

**KEPUTUSAN**  
**KEPALA PUSKESMAS BANGKALAN**  
**NOMOR : 400.7/ 246 / 443.102.2/2023**  
**TENTANG**  
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PUSKESMAS BANGKALAN**  
**KEPALA PUSKESMAS BANGKALAN**

**MENIMBANG :**

- a. Bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Puskesmas Bangkalan dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas-asas 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 untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a maka perlu ditetapkan standar kualitas pelayanan publik Puskesmas Bangkalan dalam putusan Kepala Puskesmas Bangkalan.

**MENINGGAT :**

1. Undang-undang nomor 8 tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian sebagaimana yang telah diubah dengan Undang-undang nomor 43 tahun 1998 (Lembaga Negara tahun 1999, Tambahan lembaran Negara Nomor 3890)
2. Undang-undang nomor 8 tahun 1981 tentang hukum pidana (Lembaga Negara Tahun 1981 Nomor 76 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890)
3. Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (Lembaga Negara Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125)
4. Undang-undang nomor 28 tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme (Lembaga Negara Tahun 1999 Nomor 75 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851)
5. Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah (Lembaga Negara Tahun 2004 Nomor 125 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437)
6. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaga Negara Tahun 1980 Nomor 50 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3175)
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Prinsip Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaga Negara Tahun 1999 Nomor 125 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866)
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Per / 20 / M.PAN / 04 / 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63 / KEP / M.PAN / 7 / 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP / 25 / M.PAN / 2 / 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP / 26 / M.PAN / 2 / 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
12. Pada Nomor 443 / 07 / XII / 443.103.101 / 08 tentang Pembentukan Kelembagaan Puskesmas Bangkalan.
13. Perda Nomor 11 tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur.
14. Pergub Jawa Timur Nomor 14 tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda nomor 11 tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur.

### **MEMUTUSKAN**

#### **MENETAPKAN :**

- PERTAMA** : Standar pelayanan publik puskesmas Bangkalan sebagaimana disebut dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA** : Standar pelayanan publik puskesmas Bangkalan sebagaimana diktum **PERTAMA** meliputi :
1. Pelayanan Loker
  2. Poli umum
  3. Poli gigi
  4. Poli P2M
  5. Poli KIA / KB
  6. UGD 24 Jam dan rawat Inap
  7. Poli gizi
  8. Poli Mtbs
  9. Poli Lansia
  10. Poli Remaja
  11. Pelayanan kamar obat
  12. Laboratorium
  13. Pelayanan tata usaha
  14. Unit Informasi dan Pengaduan
  15. Pelayanan Ambulance

- KETIGA : Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas dan aparat puskesmas Bangkalan.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bangkalan  
Pada Tanggal : 3 April 2023

Kepala UPT Dinas Kesehatan  
Kabupaten Bangkalan  
Puskesmas Bangkalan

**dr. Wiwid Mayasari**  
NIP. 198405022010012034

## A. PENDAHULUAN

### 1. Visi

Puskesmas dengan pelayanan bermutu menuju masyarakat kec. Bangkalan sehat dan mandiri

### 2. Misi

- Memberikan pelayanan kesehatan yang profesional, terjangkau dan merata
- Meningkatkan sumber daya manusia untuk menunjang mutu pelayanan.
- Menggerakkan pembangunan yang berwawasan kesehatan di wilayah Kecamatan Bangkalan
- Memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga, masyarakat dan lingkungan
- Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat.

### 3. Motto

We Serve With Heart (melayani dengan hati)

H: Harmoni

E: Empati

A: Atensi

R: Rasional

T: Terampil dan tanggung jawab

### 4. Tata Nilai Puskesmas

- Bersih
- Bersikap 5S
- Disiplin
- Pro rakyat
- Bekerjasama
- Efektif dan efisien

