



**PEMERINTAH KABUPATEN MADIUN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS KARE**

Jl.Raya Randualas -KareTelp:08123406616,Email:pkmkare@gmail.com
MADIUN 63182

**KEPUTUSAN
KEPALA UPT PUSKESMAS KARE
Nomor : 188/ 44 /114/404.102.17/2023**

**TENTANG
STANDART PELAYANAN PUBLIK
DI UPT PUSKESMAS KARE
DINAS KESEHATAN KABUPATEN MADIUN**

KEPALA PUSKESMAS KARE

- MENIMBANG** : a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Puskesmas Kare dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai azaz-azaz umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik;
- b. bahwa upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik Puskesmas Kare Dinas Kesehatan Kabupaten Madiun dalam Keputusan Kepala Puskesmas Kare;
- MENINGAT** : 1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
2. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437);
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3175);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;

7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Perda Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur;
11. Pergub Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
14. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 130-67 Tahun 2002 tentang Pengakuan Kewenangan Kabupaten dan Kota;
15. Peraturan Daerah nomor 7 tahun 2006 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Madiun;

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN : KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS KARE KABUPATEN MADIUN TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPT PUSKESMAS KARE KABUPATEN MADIUN;

PERTAMA : Standar Pelayanan Publik Puskesmas Kare, sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Standart Pelayanan Publik, sebagaimana dalam diktum **PERTAMA** meliputi :

1. Rawat Jalan
 - 1.1 Pelayanan Loker Umum
 - 1.2 Pelayanan Pengobatan Umum (BP)
 - 1.3 Pelayanan KIA / MTBS
 - 1.4 Pelayanan Gigi dan Mulut
 - 1.5 Pelayanan KB

- 1.6 Pelayanan Laboratorium
- 1.7. Pelayanan Imunisasi
- 1.8. Pelayanan Obat / Farmasi
- 1.9. Pelayanan Fisioterapi
- 1.10. Pelayanan Rujukan

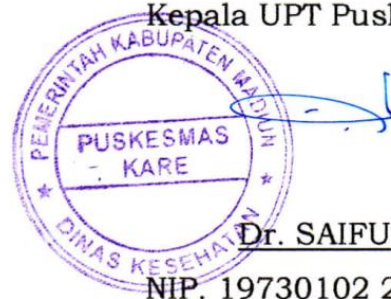
2. UGD dan Rawat Inap
 - 2.1 Pelayanan Gawat Darurat
 - 2.2 Pelayanan Rawat Inap
 - 2.3 Pelayanan PONE
3. UKM
 - 3.1 Pelayanan Posyandu
 - 3.2 Pusling
 - 3.3 Kesling
 - 3.4 Kunjungan Rumah

KETIGA : Standart Pelayanan Publik, sebagaimana dimaksud diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh Petugas Puskesmas Kare

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

Ditetapkan di : Madiun
Pada tanggal : 10 Januari 2023

Kepala UPT Puskesmas Kare



Dr. SAIFUDIN

NIP. 19730102 200312 1 006

Lampiran : Surat Keputusan Kepala Puskesmas Kare
Nomor : .188/ /114/404.102.17/2023
Tanggal : 10 Januari .2023

STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPT PUSKESMAS KARE

A. PENDAHULUAN

Puskesmas Kare Kabupaten Madiun adalah penanggung jawab seluruh upaya pembangunan kesehatan di wilayah kecamatan. Dalam pelaksanaan teknisnya Puskesmas Kare mempunyai jajaran yang terdiri dari Puskesmas Pembantu Bolo, Cermo dan Randualas sebanyak 8 Desa Dengan jumlah Puskesmas Induk 1, jumlah UGD 1 buah, sedangkan jumlah Puskesmas Pembantu 3 buah. Jumlah dan jenis Sumber Daya Manusia Kesehatan di Puskesmas Kare sebanyak 64 orang, yang tersebar di Puskesmas Induk 52 orang, ponkesdes 4 orang polindes 2 orang, Pukesmas Pembantu 6 orang. Adapun jumlah SDM Kesehatan dibedakan menurut 8 kelompok yaitu medis, perawat-bidan, farmasi, gizi, teknis medis, sanitasi, kesehatan masyarakat dan tenaga lainnya. SDM Kesehatan didominasi oleh perawat-bidan yang jumlahnya mencapai 40 orang selain kategori lainnya (latar belakang pendidikan non kesehatan baik, SMP, SMA, D1, D3, maupun S1) yang mencapai 9 orang.

Puskesmas merupakan Unit pelaksana pembangunan dibidang kesehatan yang mempunyai fungsi (sesuai dengan Kepmenkes nomor 128 tahun 2004) yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama meliputi : pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Oleh karena mempunyai fungsi yang selalu berhubungan dengan masyarakat dalam bidang kesehatan, maka perlu diterbitkan suatu standar pelayanan. Penerbitan standar pelayanan Puskesmas Kare selalu mengacu pada visi, misi, tugas pokok dan fungsi Puskesmas serta jenis pelayanan yang dimiliki sebagai mana berikut :

1. V i s i :

Visi UPT Puskesmas Kare adalah terwujudnya “ Kecamatan Kare Lebih Sehat dan Mandiri”

2. Misi :

1. Meningkatkan derajat kesehatan keluarga melalui peningkatan pelayanan kesehatan dan pemberdayaan masyarakat sadar gizi
2. Mendorong kemandirian masyarakat dalam memelihara kesehatan untuk perilaku hidup sehat dan produktif serta mewujudkan sarana kesehatan dan tenaga kesehatan yang berkualitas
3. Meningkatkan pencegahan dan pengendalian penyebaran penyakit serta peningkatan kualitas penyehatan lingkungan
4. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bersifat kuratif dan rehabilitatif melalui peningkatan pelayanan yang berkualitas (UKP)
5. Mengembangkan program inovasi dan produk layanan

3. Tugas Pokok dan Fungsi

3.1 Tugas Pokok Puskesmas Kare

Dalam menjalankan fungsinya tugas pokok yang harus dijalankan Puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan kesehatan adalah menjalankan program pokok :

- 1) Promosi Kesehatan
- 2) Upaya Penyehatan Lingkungan
- 3) Upaya Perbaikan Gizi
- 4) Upaya Kesehatan Ibu dan Anak
- 5) Keluarga Berencana
- 6) Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular
- 7) Pengobatan

3.2 Fungsi Puskesmas Kare

- 1) Sebagai Pusat Pembangunan Kesehatan Masyarakat di wilayah kerjanya
- 2) Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat.
- 3) Memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

4. Jenis Pelayanan :

Jenis-jenis pelayanan yang menjadi kewenangan dan Tupoksi Puskesmas Omben meliputi

Pelayanan Administrasi dan Pelayanan Kesehatan terdiri dari :

4.1 Rawat Jalan

- 1) Pelayanan Loker Umum
- 2) Pelayanan Pengobatan Umum (BP)
- 3) Pelayanan KIA/KB
- 4) Pelayanan Laboratorium
- 5) Pelayanan Gigi dan Mulut
- 6) Apotik

