

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PUSKESMAS POGALAN  
TAHUN 2024**



**DINAS KESEHATAN PPKB KAB. TRENGGALEK  
PUSKESMAS POGALAN**

Jl. Raya Trenggalek - Tulungagung KM.09

email: *pkmpogalan@gmail.com*

Nomor Telp. 085231823572

**T R E N G G A L E K**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Karunia dan limpahan Rahmat-Nya Penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP) Puskesmas Pogalan Kabupaten Trenggalek Tahun 2024 dapat diselesaikan.

Penyusunan Standar Pelayanan Publik ini sebagai upaya untuk memberikan pedoman pelayanan dan kepastian pada masyarakat tentang jenis pelayanan apa saja yang dapat diperoleh di Puskesmas Pogalan Kabupaten Trenggalek.

Penyusunan Standar Pelayanan Publik Puskesmas Pogalan Kabupaten Trenggalek Tahun 2024 ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tersebut. Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diterbitkannya Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 26 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Publik.

Prinsip-Prinsip dalam Penyusunan Standar Pelayanan ini antara lain : Sederhana, Partisipatif, Akuntabel, Berkelanjutan, Transparansi, dan Berkeadilan.

Semoga Standar Pelayanan Publik Puskesmas Pogalan Tahun 2024 ini dapat bermanfaat dan menjadi pedoman bagi petugas di Puskesmas Pogalan Kabupaten Trenggalek sebagai intansi penyedia layanan maupun bagi pengguna layanan.

Trenggalek, Januari 2024

# DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	ii
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS POGALAN TENTANG STANDAR PELAYANAN.....	1
MAKLUMAT PELAYANAN .....	5
<b>BAB I BIDANG ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN (ADMEN) .....</b>	<b>7</b>
A. Pendahuluan .....	7
B. Komponen Standar Pelayanan.....	11
1. Standar Pelayanan Informasi .....	11
2. Standar Pelayanan Pengaduan.....	20
3. Standar Pelayanan Rekomendasi Izin Praktik.....	22
4. Standar Pelayanan Praktik Magang dan Penelitian Mahasiswa .....	26
<b>BAB II BIDAN UPAYA KESEHATAN PERSEORANGAN DAN PENUNJANG ...</b>	<b>30</b>
1. Standar Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis .....	30
2. Standar Pelayanan Pelayanan Poli Umum .....	33
3. Standar Pelayanan Kesehatan Poli Gigi.....	36
4. Standar Pelayanan Poli KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) .....	39
5. Standar Pelayanan Poli Imunisasi Bayi dan Balita.....	42
6. Standar Pelayanan KB (Keluarga Berencana).....	47
7. Standar Pelayanan Catin.....	49
8. Standar Pelayanan MTBS .....	53
9. Standar Pelayanan Akupresur .....	57
10. Standar Pelayanan Gizi .....	60
11. Standar Pelayanan Lansia .....	62
12. Standar Pelayanan Kefarmasian .....	65
13. Standar Pelayanan Laboratorium .....	68
14. Standar Pelayanan Rujukan .....	72
15. Standar Pelayanan Persalinan .....	75
16. Standar Pelayanan Rawat Inap .....	78
17. Standar Pelayanan Gawat Darurat .....	81
18. Standar Pelayanan Kasir .....	85

<b>BAB III PELAYANAN JARINGAN .....</b>	<b>89</b>
1. Standar Pelayanan Pustu Wonocoyo .....	89
2. Standar Pelayanan Pustu Ngadirenggo .....	93
3. Standar Pelayanan Pustu Ngadirejo .....	97
4. Standar Pelayanan Pustu Kedunglurah .....	101
5. Standar Pelayanan Ponkesdes Ngetal .....	105
<b>BAB IV BIDANG UPAYA KESEHATAN MASYARAKAT (UKM) ESENSIAL .....</b>	<b>111</b>
1. Standar Pelayanan Pogram Promkes.....	111
2. Standar Pelayanan Program Kesling (SPP-IRT) .....	114
3. Standar Pelayanan Program Kesling (SPP-TTU) .....	118
4. Standar Pelayanan Program Kesling (SPP-TPM).....	122
5. Standar Pelayanan KIB-UKM Esensial.....	125
6. Standar Pelayanan Program Remaja .....	128
7. Standar Pelayanan Gizi-UKM Esensial .....	131
8. Standar Pelayanan P2 Diare .....	135
9. Standar Pelayanan ISPA.....	139
10. Standar Pelayanan Kusta.....	143
11. Standar Pelayanan Rabies.....	147
12. Standar Pelayanan TBC.....	151
13. Standar Pelayanan HIV/AIDS.....	156
14. Standar Pelayanan DBD .....	161
15. Standar Pelayanan Malaria .....	164
16. Standar Pelayanan Surveylance .....	168
17. Standar Pelayanan Penyakit Tidak Menular (PTM) .....	173
18. Standar Pelayanan Jiwa.....	177
19. Standar Pelayanan Perkesmas .....	181
20. Standar Pelayanan Lansia .....	185
21. Standar Pelayanan Hepatitis .....	188
22. Standar Pelayanan UKS.....	191
23. Standar Pelayanan KB .....	195
24. Standar Pelayanan Indera.....	198
25. Standar Pelayanan Imunisasi Balita .....	202
26. Standar Pelayanan Imunisasi Catin.....	206

<b>BAB V</b>	<b>BIDANG UPAYA KESEHATAN MASYARAKAT (UKM)</b>	
	<b>PENGEMBANGAN</b> .....	212
1.	Standar Pelayanan Program Kesehatan Olahraga .....	212
2.	Standar Pelayanan Farmasi-Gema Cermat .....	215
3.	Standar Pelayanan Penanggulangan Masalah NAPZA .....	218
4.	Standar Pelayanan Program UKK .....	221
5.	Standar Pelayanan Program Yankestrad.....	225
6.	Standar Pelayanan Program Matra .....	228
7.	Standar Pelayanan UKGM .....	233



**PEMERINTAH KABUPATEN TRENGGALEK  
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK  
DAN KELUARGA BERENCANA  
PUSKESMAS POGALAN**

Jl. Raya Trenggalek – Tulungagung KM. 09 Pogalan  
Desa Ngetal Kec. Pogalan  
Kabupaten Trenggalek Telp. 085232823572,  
<https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/>  
TRENGGALEK- Kode Pos 66371

---

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS POGALAN**

**Nomor : 188.4/007/406.010.12.001/2024**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN**

**KEPALA PUSKESMAS POGALAN,**

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan public wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penialain ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan public, maka perlu adanya standar pelayanan Pusat Kesehatan masyarakat sebagai pedoman bagi petugas, pengguna layanan dan pihak terkait untuk melakukan evaluasi;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat Pogalan tentang Standar Pelayanan.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara

- Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
  4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);
  5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
  8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;

9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
10. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah
11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;
12. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
- KESATU** : Keputusan Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Pogalan tentang Standar Pelayanan;
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Jenis/Produk Pelayanan Pusat kesehatan Masyarakat Pogalan kabupaten Trenggalek meliputi ruang lingkup pelayanan kesehatan baik Upaya Kesehatan Perorangan dan Penunjang (UKPP), Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM), Pelayanan Administrasi dan Manajemen (Admen) serta Pelayanan Jaringan;
- KETIGA** : Komponen Standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, meliputi:
- A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan, meliputi:
    - 1) Persyaratan
    - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
    - 3) Jangka waktu pelayanan
    - 4) Biaya/tariff
    - 5) Produk Pelayanan
    - 6) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
  - B. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan, meliputi:

- 1) Dasar Hukum
- 2) Sarana dan Prasarana
- 3) Kompetensi Pelaksana
- 4) Pengawasan Internal
- 5) Jumlah Pelaksanaan
- 6) Jaminan Pelayanan
- 7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
- 8) Evaluasi kinerja Pelaksanaan