### 5. Jenis Pelayanan

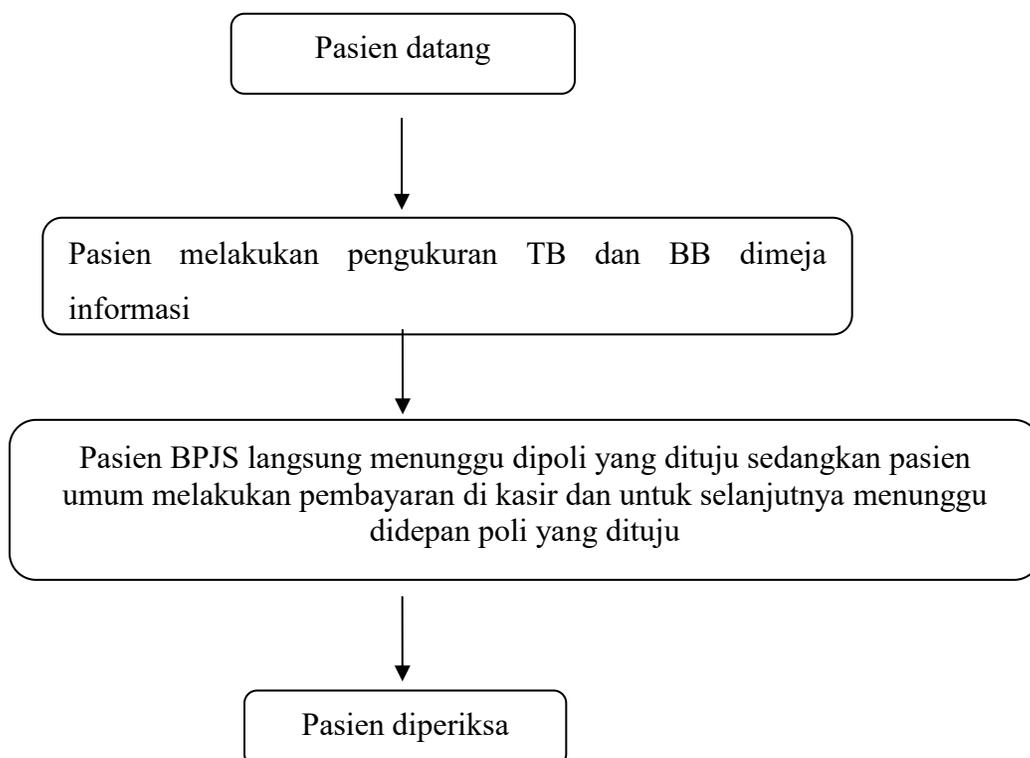
- Pelayanan Loker
- Poli Umum
- Poli Gigi
- Poli P2M
- Pelayanan KIA / KB
- UGD 24 Jam
- Poli Gizi
- Poli Tumbuh kembang
- Pogram Wisata Balita Sehat
- Pelayanan kamar obat
- Laboratorium
- Palayanan tata usaha
- Unit informasi dan pengaduan
- Pelayanan ambulance

## B. STANDAR PELAYANAN

### 1. Pelayanan Loker

- a. Syarat :
- Membawa kartu identitas (KTP foto copy KK)
  - Membawa kartu jaminan Kesehatan (BPJS)
  - Bagi pengguna layanan surat keterangan sehat mengisi lembar data dimeja informasi dan menyerahkan pas foto ukuran 3 x 4 sebanyak 2 lembar.
- b. Biaya Loker Pendaftaran
- Membayar biaya retribusi sebesar Rp.25.000 -, bagi pasien umum rawat jalan
  - Membayar biaya retribusi sebesar Rp.40.000-, bagi pasien ANC dan pengguna layanan surat keterangan sehat
  - Bagi Pemegang kartu BPJS kesehatan tidak dipungut Biaya (Gratis)
  - Pembayaran dilakukan di kasir
- c. Lamanya waktu Pelayanan :
- Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB
  - Jum'at : 07.30 – 11.00 WIB
  - Sabtu : 07.30 – 12.00 WIB
  - Pasien membutuhkan waktu 5 – 10 menit untuk pelayanan pendaftaran pasien di loket

- d. Alur / prosedur layanan :



- e. Prosedur Pengajuan :
- Pasien melakukan pengukuran TB dan BB dimeja informasi
  - Pasien melakukan pendaftaran ke loket pendaftaran dengan memperlihatkan hasil pengukuran BB/TB dan menunjukkan KTP/KK/BPJS Kesehatan

- Pasien BPJS langsung menunggu dipoli yang dituju sedangkan pasien umum melakukan pembayaran di kasir selanjutnya menunggu di poli yang dituju
- f. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pasien :
- Tiket kunjungan
  - Lembar surat keterangan sehat
  - Resep obat
  - Surat rujukan
- g. Kompetensi Petugas :
- Tenaga administrasi kesehatan sebanyak 7 Orang
- h. Sarana dan Prasarana :
- ⇒ Ruang tunggu
  - ⇒ Kamar mandi / WC
  - ⇒ Kotak saran
  - ⇒ Papan informasi / pelayanan
  - ⇒ Tempat parkir
  - ⇒ Mobil ambulance
  - ⇒ Kamar obat
- i. Pelayanan Informasi dan Pengaduan :
- Mendapat informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku dipuskesmas Bangkalan
  - Mendapat informasi pelayanan sesuai dengan standart pelayanan
- j. Kompensasi :
- Mendapat kompensasi pelayanan akibat kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan

## 2. Poli Umum

- a. Syarat :
- Setiap pasien harus mendaftar di loket pendaftaran dan membawa tiket kunjungan dari loket pendaftaran
  - Setiap pasien menunggu di ruang tunggu
  - Pasien akan masuk di ruang poli umum setelah dipanggil namanya sesuai dengan nomor antrian.
- b. Biaya :
- Pembayaran biaya pelayanan di lakukan di kasir pembayaran bagi pasien umum
- c. Lamanya waktu Pelayanan :
- Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB
  - Jum'at : 07.30 – 11.00 WIB
  - Sabtu : 07.30 – 12.00 WIB
  - Pasien membutuhkan waktu 5-10 menit