4.2 UGD dan Rawat Inap

- 1) Pelayanan UGD
- 2) Pelayanan Rawat Inap
- 3) Pelayanan PONE

4.3 UKM

- 1) Pembinaan Posyandu
- 2) Pusling
- 3) Kesling

B. STANDAR PELAYANAN

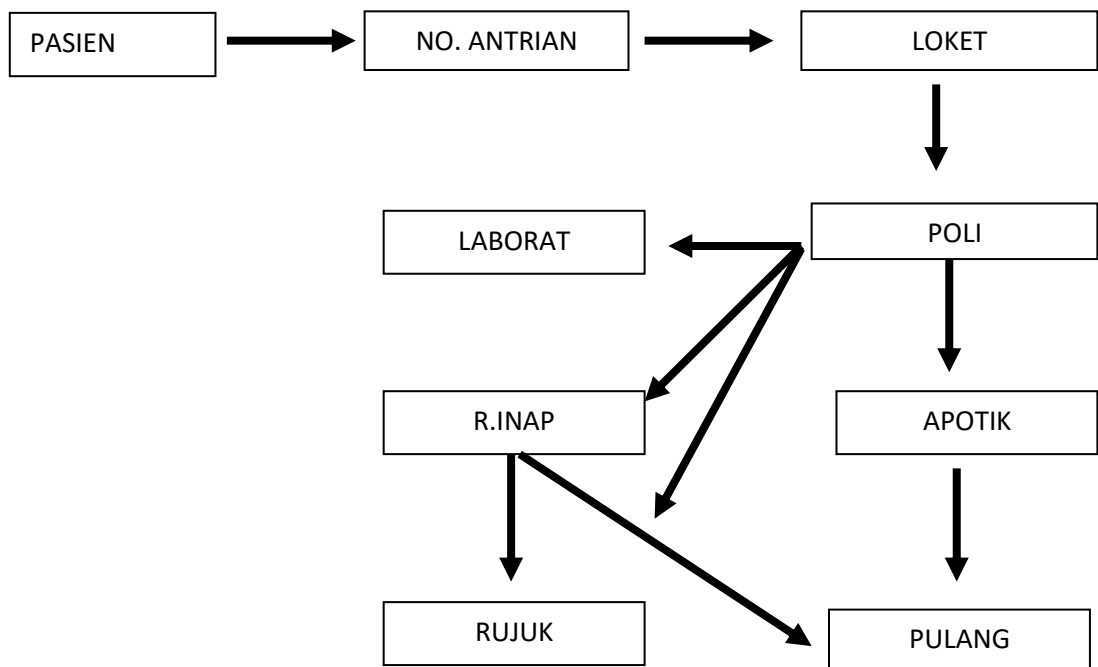
1. Pelayanan Rawat Jalan

- 1) Pelayanan Loker Umum
 - 1) Dasar Hukum
 - a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
 - b. Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 43 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas.
 - c. Peraturan Daerah Kabupaten Nomor 08 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten.
 - d. Peraturan Bupati Madiun Nomor 41 Tahun 2011 tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kesehatan;
 - e. Keputusan Bupati Madiun Nomor 188.45/249/KPTS/ 402. 031/2013 tentang Standar Puskesmas sebagai Puskesmas Rawat Jalan dan Puskesmas Rawat Inap;

2) Persyaratan

- a. Mendaftar di Loker dengan membawa kartu identitas (KTP/KIS/BPJS/ Foto copy KK) atau mengetahui alamat dengan jelas untuk kunjungan pertama kali
- b. Membawa kartu berobat :
 - (a) Pengguna layanan BPJS harus membawa kartu KIS/BPJS/KTP
 - (b) Pengguna layanan umum harus membawa kartu tanda pengenal keluarga untuk berobat

2) Prosedur Pelayanan



4. Waktu Pelayanan

- a. Senin – Kamis : 07.30 – 12.30 WIB
- b. Jumat : 07.30 – 10.30 WIB
- c. Sabtu : 07.30 – 11.30 WIB

Pelayanan kepada setiap penderita membutuhkan waktu 5 – 10 Menit

5) Biaya Pelayanan

Tidak dipungut biaya kecuali untuk tindakan tertentu membayar biaya pelayanan sesuai tarif PERDA (Peraturan Daerah). Namun bagi peserta BPJS / KIS seluruhnya gratis.

6) Produk Layanan

- a. Rekam Medis
- b. Kartu Berobat
- c. No Antrian

7) Sarana dan Prasarana Pelayanan

- a. Papan Informasi Pelayanan
- b. Kotak saran / kritikan / keluhan
- c. Ruang tunggu dengan Televisi
- d. Mesin Antrian
- e. Alat Pemanggil Antrian

8) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

- a. Rekam Medis : 1 Orang
- b. Tenaga Administrasi : 1 Orang

9) Mekanisme Pengaduan Pelayanan

a. Mendapatkan informasi tentang :

- (a) Poli Yang Dituju
- (b) Alur Pelayanan
- (c) Perkiraan biaya pelayanan (jika ada tindakan)

b. Pengaduan pelayanan dapat disampaikan :

Pelayanan informasi dan pengaduan pasien di Loket dapat dilakukan dengan cara :

- (a) Disediakan Kotak Saran, lengkap dengan format saran dan alat tulis
- (b) Pengaduan secara langsung dapat langsung disampaikan kepada petugas pelaksana atau kepada Kepala Puskesmas .
- (c) Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan dengan surat atau menulis di lembar angket pelayanan yang akan diberikan kepada pasien / keluarga setelah pelayanan selesai atau melalui Tlp atau SMS secara langsung kepada No Hp. 08123406616
- (d) Kotak saran dibuka secara rutin

1.2 Pelayanan Pengobatan Umum (BP)

1) Dasar Hukum

- a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
- b. Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 43 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas.
- c. Peraturan Daerah Kabupaten Nomor 08 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten.
- d. Peraturan Bupati Madiun Nomor 41 Tahun 2011 tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kesehatan;
- e. Keputusan Bupati Madiun Nomor 188.45/249/KPTS/ 402. 031/2013 tentang Standar Puskesmas sebagai Puskesmas Rawat Jalan dan Puskesmas Rawat Inap;

2) Persyaratan

- c. Mendaftar di Loket dengan membawa kartu identitas (KTP/KIS/BPJS/ Foto copy KK) atau mengetahui alamat dengan jelas untuk kunjungan pertama kali
- d. Membawa kartu berobat :
 - (c) Pengguna layanan BPJS harus membawa kartu KIS/BPJS/KTP
 - (d) Pengguna layanan umum harus membawa kartu tanda pengenal keluarga untuk berobat

3) Prosedur Pelayanan



4) Waktu Pelayanan

- a. Senin – Kamis : 07.30 – 12.30 WIB
- b. Jumat : 07.30 – 10.30 WIB
- c. Sabtu : 07.30 – 11.30 WIB

Pelayanan kepada setiap penderita membutuhkan waktu 5 – 30 Menit

5) Biaya Pelayanan

Tidak dipungut biaya kecuali untuk tindakan tertentu membayar biaya pelayanan sesuai tarif PERDA (Peraturan Daerah). Namun bagi peserta BPJS / KIS seluruhnya gratis.

6) Produk Layanan

- a. Resep/ Obat
- b. Surat Rujukan
- c. Surat Keterangan Sehat
- d. Tindakan Pengobatan

7) Sarana dan Prasarana Pelayanan

- a. Papan Informasi Pelayanan
- b. WC / kamar mandi
- c. Kotak saran / kritikan / keluhan
- d. Ruang tunggu dengan Televisi

- e. Ruang Tindakan dan Pemeriksaan
- f. Alat-alat kesehatan untuk pemeriksaan dan tindakan

8) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

- a. Dokter Umum : 1 Orang
- b. Perawat : 1 Orang
- c. Tenaga Administrasi : 1 Orang

9) Mekanisme Pengaduan Pelayanan

a. Mendapatkan informasi tentang :

- (a) Penyakit yang diderita
- (b) Tindakan medis yang akan dilakukan
- (c) Kemungkinan penyakit sebagai akibat tindakan tersebut dan cara mengatasinya atau alternatif lainnya
- (d) Perkiraan biaya pelayanan (jika ada tindakan)

b. Pengaduan pelayanan dapat disampaikan :

Pelayanan informasi dan pengaduan pasien di Poli Umum (BP) dapat dilakukan dengan cara :

- (a) Disediakan Kotak Saran, lengkap dengan format saran dan alat tulis
- (b) Pengaduan secara langsung dapat langsung disampaikan kepada petugas pelaksana atau kepada Kepala Puskesmas .
- (c) Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan dengan surat atau menulis di lembar angket pelayanan yang akan diberikan kepada pasien / keluarga setelah pelayanan selesai atau melalui Tlp atau SMS secara langsung kepada No Hp. 08123406616
- (d) Kotak saran dibuka secara rutin
- (e) Pengaduan secara tertulis /langsung diterima oleh Kepala Puskesmas dan apabila belum terselesaikan dibahas bersama tim pengaduan yang terdiri dari unit pelayanan terkait.
- (f) Bagi komplain yang tidak jelas identitasnya akan dijadikan sebagai dasar untuk evaluasi
- (g) Bagi komplain yang jelas identitasnya dan merasa dirugikan oleh pihak Puskesmas akan diselesaikan dengan memanggil yang bersangkutan dan akan diberikan reward dari pihak Puskesmas
- (h) Hasil-hasil pengaduan dikaji dan disosialisasikan kepada petugas dan sebagai evaluasi dan perubahan standar operating prosedur

10) Kompensasi

- a. Kompensasi bagi pasien poli umum (BP) yang tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan akan mendapatkan perlakuan khusus untuk mendapatkan pelayanan yang seharusnya
- b. Selama menunggu pelayanan kami sediakan ruang tunggu dengan TV .