- KEEMPAT : Standar Pelayanan pada Jenis/Produk Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat Pogalan Kabupaten Trenggalek sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan yang tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KELIMA : Puskesmas wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk Jenis pelayanan tambahan yang belum terdapat dalam Surat Keputusan ini dan ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Puskesmas Pogalan;
- KEENAM : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan public;
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Trenggalek  
Pada Tanggal: 2 Januari 2024

KETUA PUSKESMAS POGALAN,  
KABUPATEN TRENGGALEK,  
  
DINKES Pogalan/IV a  
NIP. 19701001 200604 2 008

# MAKLUMAT PELAYANAN

“Dengan ini kami menyatakan akan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan bertekad untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan, Apabila kami tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS POGALAN**  
**BAB I**  
**BIDANG ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN (ADMEN)**

**A. PENDAHULUAN**

**B. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN**

- 1. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN INFORMASI**
- 2. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN**
- 3. STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI IZIN PRAKTEK MANDIRI**
- 4. STANDAR PELAYANAN PRAKTIK MAGANG DAN PENELITIAN MAHASISWA**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS POGALAN**  
**BAB I**  
**BIDANG ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN (ADMEN)**

**A. PENDAHULUAN**

**VISI**

Puskesmas Pogalan menjadi pilihan utama masyarakat dalam bidang Pelayanan Kesehatan.

**MISI**

- a) Meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan prima di Puskesmas dan jejaringnya (Polindes, Pustu dan Ponkesdes)
- b) Meningkatkan kualitas sumber daya tenaga kesehatan yang sesuai stándar
- c) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya peningkatan derajat kesehatan.

Dari Visi dan Misi tersebut selanjutnya dilakukan telaah terhadap Visi dan Misi dari Kabupaten Trenggalek. Adapun telaah keterkaitan Visi dan Misi Puskesmas dengan Visi Misi Kabupaten Trenggalek adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Telaah Visi dan Misi Puskesmas Pogalan terhadap Visi dan Misi Kabupaten Trenggalek

<b>Visi dan Misi Kabupaten Trenggalek</b>	<b>Visi dan Misi Puskesmas Pogalan</b>	<b>Keterangan</b>
<b><u>VISI</u></b> Terwujudnya Kabupaten Trenggalek yang Maju Melalui Ekonomi Inklusif, Sumber Daya Manusia Kreatif	<b><u>VISI</u></b> Puskesmas Pogalan menjadi pilihan utama masyarakat dalam bidang Pelayanan Kesehatan	Dalam hal ini visi Puskesmas Pogalan telah selaras dengan Visi Kabupaten yaitu mewujudkan pembangunan

<p>dan Pembangunan Berkelanjutan (Sustainable Development)</p>		<p>yang berkelanjutan yang berfokus pada pembangunan di bidang kesehatan dengan hadir menjadi pilihan utama bagi masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan</p>
<p><b><u>MISI</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan UMKM Naik Kelas serta membangun tata niaga sektor pertanian dan perikanan yang inklusif, mendorong investasi, menciptakan lapangan pekerjaan, menciptakan wirausahawan baru yang berorientasi pada langkah pengentasan kemiskinan dan ekonomi pesantren</li> <li>2. Mewujudkan Trenggalek sebagai kota Pariwisata berbasis kolaborasi dan berkelanjutan</li> <li>3. Mewujudkan Pemerintahan Kolaboratif dan Mengarusutamaan Gender dalam rangka memastikan Pelayanan yang Prima</li> <li>4. Mewujudkan</li> </ol>	<p><b><u>MISI</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan prima di Puskesmas dan jaringnya (Polindes, Pustu dan Ponkesdes)</li> <li>2. Meningkatkan kualitas sumber daya tenaga kesehatan yang sesuai standar</li> <li>3. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya peningkatan derajat kesehatan.</li> </ol>	<p>Misi dari Puskesmas Pogalan yang merupakan tindak lanjut dari misi Kabupaten Trenggalek terutama misi nomor 3 (tiga). Puskesmas hadir dengan misinya untuk membantu mewujudkan misi kabupaten terkait dengan pemberian layanan kesehatan yang menyeluruh tanpa memperhatikan gender. Pemberian layanan yang adil dan merata kepada seluruh masyarakat Trenggalek. Selain itu Puskesmas Pogalan juga hadir untuk membantu</p>

<p>infrastruktur yang handal dan berwawasan lingkungan</p>		<p>mewujudkan misi kabupaten Trenggalek yaitu mewujudkan infastruktur terutama dibidang kesehatan yang handal. Dengan 3 misi dari Puskesmas Pogalan, maka infastruktur kesehatan diwilayah Pogalan telah terwujud, baik dalam segi sarana dan prasaran, kecukupan tenaga medis, kemudahan akses layanan kesehatan dan kualitas pemberian layanan kesehatan dengan memperhatikan lingkungan yang tetap kondusif dan aman bagi masyarakat.</p>
--	--	--

(1) Maklumat pelayanan

“Dengan ini kami menyatakan akan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan bertekad untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan, Apabila kami tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”

(2) Motto

Puskesmas Pogalan mempunyai motto “ **CETAR**“ yaitu Cepat , Tanggap,Ramah

- (3) Budaya
- a. CEPAT  
Cepat dalam memberikan pelayanan yang optimal tanpa mengesampingkan standar kompetensi profesi (sikap Prima)
  - b. TANGGAP  
Sikap kepedulian atau tanggap terhadap kondisi yang ada di lingkungan kerja dan masyarakat (sikap penuh empati)
  - c. RAMAH  
Bersikap ramah dan santun dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat
- (4) Tata Nilai
- “BERAKHLAK” yaitu Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten HARmonis Loyal Adaptif Kolaboratif, yaitu:
1. Berorientasi Pelayanan
    - Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat
    - Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan melakukan perbaikan tiada henti
  2. Akuntabel
    - Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat serta disiplin dan berintegritas tinggi
    - Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien
    - Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan
  3. Kompeten
    - Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah
    - Membantu orang lain belajar
    - Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik
  4. Harmonis
    - Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya
    - Suka menolong orang lain
    - Membangun lingkungan kerja yang kondusif

5. Loyal
  - Memegang teguh ideologi Pancasila dan Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
  - Setia kepada NKRI serta pemerintahan yang sah
  - Menjaga nama baik sesame ASN, pimpinan, instansi dan negara, serta menjaga rahasia jabatan dan negara
6. Adaptif
  - Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan
  - Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas
  - Bertindak proaktif
7. Kolaboratif
  - Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak

## B. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

### 1. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN INFORMASI

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*),

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan	<p>Proses penyelenggaraan pelayanan, persyaratan harus dipenuhi baik secara teknis maupun administrasi agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi dan akuntabilitas artinya persyaratan mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan serta dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya dan kepastiannya. Persyaratan dan tata cara pendaftaran pelayanan pada fasilitas pelayanan kesehatan pengunjung, yaitu:</p> <p>A. Rawat Jalan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengunjung wajib membawa KTP/KK/ KIA kartu BPJS (Kunjungan Sehat ataupun Kunjungan Sakit)</li> <li>2. Bagi Ibu Hamil dan balita yang imunisasi membawa Buku KIA</li> <li>3. Melibatkan Lintas Program dan Lintas Sektor</li> </ol>

