



PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS GEMAHARJO

Jl. Raya Pacitan- Ponorogo KM 46 Gemaharjo Kode Pos 63582
Telp 081946251161 Email:puskesmas_gemaharjo@yahoo.com;website:puskesmasgemaharjo.pacitankab.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS GEMAHARJO
KABUPATEN PACITAN
Nomor : 000.8.3.2/189.1/408.36.16/2024**

TENTANG

**PENETAPAN STANDART PELAYANAN
PUSKESMAS GEMAHARJO**

KEPALA PUSKESMAS GEMAHARJO,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, serta dalam rangka memberikan jaminan pelayanan publik maka perlu menetapkan standar pelayanandi Puskesmas Gemaharjo;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan dimaksud huruf a, dipandang perlu menetapkan keputusan Kepala Puskesmas tentang Penetapan Standar Pelayanan Puskesmas Gemaharjo.

Mengingat : 1. Undang – undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara tahun 2009 nomor 112)

2. Peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang - undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2012 nomor 215

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan.

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional.

5. Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan No : 9 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan nomor 4 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Pacitan;

6. Peraturan Bupati Pacitan Nomor 161 tahun 2021 tentang Pembentukan Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pacitan

MEMUTUSKAN

PERTAMA : Keputusan Kepala Puskesmas Gemaharjo Tentang Penetapan Standar Pelayanan Puskesmas Gemaharjo.

KEDUA : Standar Pelayanan Puskesmas Gemaharjo sebagaimana dalam diktum pertama meliputi :

1. Standar Pelayanan Rawat Jalan :
 - a. Standar Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis
 - b. Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum
 - c. Standar Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
 - d. Standar Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak
 - e. Standar Pelayanan Keluarga Berencana
 - f. Standar Pelayanan Imunisasi
 - g. Standar Pelayanan Anak
 - h. Standar Pelayanan Gizi, Sanitasi dan Remaja
 - i. Standar Pelayanan Kefarmasian
 - j. Standar Pelayanan Fisioterapi
2. Standar Pelayanan Gawat Darurat
3. Standar Pelayanan Pemeriksaan Penunjang diagnostik, mencakup :
 - a. Laboratorium
 - b. USG
4. Standar Pelayanan Rawat Inap
5. Standar Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pelanggan

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus di laksanakan oleh petugas Puskesmas Gemaharjo.

KEEMPAT : Dengan ditetapkannya Keputusan Kepala Puskesmas ini, maka Surat Keputusan Kepala Puskesmas Nomor 800.19 /001.09/408.36.16/2023 tentang Penetapan Standart Pelayanan di Puskesmas Gemaharjo dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Gemaharjo

Pada Tanggal : 30 Januari 2024

Kepala Puskesmas Gemaharjo



JAKA SETIYONO

Lampiran : Keputusan Kepala Puskesmas
 Gemaharjo
 Nomor : 000.8.3.2/189.1/408.36.16/2024
 Tanggal : 30 Januari 2024
 Tentang : Standar Pelayanan di Puskesmas
 Gemaharjo

STANDAR PELAYANAN DI PUSKESMAS GEMAHARJO

I. STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN

1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	a. Menunjukkan Nomor Antrean b. Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) c. Menunjukkan KTPP (Kartu Tanda Pengenal Pasien) d. Menunjukkan Kartu JKN KIS / BPJS bagi Peserta e. Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor : 25 Tahun 2011 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan (Pasien Umum) f. Menunjukkan Buku KIA untuk ibu hamil dan Bayi
2	Sistem, Mekanismedan Prosedur	1. Pendaftaran di loket pendaftaran 2. Anamnesa pasien di ruang pemeriksaan sesuai dengan poli. 3. Pemeriksaan pasien di ruang pemeriksaan sesuai dengan poli 4. Pasien yang memerlukan pemeriksaan penunjang diagnostik, dikirim ke bagian pemeriksaan sesuai SOP 5. Tindakan terhadap pasien di ruang pemeriksaan sesuai dengan poli dan SOP masing-masing bagian. 6. Pemberian Informasi (KIE) yang benar dan mudah dipahami pasien. 7. Bila ada pasien dengan penyulit dilakukan rujukan ke UGD Puskesmas Gemaharjo atau Rumah Sakit sesuai SOP. 8. Penukaran resep/pengambilan obat di ruang obat.
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pendaftaran adalah selama 3-5 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor : 9 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran ke poli / ruangan berikutnya