- Prosedur Pengajuan :
  - a. Datang sendiri dan dengan pendamping bila perlu
  - b. Membawa persyaratan sebagaimana dimaksud huruf a
  - c. Melalui alur loket sebagaimana dimaksud huruf d
- d. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pasien :
  - a. Jasa pelayanan pemeriksaan / tindakan medis
  - b. Resep
  - c. Surat pengantar pemeriksaan Laboratorium
  - d. Surat keterangan istirahat karena sakit
  - e. Formulir data untuk rujukan
- e. Kompetensi Petugas :
  - 1. Dokter umum : 3 Orang
  - 2. Dokter spesialis : - Orang
  - 3. Perawat : 3 Orang
  - Jumlah : 6 Orang
- f. Sarana dan Prasarana :
  - a. Ruang tunggu
  - b. Kotak suara/lembar KESSAN
  - c. Kamar mandi / WC
  - d. Laboratorium
  - e. UGD 24 Jam
  - f. Papan informasi / Pengumuman
  - g. Tempat parkir
- g. Pelayanan Informasi dan Pengaduan :
  - 1. Mendapat informasi pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
  - 2. Mendapatkan hak pengaduan
  - 3. Mendapat informasi atas :
    - a. Penyakit yang diderita
    - b. Tindakan medis yang akan dilakukan
    - c. Kemungkinan penyakit dan efek samping sebagai akibat tindakan tersebut dan cara mengatasinya atau alternatif.
- h. Kompensasi :
 

Mendapat kompensasi pelayanan akibat kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan.

### 3. Poli Gigi

- a. Syarat :
  - Setiap pasien harus mendaftar di loket pendaftaran dan membawa tiket kunjungan dari loket pendaftaran
  - Setiap pasien menunggu di ruang tunggu
  - Pasien akan masuk di ruang poli gigi setelah dipanggil namanya sesuai dengan antrian.

- b. Biaya :
- Pembayaran biaya pelayanan di lakukan di kasir pembayaran bagi pasien umum
- c. Lamanya waktu Pelayanan :
- Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB
  - Jum'at : 07.30 – 11.00 WIB
  - Sabtu : 07.30 – 12.00 WIB
- Pasien membutuhkan waktu :
- Pemeriksaan :5 menit
  - Pencabutan tanpa penyulit :10 menit
  - Pencabutan dengan penyulit :20-30 menit
  - konsultasi :5 menit
  - Perawatan dan penambalan gigi : 10 - 20 menit
  - Pembersihan karang gigi : 20 – 30 menit
- d. Prosedur Pengajuan :
- a. Pasien datang sendiri dan dengan pendamping bila perlu
  - b. Membawa persyaratan sebagaimana dimaksud huruf a
  - c. Dalam poli gigi pasien memperoleh pelayanan :
    - ⇒ Anamnesa
    - ⇒ Pemeriksaan fisik
    - ⇒ Penentuan diagnosa
    - ⇒ Tindakan medis
    - ⇒ Pengambilan surat pengantar Laboratorium dan surat form data rujukan
    - ⇒ Pengambilan surat keterangan istirahat.
  - d. Membayar biaya pelayanan di kasir pendaftaran setelah pasien mendapatkan pelayanan.
- e. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pasien :
- a. Jasa pelayanan pemeriksaan / tindakan medis
  - b. Resep
  - c. Surat pengantar pemeriksaan Laboratorium
  - d. Surat pengantar Formulir data untuk rujukan
  - e. Surat keterangan istirahat karena sakit
- f. Kompetensi Petugas :
- a. Dokter gigi : 1 Orang
  - b. Perawat gigi : - Orang
  - c. Tenaga Administrasi : 2 Orang
  - Jumlah : 3 Orang
- g. Sarana dan Prasarana :
- ⇒ Ruang tunggu
  - ⇒ Kamar mandi / WC
  - ⇒ Mobil ambulance
  - ⇒ Laboratorium

- ⇒ UGD 24 Jam
  - ⇒ Kamar obat
  - ⇒ Kotak saran, kritikan dan keluhan
  - ⇒ Papan informasi pelayanan
  - ⇒ Tempat parkir
- h. Pelayanan Informasi dan Pengaduan :
- a. Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di puskesmas Bangkalan
  - b. Mendapat informasi pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
  - c. Mendapatkan hak pengaduan
  - d. Mendapat informasi atas :
    - ⇒ Penyakit yang diderita
    - ⇒ Tindakan medis yang akan dilakukan
    - ⇒ Kemungkinan penyakit sebagai akibat tindakan tersebut dan cara mengatasinya atau alternatif.
- i. Kompensasi :
- Mendapat kompensasi pelayanan akibat kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan.