1.3. Pelayanan KIA / MTBS

1) Dasar Hukum

- a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
- b. Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 43 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas.
- c. Peraturan Daerah Kabupaten Nomor 08 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten.
- d. Peraturan Bupati Madiun Nomor 41 Tahun 2011 tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kesehatan;
- e. Keputusan Bupati Madiun Nomor 188.45/249/KPTS/ 402. 031/2013 tentang Standar Puskesmas sebagai Puskesmas Rawat Jalan dan Puskesmas Rawat Inap;

2) Persyaratan

- a. Mendaftar di Loker dengan membawa kartu identitas (KTP/ Foto copy KK) atau mengetahui alamat dengan jelas untuk kunjungan pertama kali
- b. Membawa kartu berobat :
- c. Pengguna layanan BPJS harus membawa kartu BPJS/KTP/KIS
- d. Pengguna layanan umum harus membawa kartu tanda pengenal keluarga untuk berobat

3) Prosedur Pelayanan



4) Waktu Pelayanan

- a. Senin – Kamis : 07.30 – 12.30 WIB
- b. Jumat : 07.30 – 10.30 WIB
- c. Sabtu : 07.30 – 11.30 WIB

Pelayanan kepada setiap penderita membutuhkan waktu 5 - 10 menit (tergantung kasus yang ditangani)

5) Biaya Pelayanan Umum : Sesuai Perda Kab.Madiun. Peserta BPJS Gratis

6) Produk Layanan

- a. Resep/ Obat
- b. Surat Rujukan
- c. Tindakan Pengobatan

7) Sarana dan Prasarana Pelayanan

- a. Papan Informasi Pelayanan
- b. Kotak saran / kritikan / keluhan
- c. Ruang tunggu dengan Televisi
- d. Ruang Tindakan dan Pemeriksaan
- e. Alat-alat kesehatan untuk pemeriksaan dan tindakan
- f. Kamar Mandi / Toilet

8) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

- a. Dokter Umum : 1 Orang
- b. Bidan : 1 Orang

9) Mekanisme Pengaduan Pelayanan

a. Mendapatkan informasi tentang :

- (a) Penyakit yang diderita
- (b) Tindakan medis yang akan dilakukan
- (c) Kemungkinan penyakit sebagai akibat tindakan tersebut dan cara mengatasinya atau alternatif lainnya
- (d) Perkiraan biaya pelayanan (jika ada tindakan)

b. Pengaduan pelayanan dapat disampaikan :

Pelayanan informasi dan pengaduan pasien di Poli Gigi dan Mulut dapat dilakukan dengan cara :

- (a) Disediakan Kotak Saran, lengkap dengan format saran dan alat tulis
- (b) Pengaduan secara langsung dapat langsung disampaikan kepada petugas pelaksana atau kepada Kepala Puskesmas .
- (c) Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan dengan surat atau menulis di lembar angket pelayanan yang akan diberikan kepada pasien / keluarga setelah pelayanan selesai atau melalui Tlp atau SMS secara langsung kepada No Hp. 08123406616
- (d) Kotak saran dibuka secara rutin

- (e) Pengaduan secara tertulis /langsung diterima oleh Kepala Puskesmas dan apabila belum terselesaikan dibahas bersama tim pengaduan yang terdiri dari unit pelayanan terkait.
- (f) Bagi komplain yang tidak jelas identitasnya akan dijadikan sebagai dasar untuk evaluasi
- (g) Bagi komplain yang jelas identitasnya dan merasa dirugikan oleh pihak Puskesmas akan diselesaikan dengan memanggil yang bersangkutan dan akan diberikan reward dari pihak Puskesmas
- (h) Hasil-hasil pengaduan dikaji dan disosialisasikan kepada petugas dan sebagai evaluasi dan perubahan standar operating prosedur

10) Kompensasi

- (a) Kompensasi bagi pasien poli KIA /MTBS yang tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan akan mendapatkan perlakuan khusus untuk mendapatkan pelayanan yang seharusnya
- (b) Selama menunggu pelayanan kami sediakan ruang tunggu dengan TV .

1.4. Pelayanan Laboratorium

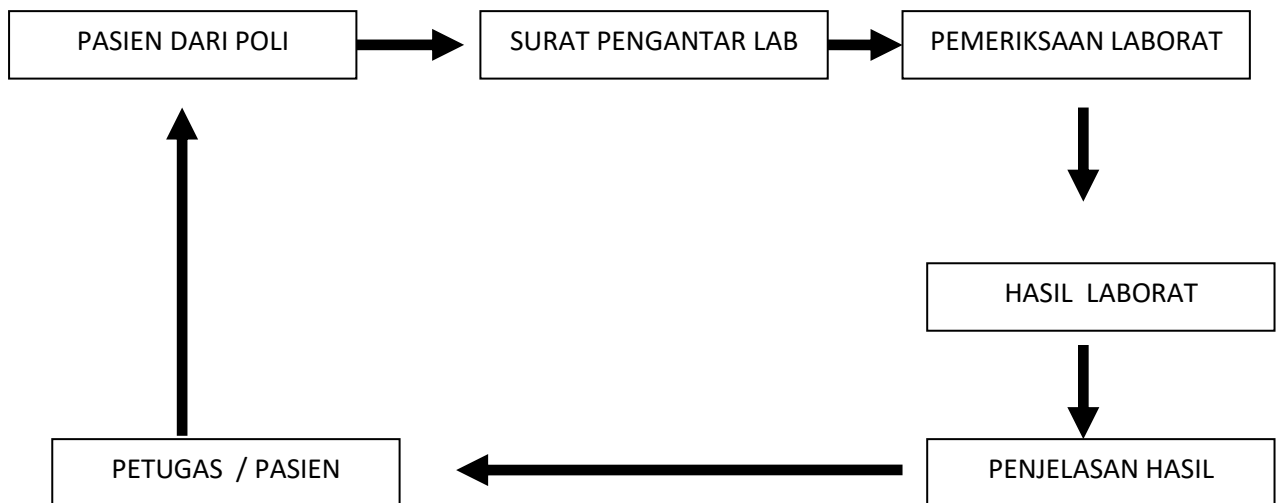
1) Dasar Hukum

- a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
- b. Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 43 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas.
- c. Peraturan Daerah Kabupaten Nomor 08 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten.
- d. Peraturan Bupati Madiun Nomor 41 Tahun 2011 tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kesehatan;
- e. Keputusan Bupati Madiun Nomor 188.45/249/KPTS/ 402. 031/2013 tentang Standar Puskesmas sebagai Puskesmas Rawat Jalan dan Puskesmas Rawat Inap;

2) Persyaratan

- c. Mendaftar di Loker dengan membawa kartu identitas (KTP/ Foto copy KK) atau mengetahui alamat dengan jelas untuk kunjungan pertama kali
- d. Membawa kartu berobat :
- c. Pengguna layanan BPJS harus membawa kartu BPJS/KTP/KIS
- d. Pengguna layanan umum harus membawa kartu tanda pengenal keluarga untuk berobat
- e. Membawa Pengantar dari Poli