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Gemaharjo, Dinas Kesehatan Kabupaten Pacitan, Jl.Raya Pacitan – Ponorogo KM. 46 Telp. 081946251161 2. Email : puskesmas_gemaharjo@yahoo.com 3. Website https://puskesmasgemaharjo.pacitankab.go.id/ 4. Kotak saran 5. Secara langsung melalui pertemuan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor : 136 Tahun 2022 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan d. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Antrian 2. Sistem Antrian dan aplikasi Elink terintegrasi ke poli-poli / layanan 3. Komputer 4. Ruang rekam medis dan buku rekam medis pribadi 5. Ruang tunggu
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal D3 2. Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien 3. Mampu mengoperasikan komputer dan dan sistem aplikasi Elink dengan baik 4. Administrasi Keuangan 5. Mampu mengelola rekam medis 6. Memahami dan memberikan pelayanan prima 7. Memiliki budaya kerja mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Petugas Loker Pendaftaran : 3 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

2. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM DAN LANSIA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda 3. Pasien memiliki rekam medis pribadi 4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan umum adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor : 9 Tahun 2023 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Gemaharjo, Dinas Kesehatan Kabupaten Pacitan, Jl.Raya Pacitan – Ponorogo KM. 46 Telp. 081946251161 2. Email : puskesmas_gemaharjo@yahoo.com 3. Website https://puskesmasgemaharjo.pacitankab.go.id/ 4. Kotak saran 5. Secara langsung melalui pertemuan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; f. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Komputer, Printer dan sistem aplikasi Elink 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. Bed pasien 4. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya 5. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Medik Umum 2. Konsultasi 3. Mampu mendiagnosa penyakit 4. Melakukan visum 5. Pemulihan Kesehatan akibat penyakit 6. Menguji kesehatan pasien 7. Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi 8. Membuat catatan medik pasien rawat jalan 9. Pengobatan rasional 10. MTBS 11. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 12. Memahami dan memberikan pelayanan prima

		Perawat : 1. Keperawatan minimal DIII 2. Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/keluarga/kelompok/masyarakat 3. Memahami dan memberikan pelayanan prima 4. MTBS 5. Evaluasi Keperawatan 6. Penyuluhan 7. Melakukan Anmnesa 8. Vital Sign 9. Membuat surat rujukan 10. Mampu mengoperasikan Elink 11. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 Orang Perawat : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

3. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian		
Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda 3. Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi 4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanismedan Prosedur	1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal

3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan gigi adalah 20 - 30 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor : 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Gemaharjo, Dinas Kesehatan Kabupaten Pacitan, Jl.Raya Pacitan – Ponorogo KM. 46 Telp. 081946251161 2. Email : puskesmas_gemaharjo@yahoo.com 3. Website https://puskesmasgemaharjo.pacitankab.go.id/ 4. Kotak saran 5. Secara langsung melalui pertemuan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
N o	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan sistem aplikasi Elink 2. Alat tensimeter dan alat medis lainnya 3. Alat Peraga dan Kursi Periksa 4. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya 5. Ruang ber AC