#### 4. Poli P2M

- a. Syarat :
  - Pasien untuk poli P2M adalah pasien yang dirujuk oleh poli umum atau rujukan dari polindes dan Pustu yang suspek dengan diagnose penyakit TB, Morbus Hansen (Kusta), ataupun penyakit menular lainnya. Dan bisa juga pasien yang langsung datang sendiri ke puskesmas bangkalan
  - Pasien baru harus mendaftar di loket pendaftaran
  - Setiap pasien menunggu di ruang ruang tunggu poli P2M
  - Pasien akan masuk di ruang poli P2M setelah dipanggil namanya sesuai dengan antrian.
- b. Biaya : Untuk pasien dari Poli P2M tidak dikenakan biaya atau GRATIS
- c. Lamanya waktu Pelayanan :
  - Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB
  - Jum'at : 07.30 – 11.00 WIB
  - Sabtu : 07.30 – 12.00 WIB
  - Pasien membutuhkan waktu 15-20 menit
- d. Prosedur Pengajuan :
  - a. Datang sendiri dan dengan pendamping bila perlu
  - b. Membawa persyaratan sebagaimana dimaksud huruf a
  - c. Melalui alur loket sebagaimana dimaksud huruf d

- e. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pasien :
- a. Jasa pelayanan pemeriksaan / tindakan medis
  - b. Resep
  - c. Obat Program dari dinas kesehatan
  - d. Surat pengantar pemeriksaan Laboratorium
  - e. Formulir data untuk rujukan
- f. Kompetensi Petugas :
1. Dokter umum : - Orang
  2. Dokter spesialis : - Orang
  3. Perawat : 5 Orang
  4. Tenaga administrasi : - Orang
  - Jumlah : 5 Orang
- a. Sarana dan Prasarana :
- i. Ruang tunggu
  - ii. Kotak suara
  - iii. Kamar mandi / WC
  - iv. Laboratorium
  - v. UGD 24 Jam
  - vi. Papan informasi / Pengumuman
  - vii. Poli Gizi
  - viii. Tempat parkir
- b. Pelayanan Informasi dan Pengaduan :
1. Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di puskesmas Bangkalan
  2. Mendapat informasi pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
  3. Mendapatkan hak pengaduan
  4. Mendapat informasi atas :
    - i. Penyakit yang diderita
    - ii. Tindakan medis yang akan dilakukan
    - iii. Kemungkinan penyakit sebagai akibat tindakan tersebut dan cara mengatasinya atau alternatif.
- c. Kompensasi :
- Mendapat kompensasi pelayanan akibat kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan.
- g. Poli KIA / KB**
- a. Syarat :
- Setiap pasien harus mendaftar di loket pendaftaran dan membawa tiket kunjungan dari loket pendaftaran
  - Setiap pasien menunggu di ruang tunggu poli KIA / KB
  - Pasien akan masuk di ruang KIA / KB setelah dipanggil namanya sesuai dengan antrian.

- Bagi pasien yang ingin mendapatkan layanan suntik TT (Tektanus Toksoid) bagi calon pengantin perempuan membawa : data calon pengantin.
  - Bagi pasien yang ingin mendapatkan layanan surat cuti hamil dan bersalin membawa kartu atau buku KIA
- b. Biaya :
- Biaya pelayanan sesuai perda, dan pembayaran dilakukan di kasir pembayaran
- c. Lamanya waktu Pelayanan :
- Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB
  - Jum'at : 07.30 – 11.00 WIB
  - Sabtu : 07.30 – 12.00 WIB
- Pasien membutuhkan waktu pelayanan :
- Pemeriksaan : 5 menit
  - Tindakan medis : 5-10 menit
  - Konsultasi : 15 menit
- d. Prosedur Pengajuan :
- i. Pasien datang sendiri dan dengan pendamping bila perlu
  - ii. Membawa persyaratan sebagaimana dimaksud huruf a
  - iii. Pasien melakukan pendaftaran di loket dan mengikuti alur pelayanan sebagaimana terdapat dalam huruf d.
  - iv. Pasien yang ingin mendapatkan surat keterangan cuti hamil / bersalin akan diperiksa kehamilannya dengan cepat.
- e. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pasien :
- i. Pelayanan pemeriksaan / tindakan medis /USG
  - ii. Resep
  - iii. Surat pengantar pemeriksaan Laboratorium
  - iv. Surat pengantar Formulir data untuk rujukan
  - v. Surat keterangan cuti hamil dan bersalin
  - vi. Buku KIA bagi ibu hamil baru
  - vii. Bagi balita atau yang belum mempunyai KMS (kartu menuju sehat)
  - viii. Kartu imunisasi calon pengantin wanita.
- f. Kompetensi Petugas :
- i. Dokter : - Orang
  - ii. Bidan : 7 Orang
  - iii. Tenaga Administrasi : 1 Orang
  - Jumlah : 8 Orang
- g. Sarana dan Prasarana :
1. Ruang tunggu
  2. Kamar mandi / WC
  3. Laboratorium
  4. Kamar obat

5. UGD 24 Jam
  6. Klinik konseling gizi / sanitari
  7. Papan informasi pelayanan
  8. Tempat parkir
- h. Pelayanan Informasi dan Pengaduan :
- i. Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di puskesmas Bangkalan
  - ii. Mendapat informasi pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
  - iii. Mendapatkan hak pengaduan
  - iv. Mendapat informasi atas :
    1. Penyakit yang diderita
    2. Tindakan medis yang akan dilakukan
    3. Kemungkinan penyakit sebagai akibat tindakan tersebut dan cara mengatasinya atau alternatif.
- i. Kompensasi :
- Mendapatkan kompensasi pelayanan akibat kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan.