		<p>B. UGD dan Rawat Inap</p> <p>Pasien UGD dan Rawat Inap adalah satu pintu dalam pendaftarannya dimana pasien rawat inap harus melalui proses pendaftaran di UGD terlebih dahulu, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien/ Pengunjung ke UGD dan diterima oleh petugas</li> <li>2. Pasien/Pengunjung diminta KTP/KK/BPJS nya oleh petugas UGD untuk di daftar di pasien UGD</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Dalam memberikan pelayanan, system, mekanisme dan prosedur adalah merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan untuk setiap jenis layanan. Untuk menunjang dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme dan prosedur harus didukung SOP (Standar Operasional Prosedur) dengan memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas, yaitu:</p> <p>metode pelayanan yang diberikan adalah secara offline, yaitu:</p> <p>A. Rawat Jalan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima pengunjung atau pelanggan atau keluarga pasien yang datang dengan ramah, senyum dan sopan.</li> <li>2. Sampaikan "Selamat pagi/siang bapak/ibu"</li> <li>3. Petugas menanyakan kepada pengunjung atau keluarga pasien "Ada yang bias kami bantu Bapak/Ibu?"</li> <li>4. Pengunjung menanyakan tentang layanan yang ada</li> <li>5. Petugas menanyakan tentang identitas pengunjung dengan meminta kartu Periksa/KTP/KK/kartu BPJS setelah itu petugas melihat di aplikasi Pcare. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas menawarkan bantuan kembali "apakah masih ada yang biasa kami bantu Bapak/Ibu?"</li> <li>b. Petugas mempersilahkan pengunjung untuk duduk dan menunggu pemeriksaan, petugas menyampaikan salam penutup.</li> </ol> </li> </ol>

		<p>B. RAWAT INAP</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima pengunjung atau pelanggan atau keluarga pasien yang datang ke UGD dengan ramah, senyum dan sopan</li> <li>2. Petugas bertanya tentang keluhan pasien/keluarga pasien dan apabila perlu penanganan khusus langsung dipersilahkan tidur di tempat tidur UGD yang sudah disediakan dengan dibantu petugas</li> <li>3. Petugas sigap membantu pasien dengan tindakan yang ada di UGD sesuai SOP yang ada</li> <li>4. Petugas menanyakan tentang identitas pengunjung dengan meminta kartu Periksa/KTP/KK/kartu BPJS</li> <li>5. Petugas memberitahu Dokter untuk dilakukan pemeriksaan sesuai SOP</li> <li>6. Apabila diperlukan pasien untuk rawat inap di Puskesmas, petugas membantu menyiapkan kamar pasien dan membantu pemindahan dari UGD ke Rawat Inap dengan Ramah dan sopan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu pelayanan adalah waktu yang diperlukan mulai saat pengunjung dilayani sampai dengan selesai di unit pelayanan tersebut. Adapun jangka waktu penyelesaian dalam penyelenggaraan pelayanan di Puskesmas Pogalan yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Rawat Jalan: dari pendaftaran sampai dengan pelayanan di unit layanan yaitu antara 10 menit sampai dengan 60 menit tergantung dari jenis pelayanan yang diberikan</li> <li>B. UGD: tergantung dari jenis penanganan medis yang ada di UGD</li> </ol>
4	Biaya/Tarif	<p>Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Pogalan biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan mengacu kepada Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan</p>

		<p>Retribusi Daerah. Bagi pasien yang memiliki kartu BPJS dengan faske pertama di Puskesmas Pogalan maka pelayanan tidak di pungut biaya (gratis), sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. Bagi pasien yang memiliki jaminan kesehatan (BPJS) yang faskesnya bukan di Puskesmas Pogalan maka dilayani sebagai peserta BPJS sebanyak 3 kali kunjungan, untuk kunjungan selanjutnya akan dikenai biaya sesuai dengan tariff PERDA Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023.</p>
5	Produk Pelayanan	<p>a. Produk pelayanan di Puskesmas Pogalan adalah pelayanan sesuai dengan jenis-jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Pogalan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran dan rekam Medis</li> <li>2. Poli Umum</li> <li>3. Poli Gigi</li> <li>4. Poli KIA</li> <li>5. Pelayanan Imunisasi Bayi dan Balita</li> <li>6. Poli KB</li> <li>7. Pelayanan MTBS</li> <li>8. Poli Pijat Akupresure</li> <li>9. Poli Gizi</li> <li>10. Pelayanan <i>One Stop service</i> Lansia</li> <li>11. Pelayanan Kefarmasian</li> <li>12. Pelayanan Penunjang Laboratorium</li> <li>13. Pelayanan Rujukan</li> <li>14. Home Care</li> <li>15. Klinik Sanitasi</li> </ol> <p>b. Pengunjung/ pelanggan mendapatkan informasi yang dibutuhkan mengenai layanan kesehatan di Puskesmas Pogalan dapat melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- loket Pendaftaran</li> <li>- Satpam</li> <li>- media social Puskesmas Pogalan (Wa, Instagram, Tik Tok, Facebook Puskesmas Pogalan)</li> </ul> <p>c. Pengunjung/pelanggan dapat mengadukan semua keluhan atas pelayanan yang tidak</p>

		sesuai standar yang ada melalui kotak saran/masukan yang telah disediakan Puskesmas Pogalan yang terletak di depan pintu masuk Pendaftaran.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Pengaduan, saran dan masukan terhadap penyelenggaraan Pelayanan di Puskesmas Pogalan bisa disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kotak saran yang telah disediakan Puskesmas Pogalan yang terletak di depan pintu masuk Pendaftaran.</li> <li>- Nomor Whattsap: 085232823572</li> <li>- Google review Puskesmas Pogalan</li> <li>- Secara langsung dengan petugas</li> <li>- Email : pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id</li> </ul> <p>b. Penanganan Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas mencatat semua pengaduan di register</li> <li>2. Semua pengaduan akan di bahas oleh tim pengaduan</li> <li>3. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam Rapat Tinjauan Mutu</li> <li>4. Umpan Balik pengaduan disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wa/ Telp pengadu yang bersangkutan</li> <li>- Papan pengumuman</li> <li>- Secara langsung</li> <li>- Email : pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id</li> </ul> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan	<p>Di loket pendaftaran</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin s.d Kamis : 07.30 s.d 12.00 WIB</li> <li>2. Jumat : 07.30 s.d 10.30 WIB</li> <li>3. Sabtu : 07.30 s.d 11.30 WIB</li> <li>4. UGD dan Rawat Inap: 24 Jam</li> </ol>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	Dasar hukum adalah regulasi yang digunakan sebagai dasar dalam penyelenggaraan pelayanan

		<p>di setiap jenis layanan yang ada di Puskesmas Pogalan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar pelayanan Minimal</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 42 Tahun 2013 Gerakan nasional Percepatan Perbaikan Gizi</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2021 tentang Percepatan Penurunan Stunting</li> <li>7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 23 Tahun 2014 tentang Upaya Perbaikan Gizi</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 88 Tahun 2014 tentang standar tablet Tambah darah bagi WUS dan Ibu Hamil</li> <li>11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2015 tentang Standar Kapsul Vitamin A Bayi, Balita dan Ibu Nifas</li> <li>12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 51 Tahun 2016 tentang Standar Produk Suplemen Gizi</li> <li>13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>14. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> </ol>
--	--	--