9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Gigi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan gigi mulut 2. Mampu mendiagnosa penyakit 3. Pencabutan gigi 4. Melakukan Tindakan medis dan terapi 5. Pencabutan dan penumpatan gigi 6. Kuretase 7. Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis 8. Mampu melakukan anastesi lokal 9. Mengadakan /menerima rujukan medik 10. mengoperasikan Elink 11. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 12. Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat Gigi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mempersiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan gigi 2. Mampu membantu dokter gigi dalam pelayanan dan pengobatan pasien 3. Mampu melakukan pencabutan gigi sulung 4. Mampu melakukan penumpatan sementara 5. Mampu melakukan Tindakan scaling 6. Melakukan sterilisasi 7. mengoperasikan Elink 8. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Gigi : 1orang Perawat Gigi : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

13	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

4. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda 3. Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi 4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanismedan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang KIA adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor : 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Gemaharjo, Dinas Kesehatan Kabupaten Pacitan, Jl.Raya Pacitan – Ponorogo KM. 46 Telp. 081946251161 2. Email : puskesmas_gemaharjo@yahoo.com 3. Website https://puskesmasgemaharjo.pacitankab.go.id/ 4. Kotak saran 5. Secara langsung melalui pertemuan
---	---	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negaradan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negaradan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan sistem aplikasi Elink 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. Alat Peraga dan Bed pasien 4. Buku rekam medis dan ATK lainnya 5. Ruang ber AC

9	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita 2. Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan 3. Mampu melakukan pelayanan KB 4. Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS 5. Mampu melakukan tindak bayi perempuan 6. MTBS 7. Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti 8. Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI 9. Mampu melakukan dokumentasi kebidanan 10. Melakukan sterilisasi 11. Mengajar Kelas Ibu dan Balita 12. Mampu mengoperasikan Elink 13. Memiliki budaya kerja yang berorientasi padamutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

5. PELAYANAN KELUARGA BERENCANA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda 3. Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi 4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanismedan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang KB adalah 10 - 15 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor : 9Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Gemaharjo, Dinas Kesehatan Kabupaten Pacitan, Jl.Raya Pacitan – Ponorogo KM. 46 Telp. 081946251161 2. Email : puskesmas_gemaharjo@yahoo.com 3. Website https://puskesmasgemaharjo.pacitankab.go.id/ 4. Kotak saran 5. Secara langsung melalui pertemuan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor

		<p>: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>5. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan sistem aplikasi Elink 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. Alat Peraga dan Bed pasien 4. Buku rekam medis dan ATK lainnya 5. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita 2. Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan 3. Mampu melakukan pelayanan KB 4. Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS 5. Mampu melakukan tindak bayi perempuan 6. MTBS 7. Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti 8. Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI 9. Mampu melakukan dokumentasi kebidanan 10. Melakukan sterilisasi 11. Mengajar Kelas Ibu dan Balita 12. Mampu mengoperasikan Elink 13. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 2 orang

12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

6. PELAYANAN IMUNISASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda 3. Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi 4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanismedan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang Imunisasi adalah 10 -15 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor : 9Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan	

	pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Gemaharjo, Dinas Kesehatan Kabupaten Pacitan, Jl.Raya Pacitan – Ponorogo KM. 46 Telp. 081946251161 2. Email : puskesmas_gemaharjo@yahoo.com 3. Website https://puskesmasgemaharjo.pacitankab.go.id/ 4. Kotak saran 5. Secara langsung melalui pertemuan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 5. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan sistem aplikasi Elink 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. Alat Peraga dan Bed pasien 4. Buku rekam medis dan ATK lainnya 5. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita 2. Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan 3. Mampu melakukan pelayanan KB 4. Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu

		bayi dan balita, WUS, PUS 5. Mampu melakukan tindak bayi perempuan 6. MTBS 7. Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti 8. Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI 9. Mampu melakukan dokumentasi kebidanan 10. Melakukan sterilisasi 11. Mengajar Kelas Ibu dan Balita 12. Mampu mengoperasikan Elink 13. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

7. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN ANAK

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda 3. Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi 4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan

2	Sistem, Mekanismedan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan anak adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor : 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan , saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Gemaharjo, Dinas Kesehatan Kabupaten Pacitan, Jl.Raya Pacitan – Ponorogo KM. 46 Telp. 081946251161 2. Email : puskesmas_gemaharjo@yahoo.com 3. Website https://puskesmasgemaharjo.pacitankab.go.id/ 4. Kotak saran 5. Secara langsung melalui pertemuan