#### **h. Poli Gizi**

- a. Syarat :
- Setiap pasien harus mendaftar di loket pendaftaran dengan membawa tiket kunjungan dari loket pendaftaran
  - Diberi pendampingan bagi pasien rujukan dari poli lain
  - Pasien akan masuk di ruang Poli Gizi setelah dipanggil namanya sesuai dengan antrian.
- b. Biaya :
- Bagi pemegang kartu BPJS Kesehatan/ UHC tidak dipungut biaya (GRATIS)
  - pembayaran dilakukan di kasir pembayaran
- c. Lamanya waktu Pelayanan :
- Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB
  - Jum'at : 07.30 – 11.00 WIB
  - Sabtu : 07.30 – 12.00 WIB
  - Pasien membutuhkan waktu
- d. Prosedur Pengajuan :
- Pasien datang sendiri dan dengan pendamping bila perlu
  - Membawa persyaratan sebagaimana dimaksud huruf a
  - Melalui alur loket sebagaimana dimaksud huruf d
- e. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pasien :
- Leaflet menu
  - Surat rujukan
  - Balita
  - Susu bagi pasien balita gizi buruk

- Susu bagi ibu hamil KEK
- f. Kompetensi Petugas :
  - i. Ahli gizi : 2 Orang
  - ii. Pembantu Gizi : 1 Orang
  - Jumlah : 3 Orang
- g. Sarana dan Prasarana :
  - 1. Ruang tunggu
  - 2. Kamar mandi / WC
  - 3. Laboratorium
  - 4. Papan informasi pelayanan
  - 5. Tempat parker
- h. Pelayanan Informasi dan Pengaduan :
  - i. Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di puskesmas Bangkalan
  - ii. Mendapat informasi pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
  - iii. Mendapatkan hak pengaduan
  - iv. Mendapat informasi atas :
    - 1. Penyakit yang diderita
    - 2. Tindakan medis yang akan dilakukan
    - 3. Kemungkinan penyakit sebagai akibat tindakan tersebut dan cara mengatasinya atau alternatif.
- i. Kompensasi :  
Mendapat kompensasi pelayanan akibat kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan.

**i. UGD 24 Jam**

- a. Syarat :
  - Setiap pasien datang di dalam waktu pelayanan yang telah ditentukan yaitu 24 jam dan memerlukan tindakan gawat darurat medis di puskesmas.
  - Setiap pasien yang datang di luar jam kerja poli rawat jalan bisa datang ke UGD 24 jam dengan ketentuan :
  - Pasien/keluarga membawa identitas penderita berupa :  
⇒ Kartu identitas (KTP/ BPJS kesehatan)
  - Pasien bisa datang sendiri / pendampingan bila perlu setiap saat ke UGD 24 jam
- b. Biaya :
  - Membayar biaya pelayanan sesuai tarif perda, di ruang admisi UGD Rawat Inap
  - Bagi pemegang kartu BPJS Kesehatan/ UHC tidak dipungut biaya (GRATIS)
- c. Lamanya waktu Pelayanan :
  - Buka 24 jam
  - Tindakan pelayanan sesuai dengan tingkat kegawat daruratan.
  - Pasien membutuhkan waktu pelayanan :
    - 1. Pendaftaran : ± 3 menit

- 2. Pemeriksaan : ± 15 menit
  - 3. Tindakan medis : ± 15 – 60 mnit
  - Rawat inap membutuhkan
  - 4. Jumlah hari perawatan : 1-57hari
- d. Prosedur Pengajuan :
- Pasien datang sendiri dan dengan pendamping bila perlu
  - Membawa persyaratan sebagaimana dimaksud huruf a
  - Melakukan pembayaran di loket pembayaran setelah pasien memperoleh pelayanan
- e. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pasien :
- i. Pelayanan pemeriksaan / tindakan medis
  - ii. Resep
  - iii. Surat pengantar pemeriksaan Laboratorium
  - iv. Surat pengantar Formulir data untuk rujukan
  - v. Surat keterangan istirahat karena sakit
- f. Kompetensi Petugas :
- i. Dokter umum : 3 Orang
  - ii. Perawat : 12 Orang
  - iii. Sopir ambulance : 1 Orang
  - iv. Tenaga administrasi : 2 Orang
  - v. Tenaga obat : 8 Orang
  - vi. Cleaning Service : 2 Orang
  - vii. Waker : - Orang
  - viii. Juru Parkir : 1 Orang
  - Jumlah : 29 Orang
- g. Sarana dan Prasarana :
- 1. Ruang tunggu
  - 2. Kamar mandi / WC
  - 3. Kotak saran
  - 4. Papan informasi pelayanan
  - 5. Tempat parkir
  - 6. UGD 24 jam
  - 7. Poli gizi
  - 8. Mobil ambulance
  - 9. Laboratorium
  - 10. Kamar obat
- h. Pelayanan Informasi dan Pengaduan :
- i. Pasien memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di puskesmas Bangkalan
  - ii. Mendapat informasi pelayanan sesuai dengan standar pelayanan

- iii. Mendapatkan hak pengaduan
- iv. Mendapat informasi atas :
  - 1. Penyakit yang diderita
  - 2. Tindakan medis yang akan dilakukan
  - 3. Kemungkinan penyakit sebagai akibat tindakan tersebut dan cara mengatasinya atau alternatif.
  