		<ol style="list-style-type: none"> <li>15. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>16. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2019 tentang Angka Kecukupan Gizi yang dianjurkan untuk Masyarakat Indonesia</li> <li>17. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Standar Antropometri Anak</li> <li>18. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>19. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>20. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>21. SK Kepala Puskesmas No. 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan Puskesmas Pogalan</li> </ol>
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas merupakan peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Sarana, prasarana dan fasilitas dalam rangka menunjang pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pogalan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pendaftaran dan Rekam Medis</li> <li>2. Ruang Tunggu yang dilengkapi dengan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kipas Angin</li> <li>- Kursi tunggu pasien</li> <li>- Kursi khusus penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil</li> <li>- Meja Informasi dan satpam</li> <li>- Pamflet/brosur tentang kesehatan</li> <li>- Layar monitor informasi antrian dan informasi kesehatan</li> <li>- Televisi</li> </ul> </li> <li>3. Ruang pemeriksaan Umum</li> <li>4. Ruang Tindakan/pelayanan gawat darurat</li> <li>5. Ruang kesehatan Gigi dan Mulut</li> <li>6. Ruang KIA</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Ruang KB</li> <li>8. Ruang MTBS</li> <li>9. Ruang Imunisasi</li> <li>10. Ruang Klinik sanitasi</li> <li>11. Ruang Konsultasi gizi</li> <li>12. Ruang Promkes</li> <li>13. Ruang laboratorium</li> <li>14. Ruang Farmasi</li> <li>15. Ruang Pertemuan</li> <li>16. Ruang Sterilisasi Alat Kesehatan</li> <li>17. Ruang pelayanan TBC</li> <li>18. Ruang Laktasi</li> <li>19. Ruang Pijat Akupresure</li> <li>20. Toilet Pengunjung</li> <li>21. Parkir Pengunjung</li> <li>22. Mobil Ambulans</li> <li>23. Mobil Pusling</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pogalan didukung oleh tenaga yang kompeten sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan di masing-masing jenis layanan. Selain itu dilaksanakan peningkatan kompetensi petugas secara berkala melalui pelatihan-pelatihan, seminar, workshop serta bimbingan teknis dari Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Trenggalek ataupun dari Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.
4	Pengawasan Internal	Untuk menjamin mutu penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan maka Puskesmas Pogalan telah melakukan pengawasan internal dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh Tim Audit Internal, Penanggung jawab Mutu Puskesmas, Kepala Puskesmas dan Kepala Tata Usaha melalui kegiatan rapat lokakarya mini setiap bulan.
5	Jumlah Pelaksana	Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pogalan didukung oleh 62 Pegawai yang terdiri dari 43 PNS, 9 PPPK, 1 tenaga BLUD, 2 Tenaga BOK dan 7 Tenaga Kontrak harian Lepas. Tenaga tersebut terdiri dari medis, paramedis Bidan dan perawat, tenaga kesehatannya lainnya serta tenaga administrasi.

6	Jaminan Pelayanan	Dalam upaya memberikan jaminan Pelayanan kepada masyarakat Puskesmas Pogalan berupaya untuk memebrikan Pelayanan sesuai standar dan berpegang pada visi, misi, moto, maklumat pelayanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Dalam memberikan keamanan dan keselamatan pelayanan kepada pengunjung, Puskesmas Pogalan berupaya untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi tentang hasil Self Assesment dijamin kerahasiaannya</li> <li>b. Hasil pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>c. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin dan diupayakan sesuai dengan standart, dengan menyediakan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alat Pemadam Kebakaran Ringan (APAR)</li> <li>- Closed circuit television (CCTV)</li> <li>- Jalur Evakuasi apabila ada bencana</li> <li>- Titik Kumpul</li> <li>- Petugas Keamanan (Satpam)</li> <li>- Generator Set (genset)</li> </ul> </li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksanaan sangat diperlukan baik secara periodic dan berkesinambungan dengan tujuan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan keberhasilan serta mengetahui hambatan/kendala/masalah yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan yang selanjutnya dilakukan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan sesuai dengan standar. Evaluasi kinerja pelaksanaan dilaksanakan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penetapan Sasaran Kinerja Pegawai</li> <li>b. Laporan Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>c. Laporan evaluasi pengaduan</li> <li>d. Laporan kinerja setiap bulan</li> <li>e. Audit keuangan oleh Inspektorat dan BPK</li> <li>f. Tim Pembina cluster Binaan dari Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Puskesmas Pogalan</li> <li>g. Evaluasi Kinerja melalui Lokakarya mini Bulanan Puskesmas dan rapat Tinjauan manajemen Puskesmas</li> <li>h. Pengawasan oleh atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan pegawai</li> </ol>

## 2. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

### a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (SERVICE POINT)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Adanya pengaduan pelayanan melalui surat, kotak saran, telepon, email, SMS center
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas membuka kotak saran, WA, telepon, sms dan google review setiap hari</li> <li>2. Petugas mencatat data pelaporan (nama, alamat dan nomor telepon jika ada) dan isi keluhan atau umpan balik pada buku register.</li> <li>3. Petugas melaporkan keluhan atau umpan balik kepada Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat serta unit terkait.</li> <li>4. Semua jawaban yang telah disampaikan melalui, WA,SMS, telepon, google review ,atau papan informasi dicatat di dalam buku register.</li> <li>5. Keluhan / aduan yang sudah di tindak lanjuti dipublikasikan pada papan pengumuman setiap 6 bulan sekali</li> </ol>
3.	Jangka waktu Penyelesaian	Maksimal pengaduan satu bulan tergantung berat / ringan
4.	Biaya / tarif	Tidak dikenakan Biaya
5.	Produk Pelayanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna / pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode yang ada di ruang pendaftaran Puskesmas Pogalan</li> <li>b. SMS dan whatsapp : 081325293202</li> <li>c. Email : pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id</li> <li>d. Google review : maps Puskesmas Pogalan</li> <li>e. Sosial Media : IG ( @puskesmaspogalan )</li> <li>f. Facebook ( puskesmas.pogalan )</li> <li>g. Secara tertulis melalui : kotak saran</li> <li>h. Secara langsung</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat</li> <li>4. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</li> <li>5. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SMS / telp / WA / email pengadu yang bersangkutan</li> <li>b. Papan Pengumuman</li> <li>c. Secara langsung</li> </ol> </li> </ol>
7.	Jam Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. WA / SMS center dan email : 24 jam</li> <li>2. Telepon dan kotak saran : sesuai jam kerja</li> </ol>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (MANUFACTURING )

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>3. Permenpan RB 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>5. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No.8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>7. Peraturan Bupati Trenggalek No.71 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> </ol>

		7. SK Kepala Puskesmas No. 188.4/007 /406.010.12.001/2024 Tentang Standar Pelayanan Kepala Puskesmas Pogalan
2.	Sarana, Prasarana dan atau fasilitas	1. ATK 2. Telepon 3. Kotak saran 4. Papan Pengumuman hasil tindak lanjut / keluhan / aduan 5. Komputer dan jaringannya 6. Ruang dan kelengkapannya
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang tergabung dalam Tim Mutu Manajemen Puskesmas
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ Admen Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Tenaga pelaksana 1. Koordinator tim : 1 orang 2. Anggota tim : 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara tepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi tentang identitas pengadu dijamin kerahasiaannya. 2. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai standar
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen

### 3. STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI IZIN PRAKTEK MANDIRI

a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*SERVICE DELIVERY*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	Sasaran Peserta : 1. Sasaran Peserta : a. Dokter Praktik Mandiri (DPM) b. Dokter Gigi Praktik Mandiri (DPM) c. Bidan Praktik Mandiri (BPM) Persyaratan: 1. Perawat Praktik Mandiri (PPM) 2. Surat Permohonan 3. Photo copy KTP 4. Photo Copy STR yang masih berlaku

		5. Surat kesanggupan mendukung program-program Puskesmas Pogalan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan datang ke Puskesmas.</li> <li>2. Menyampaikan Permohonan Rekomendasi kepada Kepala Puskesmas disertai kelengkapan Persyaratan.</li> <li>3. Proses verifikasi berkas oleh bagian Tata Usaha Puskesmas.</li> <li>4. Persetujuan Rekomendasi oleh Kepala Puskesmas Pogalan</li> <li>5. Pembuatan Rekomendasi Ijin Praktik oleh bagian Tata Usaha Puskesmas Pogalan.</li> <li>6. Penandatanganan Rekomendasi Ijin Praktik di bagian Tata Usaha Puskesmas Pogalan.</li> <li>7. Pengambilan Rekomendasi Ijin Praktik di bagian Tata Usaha Puskesmas.</li> </ol> <p><i>Sistem, Mekanisme dan Prosedur selengkapnya tertuang dalam SOP</i></p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Permohonan diselesaikan dalam 3 hari kerja
4	Biaya/Tarif	1. Tidak Dikenakan Biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rekomendasi Dokter Praktik Mandiri (DPM)</li> <li>2. Rekomendasi Dokter Gigi Praktik Mandiri (DPM)</li> <li>3. Rekomendasi Bidan Praktik Mandiri (BPM)</li> <li>4. Rekomendasi Perawat Praktik Mandiri (PPM)</li> </ol>