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor :15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

8	Sarana, Prasaranadan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan sistem aplikasi Elink 2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 3. Alat Peraga dan Bed pasien 4. Buku rekam medis dan ATK lainnya
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Medik Umum 2. Konsultasi 3. Mampu mendiagnosa penyakit 4. Melakukan visum 5. Pemulihan Kesehatan akibat penyakit 6. Menguji kesehatan pasien 7. Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi 8. Membuat catatan medik pasien rawat jalan 9. Pengobatan rasional 10. MTBS 11. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 12. Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keperawatan minimal DIII 2. Mampu memberikan asuhan keperawatan individu 3. /keluarga/kelompok/masyarakat 4. Memahami dan memberikan pelayanan prima 5. MTBS 6. Evaluasi Keperawatan 7. Penyuluhan
		<ol style="list-style-type: none"> 6. Melakukan Anmnesa 7. Vital Sign 8. Membuat surat rujukan 9. Mampu mengoperasikan Elink 10. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu <p>Bidan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita 2. Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi

		<p>asuhan kebidanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Mampu melakukan pelayanan KB 4. Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibubayi dan balita, WUS, PUS 5. Mampu melakukan tindak bayi perempuan 6. MTBS 7. Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti 8. Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPI 9. Mampu melakukan dokumentasi kebidanan 10. Melakukan sterilisasi 11. Mengajar Kelas Ibu dan Balita 12. Mampu mengoperasikan Elink 13. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 Orang Bidan : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

8. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI GIZI, SANITASI DAN REMAJA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda 3. Pasien memiliki rekam medis pribadi 4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanismedan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang konsultasi gizi, sanitasi dan remaja adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Gemaharjo, Dinas Kesehatan Kabupaten Pacitan, Jl.Raya Pacitan – Ponorogo KM. 46 Telp. 081946251161 2. Email : puskesmas_gemaharjo@yahoo.com 3. Website https://puskesmasgemaharjo.pacitankab.go.id/ 4. Kotak saran 5. Secara langsung melalui pertemuan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian

7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medislainnya 2. Alat Peraga 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Sanitarian :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami tentang penyakit- penyakit yang berbasis lingkungan 2. Mampu melakukan pemecahan masalah sanitasi 3. Melakukan pengawasan sanitasi 4. Mampu melakukan pengelolaan klinik sanitasi 5. Mampu melakukan konseling 6. Administrasi kegiatan dan pelaporan 7. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 8. Memahami dan memberikan pelayanan prima
		<p>Gizi :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Mampu memantau dan menentukan status gizi 2. Mampu melakukan konseling Gizi 3. Mampu melakukan SKPG 4. Mampu melaksanakan penanggulangan masalah Gizi Mikro dan makro 5. Melakukan upaya perbaikan gizi masyarakat 6. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 7. Memahamidan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Sanitarian : 1 orang Gizi : 2 Orang

12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

9. STANDAR PELAYANAN FARMASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pasien membawa resep dari unit pelayanan sebelumnya
2	Sistem, Mekanismedan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Pasien / pengunjung menyerahkan resep di ruang apotek. b. Pasien / pengunjung menunggu obat disiapkan oleh petugas apotek c. Pasien / pengunjung akan diberikan obat dan dijelaskan tentang obat dan cara penggunaannya
3	Jangka waktu	Waktu tunggu pasien dari menyerahkan resep sampai menerima obat paling lama 5 - 15 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Gemaharjo, Dinas Kesehatan Kabupaten Pacitan, Jl.Raya Pacitan – Ponorogo KM. 46 Telp. 081946251161 2. Email : puskesmas_gemaharjo@yahoo.com 3. Website https://puskesmasgemaharjo.pacitankab.go.id/ 4. Kotak saran 5. Secara langsung melalui pertemuan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor :15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obat obatan 2. Komputer dan printer 3. ATK 4. Kulkas/frezer 5. Ruang ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Apoteker/Asisten Apoteker/ sederajat yang telah terlatih :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun rencana kebutuhan obat 2. Mampu melakukan pelayanan obat 3. Mampu membaca resep 4. Mampu memberi etiket pada obat 5. Mampu melakukan pengelolaan obat 6. Pelaporan 7. Mampu mengoperasikan Elink 8. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 9. Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Apoteker : 1 orang Asisten Apoteker : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