- i. Kompensasi :  
Mendapat kompensasi pelayanan akibat kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan
  
- j. Poli MTBS**
- a. Syarat :
  - Setiap pasien sudah mendaftarkan diri di loket pendaftaran puskesmas dan membawa tiket kunjungan dari loket pendaftaran
  - Setiap penderita / pasien membawa KMS
  - Anak berusia 0 s/d 60 bulan (sd 5 tahun)
- b. Biaya :
  - Bagi pasien umum dikenakan biaya sesuai perda (Rp 25.000)
  - Bagi pasien BPJS/UHC tidak dikenakan biaya (GRATIS)
- c. Lamanya waktu Pelayanan :
  - Selasa dan Kamis : 08.00 – 11.00 WIB
  - Membutuhkan waktu pelayanan : 30 – 60 menit
  
- d. Prosedur Pengajuan :
  - Pasien datang sendiri dan didampingi orang tua
  - Membawa persyaratan sebagaimana dimaksud huruf a
  - Melalui alur loket sebagaimana dimaksud huruf d
- e. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pasien :
  - Pelayanan kesehatan / Tindakan medis
  - Pelayanan Laboratorium jika diperlukan
  - Resep
  - Form data rujukan
- f. Kompetensi Petugas :
  - i. Dokter umum : - Orang
  - ii. Bidan : 3 Orang
  - iii. tenaga administrasi : - Orang
  - Jumlah : 3 Orang
  
- g. Sarana dan Prasarana :
  - 1. Ruang tunggu

2. Kamar mandi / WC
  3. Kotak saran
  4. Papan informasi pelayanan
  5. Tempat parkir
  6. UGD 24 jam
  7. Poli gizi
  8. Mobil ambulance
  9. Laboratorium
  10. Kamar obat
- h. Pelayanan Informasi dan Pengaduan :
- i. Pasien memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di puskesmas Bangkalan
  - ii. Mendapat informasi pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
  - iii. Mendapatkan hak pengaduan
  - iv. Mendapat informasi atas :
    1. Pertumbuhan dan perkembangan balita sesuai dengan umurnya
    2. Tindakan medis yang akan dilakukan
  - i. Kompensasi :  
Mendapat kompensasi pelayanan akibat kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan.

**k. Unit Kamar Obat**

- a. Syarat :
  - Membawa lembar identifikasi dari masing-masing unit pelayanan (poli umum, poli KIA, poli P2M, poli gigi, poli tumbuh kembang dan UGD)
- b. Biaya : Tidak dipungut Biaya
- c. Lamanya waktu Pelayanan :
  - Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB
  - Jum'at : 07.30 – 11.00 WIB
  - Sabtu : 07.30 – 12.00 WIB
  - Setiap pasien membutuhkan waktu pelayanan :
    - ⇒ Obat non puyer : 5 menit
    - ⇒ Obat puyer : 10 menit
- d. Prosedur Pengajuan :
  - Pasien datang sendiri dan dengan pendamping bila perlu
  - Membawa persyaratan sebagaimana dimaksud pada huruf a
  - Pasien menyerahkan resep dari poli ke tempat penerimaan resep
  - Petugas meracik dan mengambil obat
  - Petugas menjelaskan aturan pakai ke pada pasien
  - Petugas kamar obat menyerahkan obat kepada pasien sesuai dengan antrian yang ada.
- e. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pasien :

- Obat
  - Copy resep
- f. Kompetensi Petugas :
- Apoteker : 2 Orang
  - Asisten apoteker : 1 Orang
  - Tenaga administrasi : 5 Orang
  - Jumlah : 8 Orang
- g. Sarana dan Prasarana :
1. Ruang tunggu
  2. Kamar mandi / WC
  3. Kotak saran
  4. Papan informasi / pelayanan
  5. Tempat parker
  6. UGD 24 Jam
- h. Pelayanan Informasi dan Pengaduan :
- a. Pasien memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di puskesmas Bangkalan
  - b. Mendapat informasi tentang cara pemakaian obat dan kegunaannya
- i. Kompensasi :
- a. Mendapat kompensasi pelayanan akibat kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan.