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengguna/Pasien menyampaikan pengaduan melalui</p> <p>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online di ruang pendaftaran Puskesmas Pogalan</p> <p>b. SMS, Telepon dan Whatsapp : <b>0852-3282-3572</b></p> <p>c. Email : <b><u><a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></u></b></p> <p>d. Website : <b><u><a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></u></b></p> <p>e. Google review : maps Puskesmas Pogalan</p> <p>f. Sosial Media : IG, Tiktok, FB (@puskesmaspogalan)</p> <p>g. Secara tertulis melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditujukan kepada tim Pelayanan</li> <li>• Kotak Saran Pengaduan</li> </ul>
7	Jam Pelayanan	<p>Hari Kerja</p> <p>1. Senin s.d Kamis : 07.30 s.d 12.00 WIB</p> <p>2. Jumat : 07.30 s.d 10.30 WIB</p> <p>3. Sabtu : 07.30 s.d 11.30 WIB</p>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan</li> <li>5. Permenkes RI Nomor 2052 Tahun 2011 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran</li> <li>6. Permenkes RI Nomor 17 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan RI. No HK.02.02/Menkes/148/II/2010 tetang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Perawat</li> <li>7. Permenkes RI Nomor 28 Tahun 2017 tentang Izin dan Penyelenggaraan Pratik Bidan</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentag Standar Pelayanan Minimal</li> </ol>

		<p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik</p> <p>10. Permenkes RI Nomor 26 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan.</p> <p>11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>12. Permenkes RI No 83 Tahun 2019 tentang Registrasi Tenaga Kesehatan</p> <p>13. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</p> <p>14. Peraturan Daerah Provinsi, Jawa Timur No. 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>15. Peraturan Bupati Trenggalek No 71 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</p> <p>16. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 47 Tahun 2020 tentang Percepatan Pencegahan Stunting Terintegrasi</p> <p>17. SK Kepala Puskesmas No. 188.45/007/406.010.11.001/2024 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan</p>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. ATK</p> <p>2. Telepon</p> <p>3. Komputer dan jaringannya</p> <p>4. Ruang dan Kelengkapannya</p> <p>5. Register Permohonan Rekomendasi Ijin Praktik</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Kepala Puskesmas</p> <p>2. Kepala Tata Usaha</p> <p>3. Administrasi Tata Usaha 1 orang</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan sistem Pengendalian internal oleh Manajemen Puskesmas</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Kepala Puskesmas 1 Orang</p> <p>2. Kepala Tata Usaha 1 Orang</p> <p>3. Administrasi Tata Usaha 1 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	<p>1. Informasi pemohon dijamin kerahasiaannya</p> <p>2. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai standard</p>

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
---	----------------------------	--

#### 4. STANDAR PELAYANAN PRAKTIK MAGANG DAN PENELITIAN MAHASISWA

##### a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*SERVICE POINT*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	Sasaran Peserta : 1. Surat Pengantar dari Universitas/Sekolah dan Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Kabupaten Trenggalek 2. Photo copy KTP 3. Sasaran Peserta adalah Mahasiswa/Siswa yang sedang menempuh Praktik Magang 4. Karya Ilmiah yang dikerjakan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke Puskesmas. 2. Menyampaikan Surat Pengantar kepada Kepala Puskesmas disertai kelengkapan Persyaratan. 3. Proses verifikasi berkas oleh bagian Tata Usaha Puskesmas. 4. Persetujuan Rekomendasi oleh Kepala Puskesmas Pogalan 5. Pembuatan Rekomendasi Ijin Praktik Magang dan Penelitian oleh bagian Tata Usaha Puskesmas Pogalan. 6. Penandatanganan Rekomendasi Ijin Praktik Magang dan Penelitian di bagian Tata Usaha Puskesmas Pogalan. 7. Pengambilan Rekomendasi Ijin Praktik Magang dan Penelitian di bagian Tata Usaha Puskesmas.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Permohonan diselesaikan dalam 2 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat, yang mengalami Perubahan melalui Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat
5	Produk Pelayanan	1. Praktik Magang di Puskesmas Pogalan 2. Penelitian dan Pengambilan Data di Puskesmas Pogalan

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna/Pasien menyampaikan pengaduan melalui <ol style="list-style-type: none"> <li>Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online di ruang pendaftaran Puskesmas Pogalan</li> <li>SMS, Telepon dan Whatsapp : <b>0852-3282-3572</b></li> <li>Email : <b><u><a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></u></b></li> <li>Website : <b><u><a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></u></b></li> <li>Google review : maps Puskesmas Pogalan</li> <li>Sosial Media : IG, Tiktok, FB (<b>@puskesmaspogalan</b>)</li> <li>Secara tertulis melalui :           <ul style="list-style-type: none"> <li>Surat yang ditujukan kepada tim Pelayanan</li> <li>Kotak Saran Pengaduan</li> </ul> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan	Hari Kerja <ol style="list-style-type: none"> <li>Senin s.d Kamis : 07.30 s.d 12.00 WIB</li> <li>Jumat : 07.30 s.d 10.30 WIB</li> <li>Sabtu : 07.30 s.d 11.30 WIB</li> </ol>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik</li> <li>Permenkes RI Nomor 26 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan.</li> <li>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Peraturan Daerah Provinsi, Jawa Timur No. 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>10. Peraturan BuPati Trenggalek No 71 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>11. SK Kepala Puskesmas No. 188.45/007/406.010.11.001/2024 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Telepon</li> <li>3. Komputer dan jaringannya</li> <li>4. Ruangan dan Kelengkapannya</li> <li>5. Register Permohonan Rekomendasi Ijin Praktik Magang dan Penelitian</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Kepala Tata Usaha</li> <li>3. Administrasi Tata Usaha 1 orang</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem Pengendalian internal oleh Manajemen Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas 1 Orang</li> <li>2. Kepala Tata Usaha 1 Orang</li> <li>3. Administrasi Tata Usaha 1 orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi pemohon dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai standard</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

**BAB II**  
**BIDANG UPAYA KESEHATAN PERSEORANGAN DAN PENUNJANG (UKPP)**

1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS
2. STANDAR PELAYANAN POLI UMUM
3. STANDAR PELAYANAN POLI GIGI
4. STANDAR PELAYANAN POLI KIA
5. STANDAR PELAYANAN POLI IMUNISASI BAYI DAN BALITA
6. STANDAR PELAYANAN POLI KB
7. STANDAR PELAYANAN CATIN
8. STANDAR PELAYANAN MTBS
9. STANDAR PELAYANAN PIJAT AKUPRESURE
10. STANDAR PELAYANAN POLI GIZI
11. STANDAR PELAYANAN POLI LANSIA
12. STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN
13. STANDAR PELAYANAN PENUNJANG LABORATORIUM
14. STANDAR PELAYANAN RUJUKAN
15. STANDAR PELAYANAN PERSALINAN
16. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP
17. STANDAR PELAYANAN GAWAT DARURAT
18. STANDAR PELAYANAN KASIR

**BAB II**  
**BIDANG UPAYA KESEHATAN PERSEORANGAN DAN PENUNJANG (UKPP)**

**1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS**

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*),

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Identitas : KTP, SIM, KK atau kartu pelajar (pasien baru)</li> <li>2. Kartu Berobat Pasien (pasien lama)</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Pasien Baru               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang dan mengambil nomer antrian</li> <li>2. Pasien melakukan pendaftaran melalui petugas di bagian pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas dan kartu jaminan kesehatan (jika ada) untuk mendapatkan Kartu berobat Pasien</li> <li>3. Pasien menunggu panggilan poli</li> </ol> </li> <li>B. Pasien Lama               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang dan mengambil nomer antrian</li> <li>2. Pasien melakukan pendaftaran melalui petugas di bagian pendaftaran dengan menunjukkan kartu berobat pasien</li> <li>3. Pasien menunggu panggilan poli</li> </ol> </li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien baru : 10 Menit</li> <li>2. Pasien lama membawa kartu berobat : 5 Menit</li> <li>3. Pasien Lama tidak membawa kartu berobat : 8 menit</li> </ol>
4	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien JKN Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran Pasien</li> <li>2. Pelayanan Rekam Medis pasien</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan,	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui:</li> </ol>

	Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>b. SMS, Telpon dan Whatsapp : <b>0852-3282-3572</b></li> <li>c. Email : <b><u><a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></u></b></li> <li>d. Website : <b><u><a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></u></b></li> <li>e. Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditunjukkan kepada Tim Pelayanan</li> <li>• Kontak Pengaduan</li> </ul> </li> </ol>
1	Jam Pelayanan	<p>Setiap hari kerja :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin-Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</li> <li>2. Jum'at : 07.30 WIB – 11.00 WIB</li> <li>3. Sabtu : 07.30 WIB – 11.00 WIB</li> </ol>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembantan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>9. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>10. SK Kepala Puskesmas No. 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan Puskesmas Pogalan</li> </ol>
2	Sarana/ prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor antrean</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Kertas</li> <li>4. Bolpoint</li> <li>5. Dokumen Rekam Medis</li> <li>6. Pengeras Suara</li> <li>7. Layar TV</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	Mampu mengoperasikan Komputer. Kompetensi minimal SMA atau D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
4	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kasubag TU, Kepala Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan dan kompensasi
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CCTV</li> <li>2. APAR</li> <li>3. SATPAM</li> <li>4. Jalur Evakuasi</li> <li>5. Titik Kumpul</li> <li>6. Genset</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan pada setiap pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil pelaksanaan</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas</li> <li>3. Evaluasi melalui pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> </ol>

		4. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali melalui jejaring Puskesmas
--	--	---

## 2. STANDAR PELAYANAN POLI UMUM

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*),

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran atau membawa rujukan internal dari unit layanan terkait</li> <li>2. Tersedianya buku rekam medis pasien</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian dari buku rekam medis yang sudah tersedia</li> <li>2. Petugas melakukan identifikasi pasien</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa keluhan pasien, pengukuran berat badan, tinggi badan dan tanda-tanda vital lainnya</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik pasien sesuai kebutuhan untuk penegakan diagnosa</li> <li>5. Petugas memberikan pengantar jika diperlukan pemeriksaan laboratorium dan memberikan rujukan internal bila diperlukan konsultasi ke unit layanan lain</li> <li>6. Petugas memberikan rujukan ke Rumah Sakit bila diperlukan</li> <li>7. Petugas memberikan konseling, edukasi dan informasi (KIE) kepada pasien terkait kondisi kesehatannya</li> <li>8. Petugas mencatat hasil pemeriksaan ke dalam buku rekam medis</li> <li>9. Petugas memberikan resep obat kepada pasien untuk pengambilan obat di ruang farmasi</li> <li>10. Petugas menginput data pasien di aplikasi E LINK</li> </ol>
3	Jangka Waktu	10 menit

4	Biaya / Tarif	<p>1. Pasien Umum          Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</p> <p>2. Pasien JKN          Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan, Surat Keterangan Kesehatan, Surat Keterangan Buta Warna
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <p>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</p> <p>b. SMS, Telpon dan Whatsapp : <b>0852-3282-3572</b></p> <p>c. Email : <b><u><a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></u></b></p> <p>d. Website : <b><u><a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></u></b></p> <p>Secara tertulis melalui:</p> <p>a. Surat yang ditunjukkan kepada Tim Pelayanan</p> <p>b. Kontak Pengaduan</p>
7	Jam Pelayanan	<p>Setiap hari kerja :</p> <p>1. Senin-Kamis : 08.00 WIB – 12.15 WIB</p> <p>2. Jum'at : 08.00 WIB – 10.30 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 WIB – 11.30 WIB</p>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik</li> <li>7. Permenkes RI Nomor 26 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan.</li> <li>8. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>12. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>13. Peraturan Daerah Provinsi, Jawa Timur No. 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>14. Peraturan BuPati Trenggalek No 71 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>15. SK Kepala Puskesmas No. 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan Puskesmas Pogalan</li> </ol>
2.	Sarana/prasaran adan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tensimeter</li> <li>2. Stetoskop</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Timbangan Berat Badan</li> <li>4. Microtoise</li> <li>5. Senter</li> <li>6. Meja dan Kursi</li> <li>7. Komputer</li> <li>8. ATK</li> <li>9. Tempat tidur periksa</li> <li>10. Wastafel, hand sanitizer</li> <li>11. Masker, handscoon</li> <li>12. Alkes lain sesuai kebutuhan</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter</li> <li>2. Perawat minimal pendidikan D3 Keperawatan</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, SATPAM, Jalur evakuasi, Titik Kumpul, Genset
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Survey Kepuasan Pasien</li> <li>3. Laporan evaluasi pengaduan</li> <li>4. Lokakarya mini puskesmas</li> <li>5. Laporan kinerja bulanan</li> </ol>

### 3. STANDAR PELAYANAN POLI GIGI

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*),

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdaftar diloket pendaftaran dengan aplikasi <b>e-Link</b></li> <li>2. Tersedianya Rekam Medis pasien atau aplikasi <b>e-Link</b></li> <li>3. Ada Rujukan Internal</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medik</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesis dan pengukuran tekanan darah, BB, TB</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien</li> <li>5. Pemeriksaan odontogram riwayat penyakit dan kroscek identitas untuk pasien baru, untuk pasien lama dilanjutkan pemeriksaan sesuai keluhan</li> <li>6. Petugas menentukan diagnose penyakit</li> <li>7. Petugas menentukan terapi/ tindak lanjut yang sesuai</li> <li>8. Petugas melakukan tindakan jika memang diperlukan, atau pemberian resep untuk premedikasi pasien.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kasus <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Baru : 15 - 30 menit</li> <li>2. Pasien Lama : 10 - 30 menit</li> </ol>
4	Biaya/ tarif	I. LAYANAN RAWAT JALAN

		<p>1. Poli Gigi 10.000</p> <p>II. LAYANAN MEDIK</p> <p>A. TINDAKAN MEDIK GIGI</p> <p>1. Pembersihan karang gigi (per kwadran) 20.000</p> <p>2. Pencabutan gigi anak 15.000</p> <p>3. Pencabutan gigi dewasa ringan 30.000</p> <p>4. Pencabutan gigi dewasa sulit 50.000</p> <p>5. Pencabutan gigi dewasa tertanam 200.000</p> <p>6. Insisi abses gigi 25.000</p> <p>7. Tambal gigi sementara per gigi 20.000</p> <p>8. Tambal gigi tetap 30.000</p> <p>9. Tambal gigi tetap dengan sinar (light curing) 50.000</p> <p>10. Perawatan saraf gigi (endodonsi) 25.000</p> <p>11. Perawatan luka di mulut 10.000</p> <p>B. TINDAKAN MEDIK</p> <p>1. Jahit luka 1 s/d 5 jahitan per lokasi 15.000</p> <p>2. Jahit luka lebih dari 6-10 jahitan per lokasi 20.000</p> <p>3. Jahit luka lebih dari 10 jahitan per lokasi 30.000</p> <p>4. Angka jahitan 1 s/d 5 jahitan per lokasi 5.000</p> <p>5. Angka jahitan &gt; 5 jahitan per lokasi 10.000</p> <p>III. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Konsultasi kesehatan gigi</p> <p>2. Pemeriksaan kesehatan gigi</p> <p>3. Premedikasi (Pengobatan)</p> <p>4. Tindakan tambal gigi sementara</p> <p>5. Penambalan gigi tetap dengan bahan Composite Light Cure dan penambalan gigi tetap dengan bahan Glasionomer Cement.</p> <p>6. Scalling/ Pembersihan karang gigi</p> <p>7. Pencabutan gigi dewasa dan gigi anak</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>1. Pengguna/ pasien menyampaikan pengaduan melalui media :</p> <p>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google form online yang ada di ruang pendaftaran Puskesmas Pogalan.</p> <p>b. SMS dan Whatsapp : 081325293202</p> <p>c. E-mail : pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id</p> <p>d. Google review : maps Puskesmas Pogalan</p> <p>e. Sosial Media :</p> <p>- Instagram : @puskesmaspogalan</p> <p>- Facebook : puskesmas.pogalan</p> <p>f. Secara tertulis melalui :</p> <p>- Kotak Saran</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>g. Secara langsung</li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat</li> <li>4. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam Pra Pertemuan Tinjauan Manajemen (Pra PTM) dan Pertemuan Tinjauan Manajemen (PTM)</li> <li>5. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui <ul style="list-style-type: none"> <li>a. SMS/ Telp/ WA/ email pengadu yang bersangkutan</li> <li>b. Papan Pengumuman</li> <li>c. Secara Langsung</li> </ul> </li> </ul>
7	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 07.30 WIB sampai dengan selesai</li> <li>• Jumat : 07.30 WIB sampai dengan selesai</li> <li>• Sabtu : 07.30 WIB sampai dengan selesai</li> </ul>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038)</li> <li>2. Undang- undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (Berita Negara Republik Indonesia)</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>7. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor.HK.02.02/MENKES/62/2015 tentang Panduan Klinik bagi Dokter Gigi.</li> <li>8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua Atas Perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2011 tentang Pelayanan Publik</li> <li>9. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> </ol>