10. STANDAR PELAYANAN FISIOTERAPI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda 3. Pasien memiliki rekam medis pribadi 4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran di loket pendaftaran rawat jalan 2. Anamnesa pasien di ruang pelayanan fisioterapi 3. Pelayanan pasien di ruang pemeriksaan sesuai dengan kasus yang perlu dilakukan Fisioterapi 4. Tindakan terhadap pasien di ruang tindakan sesuai dengan kasus dan SOP di ruang Fisioterapi 5. Pemberian Informasi (KIE) yang benar dan mudah dipahami pasien 6. Bila ada pasien dengan penyulit dilakukan rujukan ke Rumah sakit Pemerintah atau Swasta 7. Penukaran resep/pengambilan obat di Ruang obat/Apotik.
3	Jangka waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anamnesa dan pemeriksaan: 10 menit 2. Tindakan Fisioterapi ringan: 20 – 30 menit 3. Konsultasi: sesuai kasus 4. Perawatan: sesuai kasus 5. Pelayanan Obat <ol style="list-style-type: none"> a. Umum: 3 menit b. Dengan Puyer: 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor : 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Gemaharjo, Dinas Kesehatan Kabupaten Pacitan, Jl.Raya Pacitan – Ponorogo KM. 46 Telp. 081946251161 2. Email : puskesmas_gemaharjo@yahoo.com 3. Website https://puskesmasgemaharjo.pacitankab.go.id/ 4. Kotak saran 5. Secara langsung melalui pertemuan

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor :15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 2. Bed pasien 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya 4. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi dokter umum 2. Mampu melakukan Tindakan pada kegawat daruratan 3. Mampu mengoperasikan ELink 4. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 5. Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Perawat :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi Perawat 2. bersertifikat/pernah dilatih ATLS/BCLS 3. Mampu melakukan Tindakan dalam kegawat daruratan 4. Mampu mengoperasikan Elink 5. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 6. Memahami dan memberikan pelayanan prima

II. STANDAR PELAYANAN GAWAT DARURAT

1. STANDAR PELAYANAN UNIT GAWAT DARURAT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> 5. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 6. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda 7. Pasien memiliki rekam medis pribadi 8. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> 8. Pendaftaran di loket pendaftaran rawat jalan / UGD 9. Anamnesa pasien di ruang pemeriksaan sesuai dengan kasus di UGD 10. Pemeriksaan pasien di ruang pemeriksaan sesuai dengan kasus UGD 11. Tindakan terhadap pasien di ruang tindakan sesuai dengan kasus dan SOP di ruang tindakan (UGD) 12. Pemberian Informasi (KIE) yang benar dan mudah dipahami pasien 13. Pelayanan perawatan / pengobatan di ruang rawat obsepsi 14. Bila ada pasien dengan penyulit dilakukan rujukan ke Rumah sakit Pemerintah atau Swasta 15. Penukaran resep/pengambilan obat di Ruang obat/Apotik.
3	Jangka waktu	<ul style="list-style-type: none"> 6. Lab Antigen : 20 menit 7. Anamnesa dan pemeriksaan: 10 menit 8. Tindakan Medik ringan: 15 menit 9. Tindakan medik sedang : 20 menit 10. Tindakan Medik berat: sesuai kasus 11. Konsultasi: sesuai kasus 12. Perawatan: sesuai kasus 13. Pelayanan Obat <ul style="list-style-type: none"> c. Umum: 3 menit d. Dengan Puyer: 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor : 136 Tahun 2022 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	6. Puskesmas Gemaharjo, Dinas Kesehatan Kabupaten Pacitan, Jl. Raya Pacitan – Ponorogo KM. 46 Telp. 081946251161 7. Email : puskesmas_gemaharjo@yahoo.com 8. Website https://puskesmasgemaharjo.pacitankab.go.id/ 9. Kotak saran 10. Secara langsung melalui pertemuan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 2. Bed pasien 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya 4. Ruang ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum : 1. Kompetensi dokter umum 2. Mampu melakukan Tindakan pada kegawatdaruratan 3. Mampu mengoperasikan Elink 4. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 5. Memahami dan memberikan pelayanan prima. Perawat: 6. Kompetensi Perawat 7. bersertifikat/pernah dilatih ATLS/BCLS 8. Mampu melakukan Tindakan dalam kegawatdaruratan 9. Mampu mengoperasikan Elink