## **l. Laboratorium**

- a. Syarat :
- Membawa tiket kunjungan dari masing-masing unit pelayanan : poli Umum, Poli gigi, Poli P2M, Poli KIA/KB, UGD, Poli tumbuh kembang atau praktek swasta.
  - Pemeriksaan Laboratorium bisa dilakukan :
    - Pemeriksaan manual : HB, Leukosis, LED, Different Count, Trombosit / PCV, Widal, Gula darah, Malaria, Hbr Ab, Test kehamilan, Urine lengkap, FL, Gol darah, Test narkoba.
    - Fotometri : SGOT, SGPT, BUN, serum creatinin, kolesterol, trigliserida.
  - Bagi layanan calon jama'ah haji membawa KTP dan photo 3x4 sebanyak 3 lembar.
- b. Biaya :
- Pembayaran dilakukan sebelum pemeriksaan laboratorium di kasir pembayaran
  - Untuk pasien rawat inap dan UGD, pembayaran dilakukan sesudah pemeriksaan laboratorium.
- c. Lamanya waktu Pelayanan :
- Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB
  - Jum'at : 07.30 – 11.00 WIB
  - Sabtu : 07.30 – 12.00 WIB
  - Setiap pasien membutuhkan waktu pelayanan :
    - ⇒ Pengambilan darah : 3 menit

⇒ Pemeriksaan : 5-10 menit

d. Prosedur Pengajuan :

- Pasien datang sendiri dan dengan pendamping bila perlu
- Membawa persyaratan sebagaimana dimaksud pada huruf a
- Pasien mendapat informasi tentang waktu lama pemeriksaan Laboratorium
- Pasien mendapatkan hasil pemeriksaan Laboratorium untuk diteruskan pada dokter.

e. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pasien :

- Hasil Laboratorium
- Surat hasil pemeriksaan calon jamaah haji

f. Kompetensi Petugas :

- Tenaga analis Laboratorium : 2 Orang
- Perawat : 1 Orang
- Tenaga administrasi : 1 Orang
- Jumlah : 4 Orang

g. Sarana dan Prasarana :

1. Ruang tunggu
2. Kamar mandi / WC
3. Kotak saran
4. Papan informasi / pelayanan
5. Tempat parkir
6. UGD 24 Jam
7. Poli Gizi

h. Pelayanan Informasi dan Pengaduan :

- a. Pasien memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di puskesmas Bangkalan
- b. Mendapat informasi tentang pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
- c. Mendapatkan hak pengaduan
- d. Mendapatkan informasi atas :
  - ⇒ Penyakit yang diderita
  - ⇒ Tindakan medis yang akan dilakukan
  - ⇒ Kemungkinan penyakit sebagai akibat tindakan tersebut dan cara mengatasinya atau alternatifnya.

i. Kompensasi :

- a. Mendapat kompensasi pelayanan akibat kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan.

**m. Tata Usaha**

a. Ruang Lingkup :

- Prosedur ini mencakup aktivitas pengarsipan surat masuk, surat keluar, data kepegawaian
  - Unit layanan ini juga melayani legalisir surat-surat yang dikeluarkan oleh kepala puskesmas Bangkalan.
- b. Syarat :
- Bagi layanan legalisir surat keterangan dokter harus membawa lembar fotocopy yang akan dilegalisir dan surat aslinya.
- c. Biaya :
- Tidak dipungut biaya
- d. Lamanya waktu Pelayanan :
- Senin – Kamis : 07.30 – 14.00 WIB
  - Jum'at : 07.30 – 11.00 WIB
  - Sabtu : 07.30 – 12.00 WIB
  - Setiap pelayanan membutuhkan waktu :
    - ⇒ Layanan legalisir membutuhkan waktu 5 menit
- e. Prosedur Pengajuan :
- Pasien datang sendiri dan dengan pendamping bila perlu
  - Membawa persyaratan sebagaimana dimaksud pada huruf a
  - Melalui alur loket sebagaimana dimaksud huruf e
- f. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pasien :
- Legalisir surat keterangan dokter
  - Surat hasil pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji
  - Surat Rekomendasi
- g. Kompetensi Petugas :
- KTU : 1 Orang
  - Sekretaris : 1 Orang
  - Bendahara : 4 Orang
  - Pengurus Barang : 2 Orang
  - SP2TP : 1 Orang
  - Jumlah : 9 Orang
- h. Sarana dan Prasarana :
1. Ruang tunggu
  2. Kamar mandi / WC
  3. Tempat parkir
  4. Komputer
  5. Laboratorium
  6. Televisi
- i. Pelayanan Informasi dan Pengaduan :

- a. Pasien memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di puskesmas Bangkalan
- b. Mendapat informasi tentang pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- j. Kompensasi :
  - a. Mendapat kompensasi pelayanan akibat kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan.