		10. SK Kepala Puskesmas Nomor 188.45/007/406.010.12.001/2024 tentang penetapan standar pelayanan di Puskesmas Pogalan
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan gigi</li> <li>2. Alat Medis Kedokteran Gigi beserta alat pendukungnya.</li> <li>3. Alat Pelindung Diri (APD)</li> <li>4. Rekam Medis pasien</li> <li>5. Komputer, aplikasi E-link, dan jaringan WIFI</li> <li>6. Ruang tunggu pasien</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Ijin Praktek (SIP)</li> <li>2. D.III/ D.IV Keperawatan Gigi yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan sesuai kewenangannya</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian Internal oleh auditor PJ UKPP Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Tenaga Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokter Gigi : minimal 1 orang</li> <li>• Terapis Gigi dan Mulut : minimal 1 orang</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standart pelayanan)
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang hasil pemeriksaan dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai standart sterilisasi masing-masing alat</li> <li>3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Kinerja dilakukan melalui lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen Puskesmas tiap Tri Bulan.</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survey Indeks Kepuasan Pasien setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

#### 4. STANDAR PELAYANAN POLI KIA

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*),

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdaftar di loket pendaftaran dengan aplikasi e-Link</li> <li>2. Tersedianya Rekam Medis Pasien dan atau Buku KIA/KMS, Kartu Ibu, Register Kohort Ibu</li> </ol>

		3. Ada Rujukan Internal
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>4. Petugas melakukan pengukuran vital sign</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan sesuai prosedur</li> <li>6. Petugas melakukan rujukan internal untuk pasien yang memerlukan layanan terpadu</li> <li>7. Setelah menerima jawaban rujukan internal petugas menjelaskan hasilnya kepada pasien</li> <li>8. Petugas menentukan diagnose</li> <li>9. Petugas menentukan terapi/tindak lanjut yang sesuai hasil pemeriksaan (Rujukan Internal atau Eksternal)</li> <li>10. Khusus kehamilan dilakukan pemeriksaan ANC Terpadu</li> <li>11. Petugas melakukan pencatatan hasil kegiatan</li> <li>12. Petugas melakukan rujukan internal selanjutnya bila diperlukan</li> <li>13. Petugas menginput data pasien di aplikasi e-Link</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Sesuai Kasus</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Baru : 15-30 menit</li> <li>2. Pasien Lama : 10-15 menit</li> </ol>
4	Biaya/tariff	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum: Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien JKN: Sesuai dengan Permenkes No.3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan pemeriksaan bu Hamil</li> <li>2. Pelayanan USG Ibu Hamil</li> <li>3. Pelayanan pemeriksaan Ibu Nifas</li> <li>4. Pasien dengan Perdarahan</li> <li>5. Pasien dengan Gangguan Menstruasi</li> <li>6. Pasien Post Curet</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>b. SMS, Telpon dan Whatsapp : <b>0852-3282-3572</b></li> <li>c. Email : <b><u><a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></u></b></li> </ol> </li> </ol>

		<p>d. Website :  <a href="https://pkmpogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkmpogalan.trenggalekkab.go.id/</a></p> <p>e. Secara tertulis melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditunjukkan kepada Tim Pelayanan</li> <li>• Kontak Pengaduan</li> </ul>
7	Jam Pelayanan	<p>Setiap hari kerja :</p> <p>3. Senin-Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</p> <p>4. Jum'at : 07.30 WIB – 11.00 WIB</p> <p>5. Sabtu : 07.30 WIB – 11.30 WIB</p>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</li> </ol>

		8. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 9. SK Kepala Puskesmas No. 188.45/007/406.010.11.001/2024 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang pemeriksaan KIA 2. Peralatan medis pendukung 3. Komputer dan jaringannya 4. Ruang tunggu khusus untuk ibu dan anak
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek 2. DIII/DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKP Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Tenaga Pelaksana <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dokter Umum : 1 orang</li> <li>▪ Bidan : 2 orang</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

## 5. STANDAR PELAYANAN POLI IMUNISASI BAYI DAN BALITA

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*),

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran</li> <li>2. Tersedianya buku rekam medis</li> <li>3. Buku Pink KIA / Kartu Imunisasi</li> </ol>
2	Sistim mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di buku rekam medis</li> <li>2. Petugas melakukan identifikasi pasien</li> <li>3. Petugas merencanakan imunisasi yang akan diberikan dengan melihat status imunisasi di buku Pink KIA pasien</li> <li>4. Petugas menanyakan keadaan kesehatan pasien saat ini kepada orang tuanya dan melakukan pemeriksaan fisik (mengukur BB dan suhu tubuh)</li> <li>5. Apabila anak dalam keadaan sakit petugas memberitahu orang tua pasien agar menunda pelaksanaan imunisasi dan akan dirujuk ke ruang pelayanan anak</li> <li>6. Apabila anak dalam keadaan sehat tetapi dengan berat badann kurang petugas akan memberikan imunisasi dan setelah itu akan dirujuk ke ruang konsultasi gizi</li> <li>7. Apabila anak dalam keadaan sehat petugas akan menyiapkan imunisasi yang akan diberikan</li> <li>8. Petugas menjelaskan kepada orang tua anak tentang tindakan imunisasi yang akan diberikan dan efek samping imunisasi</li> <li>9. Petugas mencatat di buku pink KIA</li> <li>10. Petugas menyiapkan alat, vaksin dan memakaihandscoon</li> <li>11. Petugas mempersilahkan orang tua untuk duduk dengan posisi rileks dengan memangku anaknya yang akan diberikan imunisasi</li> </ol>

		<p>12. Petugas memberikan tindakan imunisasi sesuai catatan pemberian imunisasi</p> <p>13. Petugas mengevaluasi reaksi vaksinasi 5 – 10 menit</p> <p>14. Petugas melakukan penanganan reaksi KIPI jika terjadi KIPI</p> <p>15. Petugas menginformasikan jadwal kunjungan imunisasi berikutnya</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 Menit
4	Biaya / Tarif	<p>1. Pasien Umum :</p> <p>Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</p> <p>2. Pasien JKN:</p> <p>Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	Imunisasi dasar bagi bayi dan balita
6	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	<p>Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>2. SMS, Telpon dan Whatsapp : <b>0852-3282-3572</b></li> <li>3. Email : <b><u><a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></u></b></li> <li>4. Website: <b><u><a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></u></b></li> <li>5. Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditunjukkan kepada Tim Pelayanan</li> <li>• Kontak Pengaduan</li> </ul> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari Sabtu :07.30-11.30</li> <li>2. Di desa setiap tanggal 15</li> </ol>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar pelayanan Minimal</li> <li>6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Imunisasi</li> <li>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>12. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia: HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktek Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</li> <li>13. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang</li> </ol>