3) Prosedur Pelayanan



4) Waktu Pelayanan

- a. Senin – Kamis : 07.30 – 12.30 WIB
- b. Jumat : 07.30 – 10.30 WIB
- c. Sabtu : 07.30 – 11.30 WIB

Pelayanan kepada setiap penderita membutuhkan waktu 5-10 menit (tergantung kasus yang ditangani)

5) Biaya Pelayanan Umum : Sesuai Perda Kab.Madiun, Peserta BPJS Gratis

6) Produk Layanan

- a. Hasil Laboratorium
- b. Surat Rujuk balik

7) Sarana dan Prasarana Pelayanan

- g. Papan Informasi Pelayanan
- h. Kotak saran / kritikan / keluhan
- i. Ruang tunggu
- j. Ruang Tindakan dan Pemeriksaan
- k. Alat-alat kesehatan untuk pemeriksaan dan tindakan

8) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Petugas Laboratorium : 1 Orang

9) Mekanisme Pengaduan Pelayanan

a. Mendapatkan informasi tentang :

- (a) Hasil pemeriksaan sesuai Penyakit yang diderita
- (b) Tindakan medis yang akan dilakukan
- (c) Perkiraan biaya pelayanan

b. Pengaduan pelayanan dapat disampaikan :

Pelayanan informasi dan pengaduan pasien di Laborat dapat dilakukan dengan cara :

- (i) Disediakan Kotak Saran, lengkap dengan format saran dan alat tulis
- (j) Pengaduan secara langsung dapat langsung disampaikan kepada petugas pelaksana atau kepada Kepala Puskesmas .

- (k) Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan dengan surat atau menulis di lembar angket pelayanan yang akan diberikan kepada pasien / keluarga setelah pelayanan selesai atau melalui Tlp atau SMS secara langsung kepada No Hp. 08123406616
- (l) Kotak saran dibuka secara rutin
- (m) Pengaduan secara tertulis /langsung diterima oleh Kepala Puskesmas dan apabila belum terselesaikan dibahas bersama tim pengaduan yang terdiri dari unit pelayanan terkait.
- (n) Bagi komplain yang tidak jelas identitasnya akan dijadikan sebagai dasar untuk evaluasi
- (o) Bagi komplain yang jelas identitasnya dan merasa dirugikan oleh pihak Puskesmas akan diselesaikan dengan memanggil yang bersangkutan dan akan diberikan reward dari pihak Puskesmas
- (p) Hasil-hasil pengaduan dikaji dan disosialisasikan kepada petugas dan sebagai evaluasi dan perubahan standar operating prosedur

10) Kompensasi

- (c) Kompensasi bagi pasien Laborat yang tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan akan mendapatkan perlakuan khusus untuk mendapatkan pelayanan yang seharusnya
- (d) Selama menunggu pelayanan kami sediakan ruang tunggu dengan TV .

1.5 Pelayanan Pengobatan Gigi dan Mulut

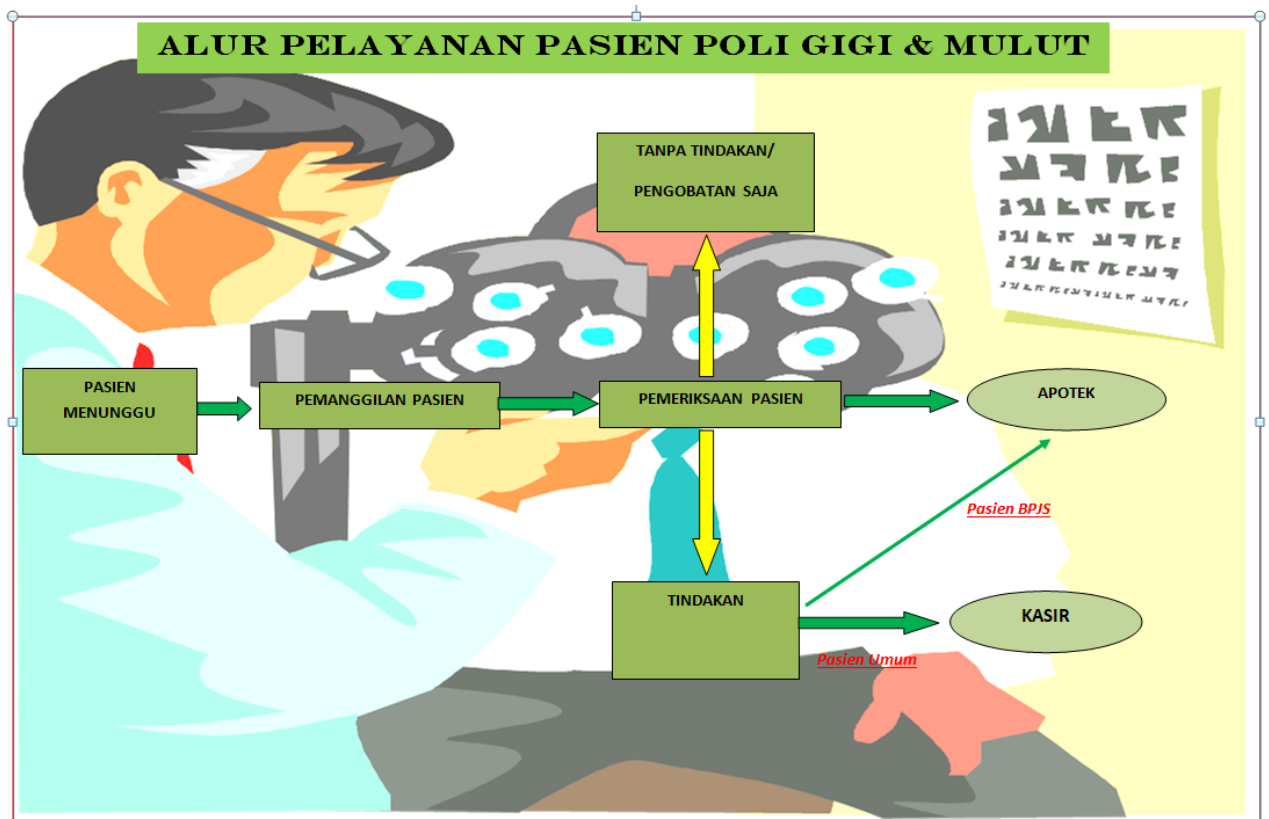
1) Dasar Hukum

- f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
- g. Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 43 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas.
- h. Peraturan Daerah Kabupaten Nomor 08 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten.
- i. Peraturan Bupati Madiun Nomor 41 Tahun 2011 tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kesehatan;
- j. Keputusan Bupati Madiun Nomor 188.45/249/KPTS/ 402. 031/2013 tentang Standar Puskesmas sebagai Puskesmas Rawat Jalan dan Puskesmas Rawat Inap;

2) Persyaratan

- e. Mendaftar di Loker dengan membawa kartu identitas (KTP/ Foto copy KK) atau mengetahui alamat dengan jelas untuk kunjungan pertama kali
- f. Membawa kartu berobat :
 - (e) Pengguna layanan BPJS harus membawa kartu BPJS/KTP/KIS
 - (f) Pengguna layanan umum harus membawa kartu tanda pengenal keluarga untuk berobat

3) Prosedur Pelayanan



4) Waktu Pelayanan

- a. Senin – Kamis : 07.30 – 12.30 WIB
- b. Jumat : 07.30 – 10.30 WIB
- c. Sabtu : 07.30 – 11.30 WIB

Pelayanan kepada setiap penderita membutuhkan waktu ≥ 10 menit (tergantung kasus yang ditangani)

5) Biaya Pelayanan Umum : Sesuai Perda Kab.Madiun, BPJS Gratis

6) Produk Layanan

- c. Resep/ Obat
- d. Surat Rujukan
- e. Tindakan Pengobatan

7) Sarana dan Prasarana Pelayanan

- l. Papan Informasi Pelayanan
- m. Kotak saran / kritikan / keluhan
- n. Ruang tunggu dengan Televisi
- o. Ruang Tindakan dan Pemeriksaan
- p. Alat-alat kesehatan untuk pemeriksaan dan tindakan

8) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

- c. Dokter Gigi : 1 Orang
- d. Perawat Gigi : 1 Orang

9) Mekanisme Pengaduan Pelayanan

- a. Mendapatkan informasi tentang :
 - (a) Penyakit yang diderita

- (b) Tindakan medis yang akan dilakukan
 - (c) Kemungkinan penyakit sebagai akibat tindakan tersebut dan cara mengatasinya atau alternatif lainnya
 - (d) Perkiraan biaya pelayanan (jika ada tindakan)
- b. Pengaduan pelayanan dapat disampaikan :
- Pelayanan informasi dan pengaduan pasien di Poli Gigi dan Mulut dapat dilakukan dengan cara :
- (a) Disediakan Kotak Saran, lengkap dengan format saran dan alat tulis
 - (b) Pengaduan secara langsung dapat langsung disampaikan kepada petugas pelaksana atau kepada Kepala Puskesmas .
 - (c) Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan dengan surat atau menulis di lembar angket pelayanan yang akan diberikan kepada pasien / keluarga setelah pelayanan selesai atau melalui Tlp atau SMS secara langsung kepada No Hp. 08123406616
 - (d) Kotak saran dibuka secara rutin
 - (e) Pengaduan secara tertulis /langsung diterima oleh Kepala Puskesmas dan apabila belum terselesaikan dibahas bersama tim pengaduan yang terdiri dari unit pelayanan terkait.
 - (f) Bagi komplain yang tidak jelas identitasnya akan dijadikan sebagai dasar untuk evaluasi
 - (g) Bagi komplain yang jelas identitasnya dan merasa dirugikan oleh pihak Puskesmas akan diselesaikan dengan memanggil yang bersangkutan dan akan diberikan reward dari pihak Puskesmas
 - (h) Hasil-hasil pengaduan dikaji dan disosialisasikan kepada petugas dan sebagai evaluasi dan perubahan standar operating prosedur

10) Kompensasi

- (a) Kompensasi bagi pasien poli gigi yang tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan akan mendapatkan perlakuan khusus untuk mendapatkan pelayanan yang seharusnya
- (b) Selama menunggu pelayanan kami sediakan ruang tunggu dengan TV .

1.6. PELAYANAN OBAT / APOTIK

Dasar Hukum

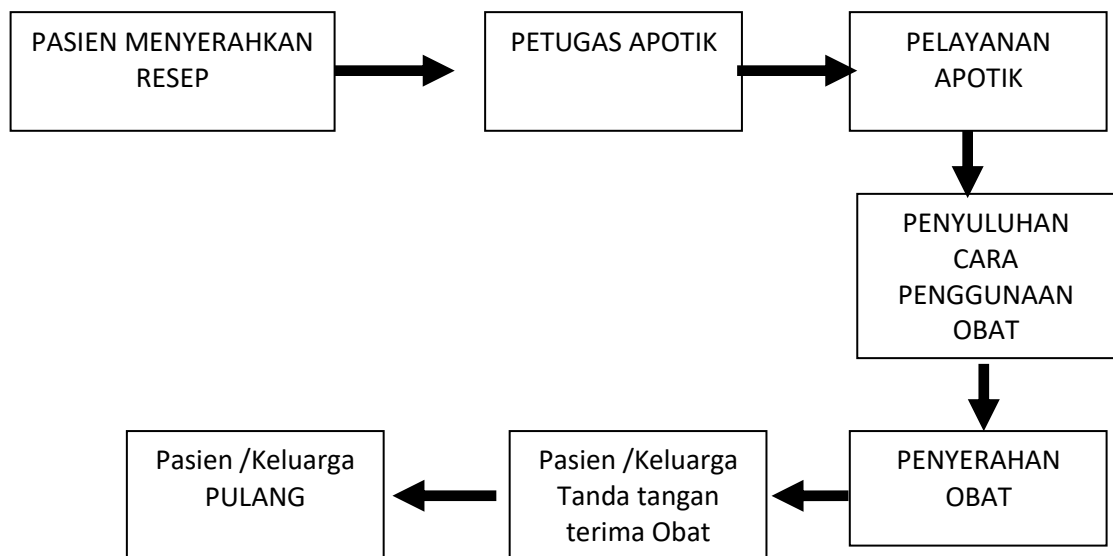
- a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
- b. Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 43 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas.
- c. Peraturan Daerah Kabupaten Nomor 08 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten.

- d. Peraturan Bupati Madiun Nomor 41 Tahun 2011 tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kesehatan;
- e. Keputusan Bupati Madiun Nomor 188.45/249/KPTS/ 402. 031/2013 tentang Standar Puskesmas sebagai Puskesmas Rawat Jalan dan Puskesmas Rawat Inap;

2) Persyaratan

- a. Mendaftar di Loker dengan membawa kartu identitas (KTP/ Foto copy KK) atau mengetahui alamat dengan jelas untuk kunjungan pertama kali
- b. Membawa kartu berobat :
 - (a) Pengguna layanan BPJS harus membawa kartu BPJS/KTP/KIS
 - (b) Pengguna layanan umum harus membawa kartu tanda pengenal keluarga untuk berobat

3) Prosedur Pelayanan



Waktu Pelayanan

- a. Senin – Kamis : 07.30 – 12.30 WIB
- b. Jumat : 07.30 – 10.30 WIB
- c. Sabtu : 07.30 – 11.30 WIB

Pelayanan kepada setiap penderita membutuhkan waktu ≥ 10 menit (tergantung kasus yang ditangani)

5) Biaya Pelayanan Umum : Sesuai Perda Kab.Madiun, BPJS GRATIS

6) Produk Layanan

- a. Obat
- b. Penyuluhan Cara Penggunaan Obat

7) Sarana dan Prasarana Pelayanan

- a. Papan Informasi Pelayanan
- b. Kotak saran / kritikan / keluhan
- c. Ruang tunggu dengan Televisi
- d. Alat-alat Pemanggil Antrian Obat

8) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

- a. Apoteker : 1 Orang
- b. Asisten Apoteker : 1 Orang

9) Mekanisme Pengaduan Pelayanan

a. Mendapatkan informasi tentang :

- (a) Cara Penggunaan Minum Obat
- (b) Kemungkinan Efek samping Obat
- (c) Perkiraan biaya pelayanan obat

b. Pengaduan pelayanan dapat disampaikan :

Pelayanan informasi dan pengaduan pasien di Farmasi dapat dilakukan dengan cara :

- (a) Disediakan Kotak Saran, lengkap dengan format saran dan alat tulis
- (b) Pengaduan secara langsung dapat langsung disampaikan kepada petugas pelaksana atau kepada Kepala Puskesmas .
- (c) Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan dengan surat atau menulis di lembar angket pelayanan yang akan diberikan kepada pasien / keluarga setelah pelayanan selesai atau melalui Tlp atau SMS secara langsung kepada No Hp. 08123406616
- (d) Kotak saran dibuka secara rutin
- (e) Pengaduan secara tertulis /langsung diterima oleh Kepala Puskesmas dan apabila belum terselesaikan dibahas bersama tim pengaduan yang terdiri dari unit pelayanan terkait.
- (f) Bagi komplain yang tidak jelas identitasnya akan dijadikan sebagai dasar untuk evaluasi
- (g) Bagi komplain yang jelas identitasnya dan merasa dirugikan oleh pihak Puskesmas akan diselesaikan dengan memanggil yang bersangkutan dan akan diberikan reward dari pihak Puskesmas
- (h) Hasil-hasil pengaduan dikaji dan disosialisasikan kepada petugas dan sebagai evaluasi dan perubahan standar operating prosedur

10) Kompensasi

- (c) Kompensasi bagi pasien apotik yang tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan akan mendapatkan perlakuan khusus untuk mendapatkan pelayanan yang seharusnya
- (d) Selama menunggu pelayanan kami sediakan ruang tunggu dengan TV .