**n. Unit Informasi dan Pengaduan Masyarakat**

- a. Ruang Lingkup :
  - Prosedur ini mencakup semua informasi yang berhubungan dengan penerimaan dan tindak lanjut terhadap semua keluhan pasien dan masyarakat.
  - Pengaduan keluhan oleh pasien atau masyarakat dapat disampaikan apabila adanya ketidak sesuaian dengan pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang ditentukan.
- b. Syarat :
  - Setiap pasien atau masyarakat yang mengajukan keluhan harus mengadu ke unit informasi dengan menyebutkan nama, umur, alamat dan hal-hal yang dikeluhkan di bagian unit pelayanan yang ditemukan atau yang dialami adanya ketidak sesuaian pelayanan.
  - Setiap pasien atau masyarakat yang mengadukan keluhannya bersedia untuk dihubungi kembali dengan maksud untuk klarifikasi lebih lanjut atau untuk menginformasikan kembali tentang penyelesaian dan tindak lanjut atas pengaduan keluhan yang disampaikan.
  - Pengaduan keluhan oleh pasien atau masyarakat dapat disampaikan secara langsung dengan lisan atau tertulis pada lembar kritik dan saran (lembar KESSAN) atau melalui telepon puskesmas atau hotline puskesmas.
- c. Biaya :
  - Pasien dan masyarakat yang mengadukan keluhannya tidak dipungut biaya.
- d. Waktu dan Lama Pelayanan Informasi & Pengaduan Masyarakat :
  - Keluhan dapat disampaikan 24 jam
  - Lama penyelesaian keluhan 1-2 hari
  - Bila keluhan tidak dapat diselesaikan dalam 2 hari maka hari ke 3 keluhan akan diteruskan ke kepala dinas kesehatan Kabupaten Bangkalan
- e. Prosedur :
  - Pasien datang
  - Pasien atau masyarakat mengajukan keluhan atas ketidak sesuaian pelayanan kepada petugas di unit informasi dan pengaduan masyarakat
  - Petugas unit informasi dan pengaduan masyarakat menerima keluhan pasien atau masyarakat dan mencatat setiap keluhan pasien pada buku keluhan pasien atau masyarakat

- Kalau masih belum ada penyelesaian petugas akan menginformasikan keluhan pasien atau masyarakat dengan team.
  - Apabila masalah keluhan pasien atau masyarakat tidak dapat diselesaikan oleh team sampai batas waktu yang telah ditentukan, maka permasalahan pengaduan ini akan diteruskan kepada kepala dinas kesehatan Kabupaten Bangkalan dengan maksud untuk mendapatkan penyelesaian.
- f. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pasien :
- Informasi penyelesaian keluhan
  - Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di puskesmas Bangkalan
  - Mendapat informasi pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
  - Kompensasi pelayanan
- g. Kompetensi Petugas :
- Team unit informasi dan pengaduan
- Koordinator : Fery setiawan, SE
  - Anggota :
- h. Sarana dan Prasarana :
1. Lembar saran dan kritik/lembar KESSAN
  2. Buku untuk pencatatan keluhan pasien dan masyarakat
  3. WA/Telp. Puskesmas
- i. Kompensasi :
- a. Pasien dan masyarakat akan mendapatkan kompensasi pelayanan akibat ketidaksesuaian pelayanan yang diterima dan standar pelayanan yang ditentukan.
- o. Unit Pelayanan Ambulance**
- a. Ruang Lingkup :
- Unit Ambulance Puskesmas Bangkalan melayani rujukan dan melayani program-program puskesmas antara lain : Pusling, Posyandu, kegiatan luar gedung (UKS), dan POSKO P3K
  - Unit ambulance siap melayani panggilan jika dibutuhkan oleh masyarakat sekecamatan Bangkalan.
- b. Syarat :
- Pasien yang akan dirujuk ke rumah sakit maka pasien harus menemui penanggung jawab ambulance dan status rujukan dari dokter atau pegawai.
  - Bagi masyarakat yang membutuhkan unit ambulance maka yang membutuhkan harus menghubungi penanggung jawab ambulance dan penanggung jawab nantinya melapor kepada kepala puskesmas.
- c. Biaya :
- Biaya ambulance menurut Perda yang telah ditentukan Rp. 55.000,- Km pertama ditambah dengan Km selanjutnya sesuai dengan jarak yang ditempuh baik yang rujuk ke rumah sakit maupun yang dibutuhkan masyarakat.

- d. Waktu dan lama pelayanan
  - Waktu dan lama pelayanan ambulance 24 Jam

e. Alur Pelayanan Pengaduan Masyarakat :



- f. Prosedur Pengajuan :
- Pasien menghubungi penanggung jawab ambulance call centre 081357195871 atau (031) 3091340/ 3098146
  - Penanggung jawab ambulance memberitahukan ke kepala puskesmas sebagai laporan.
- g. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh Pasien :
- Jasa ambulance
- h. Kompetensi Petugas :
- Team unit Ambulance
- Supir : 1 Orang
  - Koordinator : 1 Orang
- Jumlah : 2 Orang
- i. Sarana dan Prasarana :
1. Ruang tunggu
  2. Mobil Ambulance
  3. WC / Kamar mandi
  4. Tempat parkir
- j. Kompensasi :
- a. Mendapat kompensasi pelayanan apabila lama pelayanan lebih dari waktu yang telah dicantumkan.

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK BIDANG PELAYANAN JASA



**UPT DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN BANGKALAN  
PUSKESMAS BANGKALAN  
JL. TEUKU UMAR I / 47 BANGKALAN  
TELP. (031) 3098146**