		10. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 11. Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat
	Internal	Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 Orang Perawat : 10 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent
10	Pengawasan	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat
	Internal	Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 Orang Perawat : 12 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

III. STANDAR PELAYANAN PENUNJANG DAN DIAGNOSTIK

1. LABORATORIUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda 3. Pasien memiliki rekam medis pribadi 4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanismedan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di laboratorium adalah 10 - 120 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor : 136 Tahun 2022 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran da nmasuk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Gemaharjo, Dinas Kesehatan Kabupaten Pacitan, Jl.Raya Pacitan – Ponorogo KM. 46 Telp. 081946251161 2. Email : puskesmas_gemaharjo@yahoo.com 3. Website https://puskesmasgemaharjo.pacitankab.go.id/ 4. Kotak saran 5. Secara langsung melalui pertemuan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian

7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor :15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Alat hematology analyzer, reagen dan alat medis lainnya 2. Komputer dan printer 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya 4. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Analisis Kesehatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium 2. Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/menerima spesimen 3. Mampu membuat / mempersiapkan sediaan 4. Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium 5. Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan 6. Mampu mengoperasikan Elink 7. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 8. Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Analisis Kesehatan : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent
----	----------------------------	--

2. STANDAR PELAYANAN USG

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda 3. Pasien memiliki rekam medis pribadi 4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanismedan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 5. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 6. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 7. Persiapan pasien termasuk penandatanganan Inform consent 8. Persiapan Alat oleh bidan yang bertugas 9. Pelaksanaan Prosedur pemeriksaan USG oleh dokter 10. Pencatatan hasil USG Oleh Dokter yang memeriksa 11. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di laboratorium adalah 10 - 120 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor : 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Gemaharjo, Dinas Kesehatan Kabupaten Pacitan, Jl.Raya Pacitan – Ponorogo KM. 46 Telp. 081946251161 2. Email : puskesmas_gemaharjo@yahoo.com 3. Website https://puskesmasgemaharjo.pacitankab.go.id/ 4. Kotak saran 5. Secara langsung melalui pertemuan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor :15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. USG Set 2. Buku rekam medis dan ATK lainnya 3. Ruangan ber AC
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Dokter Umum :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengoperasikan Alat USG 2. Mempunyai Sertifikat Pelatihan USG 3. Mampu menganalisa dan membaca hasil USG 4. Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan 5. Mampu mengoperasikan Elink 6. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 7. Memahami dan memberikan pelayanan prima <p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> 8. Mempunyai Ijasah Minimal D3 Kebidanan 9. Mampu Menyiapkan Alat Pemeriksaan USG 10. Mempunyai Sertifikat Pelatihan USG 11. Mampu Melakukan pencatatan dan pelaporan 12. Mampu mengoperasikan Elink 13. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 14. Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter : 1 orang Bidan : 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