4.2 PELAYANAN UGD dan Rawat Inap

1) Pelayanan UGD

1) Dasar Hukum

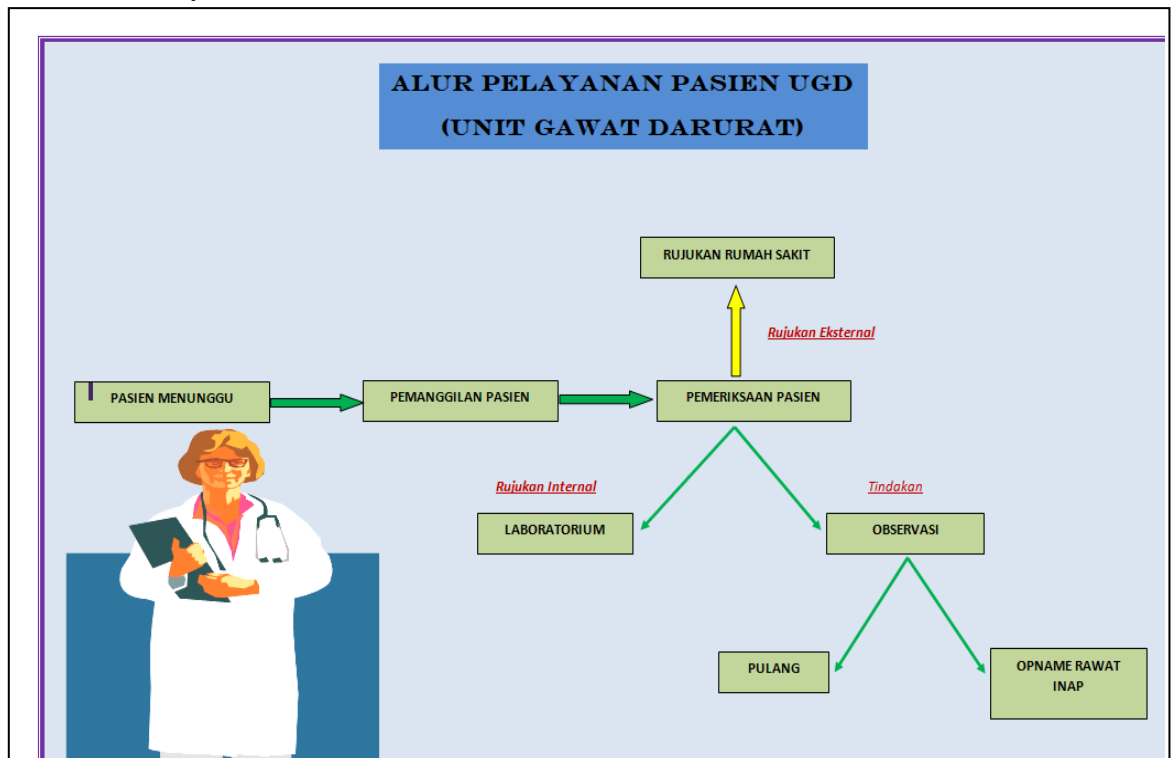
- a) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
- b) Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 43 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas.

- c) Peraturan Daerah Kabupaten Nomor 08 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten.
- d) Peraturan Bupati Madiun Nomor 41 Tahun 2011 tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kesehatan;
- e) Keputusan Bupati Madiun Nomor 188.45/249/KPTS/ 402. 031/2013 tentang Standar Puskesmas sebagai Puskesmas Rawat Jalan dan Puskesmas Rawat Inap;

2) Persyaratan

- a. Mendaftar di Loker dengan membawa kartu identitas (KTP/KIS/BPJS/ Foto copy KK) atau mengetahui alamat dengan jelas untuk kunjungan pertama kali
- b. Membawa kartu berobat :
 - (c) Pengguna layanan BPJS harus membawa kartu KIS/BPJS/KTP
 - (d) Pengguna layanan umum harus membawa kartu tanda pengenal keluarga untuk berobat

3) Prosedur Pelayanan



4) Waktu Pelayanan

- a. Buka Pelayanan 24 Jam

Pelayanan kepada setiap penderita membutuhkan waktu 5 – 30 Menit. Sesuai Kondisi Kasus Penyakit

5) Biaya Pelayanan

Tidak dipungut biaya kecuali untuk tindakan tertentu membayar biaya pelayanan sesuai tarif PERDA (Peraturan Daerah). Namun bagi peserta BPJS / KIS seluruhnya gratis.

Pasien Kasus Kecelakaan Lalulintas sesuai peraturan Jasa Raharja.

6) Produk Layanan

- a. Resep/ Obat
- b. Surat Rujukan
- c. Surat Keterangan Sehat/ Sakit

d. Tindakan Pengobatan

7) Sarana dan Prasarana Pelayanan

- a. Papan Informasi Pelayanan
- b. WC / kamar mandi
- c. Kotak saran / kritikan / keluhan
- d. Ruang tunggu dengan Televisi
- e. Ruang Tindakan dan Pemeriksaan
- f. Alat-alat kesehatan untuk pemeriksaan dan tindakan

8) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

- a. Dokter Umum : 1 Orang
- b. Perawat : 1 Orang
- c. Bidan : 1 orang
- d. Tenaga Administrasi : 1 Orang

9) Mekanisme Pengaduan Pelayanan

a. Mendapatkan informasi tentang :

- (a) Penyakit yang diderita
- (b) Tindakan medis yang akan dilakukan
- (c) Kemungkinan penyakit sebagai akibat tindakan tersebut dan cara mengatasinya atau alternatif lainnya
- (d) Perkiraan biaya pelayanan (jika ada tindakan)

b. Pengaduan pelayanan dapat disampaikan :

Pelayanan informasi dan pengaduan pasien di UGD) dapat dilakukan dengan cara :

- (a) Disediakan Kotak Saran, lengkap dengan format saran dan alat tulis
- (b) Pengaduan secara langsung dapat langsung disampaikan kepada petugas pelaksana atau kepada Kepala Puskesmas .
- (c) Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan dengan surat atau menulis di lembar angket pelayanan yang akan diberikan kepada pasien / keluarga setelah pelayanan selesai atau melalui Tlp atau SMS secara langsung kepada No Hp. 08123406616
- (d) Kotak saran dibuka secara rutin
- (e) Pengaduan secara tertulis /langsung diterima oleh Kepala Puskesmas dan apabila belum terselesaikan dibahas bersama tim pengaduan yang terdiri dari unit pelayanan terkait.
- (f) Bagi komplain yang tidak jelas identitasnya akan dijadikan sebagai dasar untuk evaluasi
- (g) Bagi komplain yang jelas identitasnya dan merasa dirugikan oleh pihak Puskesmas akan diselesaikan dengan memanggil yang bersangkutan dan akan diberikan reward dari pihak Puskesmas
- (h) Hasil-hasil pengaduan dikaji dan disosialisasikan kepada petugas dan sebagai evaluasi dan perubahan standar operating prosedur

10) Kompensasi

- c. Kompensasi bagi pasien UGD yang tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan akan mendapatkan perlakuan khusus untuk mendapatkan pelayanan yang seharusnya
- d. Selama menunggu pelayanan kami sediakan ruang tunggu dengan TV .

