DIV Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. DII/DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 orang per shift jaga atau on call 2. Perawat : minimal 1 orang per shift jaga 3. Bidan : minimal 1 orang per shift jaga
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat 3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

BAB IV PENUTUP

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT karena hanya atas karunianya kami dapat menyusun Standar Pelayanan Puskesmas ini. Pada penyusunan Standar Pelayanan puskesmas ini tentunya masih banyak kekurangan serta kelemahan untuk itu kami sangat mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak untuk kebaikan kedepan.

Diharapkan dengan tersusunnya Standar Pelayanan Puskesmas ini dapat digunakan sebagai cermin dan tolak ukur pelaksanaan program tahunan berikutnya agar lebih baik lagi. Terima kasih dan penghargaan kami sampaikan kepada semua karyawan yang selalu membantu dan giat melaksanakan program-program kesehatan, sehingga kami dapat menyusun laporan ini.

Binuang, 04 Januari 2024

Kepala UPT Puskesmas Binuang



drg. WILSA CHITRAYUNI
NIP. 197706232006042