13	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

IV. STANDART PELAYANAN RAWAT INAP

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda 3. Pasien memiliki rekam medis pribadi 4. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran di loket pendaftaran rawat inap 2. Anamnesa pasien di ruang pemeriksaan sesuai dengan kasus di UGD 3. Pindahan Pasien Ke ruang Rawat Inap 4. Asuhan Keperawatan Sesuai Kasus dan Kondisi pasien 5. Pemberian Informasi (KIE) yang benar dan mudah dipahami pasien 6. Pelayanan Laboratorium Jika diperlukan 7. Pelayanan Rujukan Bila di perlukan 8. Pelayanan Konsultasi Dokter DPJP 9. Pencatatan Perkembangan Pasien Terintegrasi (CPPT) 10. Penukaran resep/pengambilan obat di Ruang obat/Apotik. 11. Pelayanan pasien pulang (Discharge Planning)
3	Jangka waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persiapan bahan Lab : 15 menit 2. Anamnesa dan pemeriksaan:10 menit 3. Tindakan Medik ringan: 15 menit 4. Tindakan medik sedang : 20 menit 5. Tindakan Medik berat:sesuai kasus

		6. Konsultasi: sesuai kasus 7. Perawatan: sesuai kasus 8. Pelayanan Obat a. Umum: 3 menit b. Dengan Puyer: 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan Nomor : 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Puskesmas Gemaharjo, Dinas Kesehatan Kabupaten Pacitan, Jl.Raya Pacitan – Ponorogo KM. 46 Telp. 081946251161 2. Email : puskesmas_gemaharjo@yahoo.com Website https://puskesmasgemaharjo.pacitankab.go.id/ 3. Kotak saran 4. Secara langsung melalui pertemuan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor :15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 5. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya 2. Bed pasien 3. Buku rekam medis dan ATK lainnya
9	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum : 1. Kompetensi dokter umum 2. Mampu melakukan Tindakan pada kegawatdaruratan

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Mampu mengoperasikan Elink 4. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 5. Memahami dan memberikan pelayanan prima. <p>Perawat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi Perawat 2. Bersertifikat/pernah dilatih ATLS/BCLS 3. Mampu melakukan Tindakan dalam kegawatdaruratan 4. Mampu mengoperasikan Elink 5. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 6. Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat, Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 Orang Perawat : 12 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent
10	Pengawasan	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat
	Internal	Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 1 Orang Perawat : 12 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanandan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 4. Melalui Monev Rutin setiap bulan 5. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 6. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

V. STANDAR PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PELANGGAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Seluruh Pasien/pengunjung Puskesmas Gemaharjo
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menyampaikan Pertanyaan, saran, masukan dan keluhan dengan cara : <ol style="list-style-type: none"> 1. Langsung ke petugas di meja informasi 2. Menulis dan memasukkan ke layanan pengaduan 3. SMS dan atau telpon ke nomer layanan pengaduanyang tertera di puskesmas 4. Mengakses website puskesmas
3	Jangka waktu	Waktu Tanggapan pengaduan paling lama 2x24 jam
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien mendapatkan solusi dan atau penjelasan terkait isi aduan/pertanyaan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas Gemaharjo, Dinas Kesehatan Kabupaten Pacitan, Jl.Raya Pacitan – Ponorogo KM. 46 Telp. 081946251161 2. Email : puskesmas_gemaharjo@yahoo.com 3. Website https://puskesmasgemaharjo.pacitankab.go.id/ 4. Kotak saran 5. Secara langsung melalui pertemuan
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
No	Komponen	Uraian

7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 11 Tahun 2021 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat; f. Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Buku catatan pengaduan pelanggan 2. ATK 3. Telepon
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Petugas Informasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Berpenampilan menarik 2. Ramah 3. Empati dan Simpati 4. Mengetahui tentang semua kegiatan dan informasi tentang puskesmas 5. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu 6. Memahami dan memberikan pelayanan prima
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Petugas shift : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Melalui Monev Rutin setiap bulan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian 3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent

Kepala Puskesmas Gemaharjo


JAKA SETIYONO