2) Pelayanan Rawat Inap

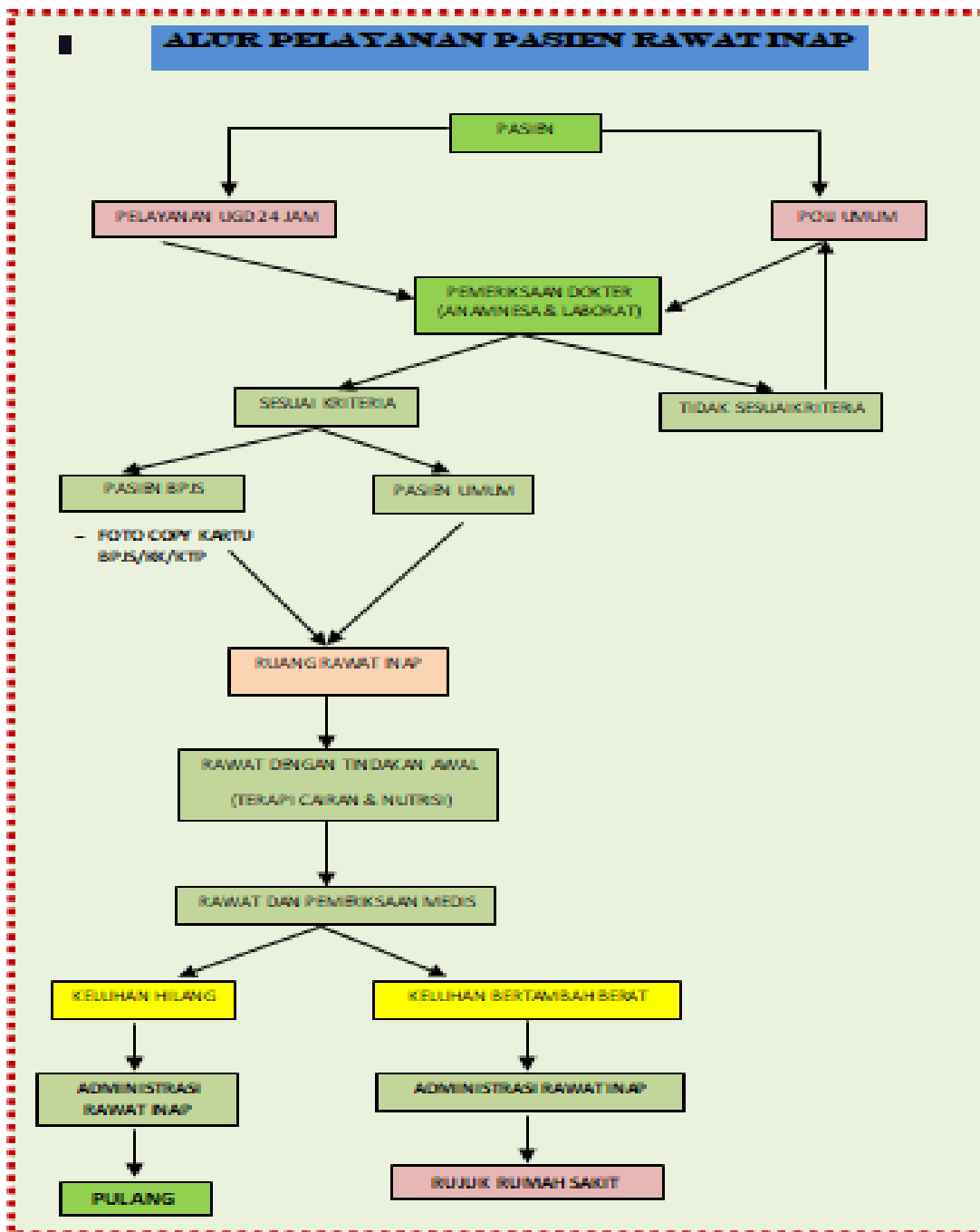
1) Dasar Hukum

- a) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
- b) Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 43 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas.
- c) Peraturan Daerah Kabupaten Nomor 08 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten.
- d) Peraturan Bupati Madiun Nomor 41 Tahun 2011 tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kesehatan;
- e) Keputusan Bupati Madiun Nomor 188.45/249/KPTS/ 402. 031/2013 tentang Standar Puskesmas sebagai Puskesmas Rawat Jalan dan Puskesmas Rawat Inap;

2) Persyaratan

- a. Mendaftar di Loker / UGD dengan membawa kartu identitas (KTP/KIS/BPJS/ Foto copy KK) atau mengetahui alamat dengan jelas untuk kunjungan pertama kali
- b. Membawa kartu berobat :
 - (a) Pengguna layanan BPJS harus membawa kartu KIS/BPJS/KTP
 - (b) Pengguna layanan umum harus membawa kartu tanda pengenal keluarga untuk berobat

3) Prosedur Pelayanan



4) Waktu Pelayanan

a. Buka Pelayanan 24 Jam

Pelayanan kepada setiap penderita membutuhkan waktu 1-5 Hari. Sesuai Kondisi Kasus Penyakit

5) Biaya Pelayanan

Tidak dipungut biaya kecuali untuk tindakan tertentu membayar biaya pelayanan sesuai tarif PERDA (Peraturan Daerah). Namun bagi peserta BPJS / KIS seluruhnya gratis.

Pasien Kasus Kecelakaan Lalulintas sesuai peraturan Jasa Raharja.

6) Produk Layanan

- a. Resep / Obat
- b. Surat Rujukan
- c. Surat Keterangan Sehat / Sakit

- d. Tindakan Pengobatan
- e. Pelayanan rawat inap

7) Sarana dan Prasarana Pelayanan

- a. Papan Informasi Pelayanan
- b. WC / kamar mandi
- c. Kotak saran / kritikan / keluhan
- d. Ruang tunggu dengan Televisi
- e. Ruang Tindakan dan Pemeriksaan
- f. Alat-alat kesehatan untuk pemeriksaan dan tindakan
- g. Kamar Perawatan

8) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

- a. Dokter Umum : 1 Orang
- b. Perawat : 2 Orang
- c. Bidan : 2 orang
- d. Tenaga Administrasi : 1 Orang

9) Mekanisme Pengaduan Pelayanan

a. Mendapatkan informasi tentang :

- (a) Penyakit yang diderita
- (b) Tindakan medis yang akan dilakukan
- (c) Kemungkinan penyakit sebagai akibat tindakan tersebut dan cara mengatasinya atau alternatif lainnya
- (d) Perkiraan biaya pelayanan (jika ada tindakan)

b. Pengaduan pelayanan dapat disampaikan :

Pelayanan informasi dan pengaduan pasien di UGD) dapat dilakukan dengan cara :

- (a) Disediakan Kotak Saran, lengkap dengan format saran dan alat tulis
- (b) Pengaduan secara langsung dapat langsung disampaikan kepada petugas pelaksana atau kepada Kepala Puskesmas .
- (c) Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan dengan surat atau menulis di lembar angket pelayanan yang akan diberikan kepada pasien / keluarga setelah pelayanan selesai atau melalui Tlp atau SMS secara langsung kepada No Hp. 08123406616
- (d) Kotak saran dibuka secara rutin
- (e) Pengaduan secara tertulis /langsung diterima oleh Kepala Puskesmas dan apabila belum terselesaikan dibahas bersama tim pengaduan yang terdiri dari unit pelayanan terkait.
- (f) Bagi komplain yang tidak jelas identitasnya akan dijadikan sebagai dasar untuk evaluasi
- (g) Bagi komplain yang jelas identitasnya dan merasa dirugikan oleh pihak Puskesmas akan diselesaikan dengan memanggil yang bersangkutan dan akan diberikan reward dari pihak Puskesmas
- (h) Hasil-hasil pengaduan dikaji dan disosialisasikan kepada petugas dan sebagai evaluasi dan perubahan standar operating prosedur

10) Kompensasi

- a. Kompensasi bagi pasien RINAP yang tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan akan mendapatkan perlakuan khusus untuk mendapatkan pelayanan yang seharusnya
- b. Selama menunggu pelayanan kami sediakan ruang tunggu dengan TV .

3) Pelayanan PONED

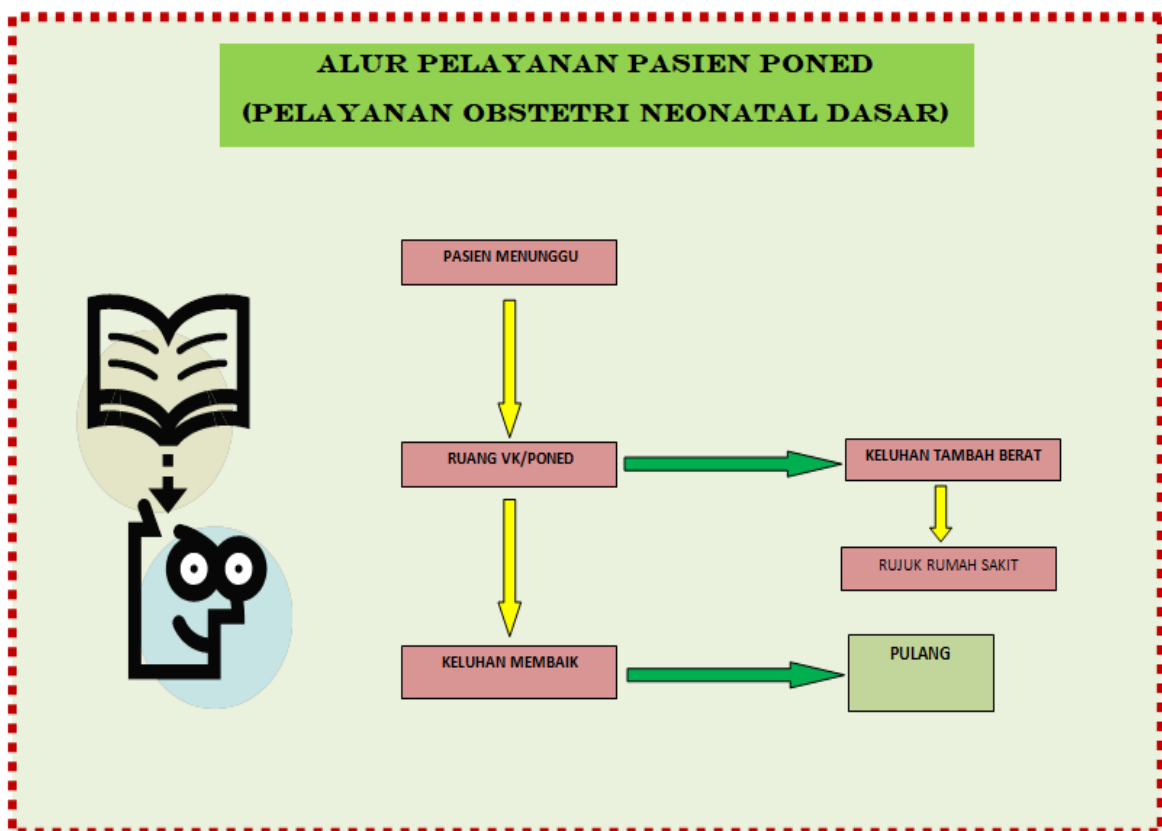
1) Dasar Hukum

- a) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
- b) Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 43 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas.
- c) Peraturan Daerah Kabupaten Nomor 08 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten.
- d) Peraturan Bupati Madiun Nomor 41 Tahun 2011 tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kesehatan;
- e) Keputusan Bupati Madiun Nomor 188.45/249/KPTS/ 402. 031/2013 tentang Standar Puskesmas sebagai Puskesmas Rawat Jalan dan Puskesmas Rawat Inap;

2) Persyaratan

- a. Mendaftar di Loker / UGD PONED dengan membawa kartu identitas (KTP/KIS/BPJS/ Foto copy KK) atau mengetahui alamat dengan jelas untuk kunjungan pertama kali
- b. Membawa kartu berobat :
- (c) Pengguna layanan BPJS harus membawa kartu KIS/BPJS/KTP
- (d) Pengguna layanan umum harus membawa kartu tanda pengenal keluarga untuk berobat

4) Prosedur Pelayanan



4). Waktu Pelayanan

a. Buka Pelayanan 24 Jam

Pelayanan kepada setiap pasien persalinan Normal membutuhkan waktu 2 - 6 Jam .

Sesuai Kondisi Kasus Persalinan Normal

5) Biaya Pelayanan

Tidak dipungut biaya kecuali untuk tindakan tertentu membayar biaya pelayanan sesuai tarif PERDA (Peraturan Daerah). Namun bagi peserta BPJS / KIS seluruhnya gratis.

6) Produk Layanan

- a. Resep / Obat
- b. Pelayanan Rujukan
- c. Surat Keterangan Sehat / Sakit
- d. Tindakan pertolongan Persalinan Normal dan Pengobatan
- e. Penyuluhan
- f. Pelayanan Pasca Bersalin di Rawat Inap Poned

7) Sarana dan Prasarana Pelayanan

- a. Papan Informasi Pelayanan
- b. WC / kamar mandi
- c. Kotak saran / kritikan / keluhan
- d. Ruang tunggu dengan Televisi
- e. Ruang Tindakan dan Pemeriksaan
- f. Alat-alat kesehatan untuk pemeriksaan dan tindakan
- g. Kamar Perawatan

8) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

- e. Dokter Umum : 1 Orang
- f. Perawat : 1 Orang
- g. Bidan : 2 orang
- h. Tenaga Administrasi : 1 Orang

9) Mekanisme Pengaduan Pelayanan

a. Mendapatkan informasi tentang :

- (a) Penyakit yang diderita
- (b) Tindakan medis yang akan dilakukan
- (c) Kemungkinan penyakit sebagai akibat tindakan tersebut dan cara mengatasinya atau alternatif lainnya
- (d) Perkiraan biaya pelayanan (jika ada tindakan)

b. Pengaduan pelayanan dapat disampaikan :

Pelayanan informasi dan pengaduan pasien di PONED dapat dilakukan dengan cara :

- (a) Disediakan Kotak Saran, lengkap dengan format saran dan alat tulis
- (b) Pengaduan secara langsung dapat langsung disampaikan kepada petugas pelaksana atau kepada Kepala Puskesmas .
- (c) Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan dengan surat atau menulis di lembar angket pelayanan yang akan diberikan kepada pasien / keluarga setelah pelayanan selesai atau melalui Tlp atau SMS secara langsung kepada No Hp. 08123406616
- (d) Kotak saran dibuka secara rutin
- (e) Pengaduan secara tertulis /langsung diterima oleh Kepala Puskesmas dan apabila belum terselesaikan dibahas bersama tim pengaduan yang terdiri dari unit pelayanan terkait.
- (f) Bagi komplain yang tidak jelas identitasnya akan dijadikan sebagai dasar untuk evaluasi
- (g) Bagi komplain yang jelas identitasnya dan merasa dirugikan oleh pihak Puskesmas akan diselesaikan dengan memanggil yang bersangkutan dan akan diberikan reward dari pihak Puskesmas
- (h) Hasil-hasil pengaduan dikaji dan disosialisasikan kepada petugas dan sebagai evaluasi dan perubahan standar operating prosedur

10) Kompensasi

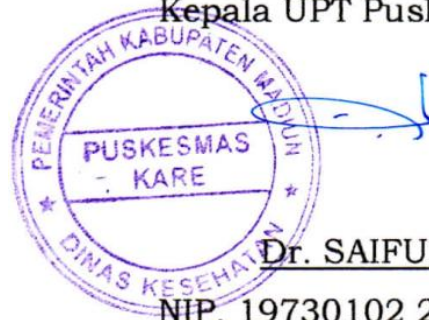
- a. Kompensasi bagi pasien PONED yang tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan akan mendapatkan perlakuan khusus untuk mendapatkan pelayanan yang seharusnya
- b. Selama menunggu pelayanan kami sediakan ruang tunggu dengan TV .

C. PENUTUP

Demikian SK Kepala UPT Puskesmas Kare Kecamatan Kare No: 188/44/114/404.102.17/2023 tentang Standart Pelayanan Publik Puskesmas Kare ini dibuat untuk memenuhi tuntutan aspek legalitas sesuai Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, sehingga Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kare dapat berjalan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat luas.

Madiun,10 Januari 2023

Kepala UPT Puskesmas Kare



Dr. SAIFUDIN

NIP. 19730102 200312 1 006