		<p>Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</p> <p>14. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>15. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</p> <p>16. SK Kepala Puskesmas No. 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan Puskesmas Pogalan</p>
2	Sarana, Prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coldchain dan coolbox</li> <li>2. Vaksin dan BMHP</li> <li>3. Alat ukur suhu badan</li> <li>4. Meja dan kursi</li> <li>5. HP dan laptop</li> <li>6. Tempat tidur bayi/ Alas</li> <li>7. Hand sanitizer, Wastafel</li> <li>8. ATK</li> <li>9. Alkes lain sesuai kebutuhan</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksanaan	Bidan dan Perawat dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan
4	Pengaasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
5	Jumlah Pelaksanaan	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan dan kompensasi
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, SATPAM, Jalur evakuasi, Titik Kumpul, Genset
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Survey Kepuasan Pasien</li> <li>3. Laporan evaluasi pengaduan</li> <li>4. Lokakarya mini puskesmas</li> <li>5. Laporan kinerja bulanan</li> </ol>

## 6. STANDAR PELAYANAN POLI KB

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*),

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran</li> <li>2. Buku Pink KIA/ Kartu KB</li> <li>3. Tersedianya Buku Rekam Medis</li> </ol>
2	Sistim mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima buku rekam medis dari petugas pendaftaran</li> <li>2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di buku rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan identifikasi pasien</li> <li>4. Petugas melakukan konseling KB menggunakan ABPK dan pasien memilih alat kontrasepsi yang diinginkan serta layak medis</li> <li>5. Petugas melakukan pengisian kartu status KB dan informed consent</li> <li>6. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik</li> <li>7. Petugas melakukan rujukan internal yang diperlukan atas indikasi</li> <li>8. Petugas mengantar ke ruang tujuan rujukan internal dan menyerahkan formulir rujukan internal dan buku rekam medis yang sudah diisi lengkap</li> <li>9. Setelah mendapat jawaban rujukan internal petugas menjelaskan kepada pasien</li> <li>10. Petugas melakukan rujukan eksternal ke Rumah sakit bila diperlukan atas indikasi</li> <li>11. Bila pasien dalam kondisi normal, petugas memberikan pelayanan KB, KIE dan terapi sesuai hasil pemeriksaan</li> <li>12. Petugas memberikan resep obat bila pasien mendapat obat dan mempersilahkan mengambil di ruang farmasi</li> <li>13. Petugas melakukan pencatatan hasil kegiatan</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KB Pil/ Suntik : 15 menit</li> <li>2. KB IUD : 30 menit</li> <li>3. KB implant:30 Menit</li> </ol>
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Tarif Layanan Kesehatan dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan</li> <li>2. Pasien JKN Sesuai permenkes No 3 tahun 2023 tentang standar tariff pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan KB Pil</li> <li>2. Pelayanan KB Suntik</li> <li>3. Pelayanan KB IUD</li> <li>4. Pelayanan Implant</li> <li>5. Pelayanan Kondom</li> </ol>

6	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Scan barcode pengaduan berbasis google form online</li> <li>2. Sms, telepon dan whatsapp :085232823572</li> <li>3. Email:puskesmaspogalan@gmail</li> <li>4. Website:https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id</li> <li>5. Secara tertulis melalui : *surat yg ditujukan kepada tim pelayanan *kotak pengaduan</li> </ol>
7	Jam Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin-Kamis :07.30 wib-12.00 wib</li> <li>2. Jumat :07.30 wib-11.00 wib</li> <li>3. Sabtu :07.30 wib-11.30</li> </ol>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar pelayanan Minimal</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran</li> <li>7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas</li> </ol>

		<p>Kesehatan Tingkat Pertama</p> <p>12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>13. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</p> <p>14. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</p> <p>15. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>16. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</p> <p>17. SK Kepala Puskesmas No. 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan Puskesmas Pogalan</p>
2	Sarana, Prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja Gynekologi</li> <li>2. Meja periksa pasien</li> <li>3. Alat kesehatan pendukung dan BMHP</li> <li>4. Bolpoint</li> <li>5. Kertas</li> <li>6. Register KB</li> <li>7. Kartu KB</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksanaan	Bidan dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan
4	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
5	Jumlah Pelaksanaan	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan dan kompensasi
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, SATPAM, Jalur evakuasi, Titik Kumpul, Genset
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Survey Kepuasan Pasien</li> <li>3. Laporan evaluasi pengaduan</li> <li>4. Lokakarya mini puskesmas</li> <li>5. Laporan kinerja bulanan</li> </ol>

## 7. STANDAR PELAYANAN CATIN

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*),

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrasi dari loket</li> <li>• CPW/WUS</li> <li>• Membawa KK, untuk CPW /WUS menyertakan KTP</li> <li>• Kartu BPJS</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang daftar secara online, kemudian menuju ke tempat pendaftaran</li> <li>2. Pasien datang ke Poli KBuntuk</li> <li>3. Setelah RM datang petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan TTV</li> <li>4. Untuk CPW/WUS: petugas melakukan skrining pada CPW apabila CPW dengan kelahiran sebelum tahun 1990 dan belum pernah menikah/hamil maka petugas merujuk ke ruang imunisasi untuk mendapatkan pelayanan imunisasi TT, kemudian petugas mencatat hasil pelayanan imunisasi TT pada kartu TT</li> <li>5. Setelah selesai petugas memasukkan data ke ASIK</li> </ol>
3.	Jangka Waktu	10 Menit
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien JKN: Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</li> </ol>
4.	Produk Pelayanan	Imunisasi dasar bagi bayi dan balita
5.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>b. SMS, Telpon dan Whatsapp : <b>0852-3282-3572</b></li> <li>c. Email : <a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></li> <li>d. Website : <a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></li> </ol> </li> </ol>

		e. Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditunjukkan kepada Tim Pelayanan</li> <li>• Kontak Pengaduan</li> </ul>
6.	Jam Pelayanan	Setiap hari kerja : <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Senin-Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</li> <li>4. Jum'at : 07.30 WIB – 11.00 WIB</li> <li>5. Sabtu : 07.30 WIB – 11.30 WIB</li> </ol>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar pelayanan Minimal</li> <li>6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Imunisasi</li> <li>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> </ol>

		<p>11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>12. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia: HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktek Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</p> <p>13. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</p> <p>14. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>15. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</p> <p>16. SK Kepala Puskesmas No. 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan Puskesmas Pogalan</p>
2	Sarana, Prasarana dan atau fasilitas	<p>1. Coldchain dan coolbox</p> <p>2. Vaksin dan BMHP</p> <p>3. Alat ukur suhu badan</p> <p>4. Meja dan kursi</p> <p>5. HP dan laptop</p> <p>6. Tempat tidur bayi/ Alas</p> <p>7. Hand sanitizer, Wastafel</p> <p>8. ATK</p> <p>9. Alkes lain sesuai kebutuhan</p>
3	Kompetensi Pelaksanaan	Bidan dan Perawat dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan
4	Pengaasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
5	Jumlah Pelaksanaan	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan dan kompensasi
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, SATPAM, Jalur evakuasi, Titik Kumpul, Genset
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Survey Kepuasan Pasien</li> <li>3. Laporan evaluasi pengaduan</li> <li>4. Lokakarya mini puskesmas</li> <li>5. Laporan kinerja bulanan</li> </ol>
--	---

## 8. STANDAR PELAYANAN MTBS

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*),

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran</li> <li>2. Tersedianya Buku Rekam Medis</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian dalam buku rekam medis</li> <li>2. Petugas melakukan identifikasi pasien</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa kepada orang tua pasien terkait keluhan, lamanya sakit dan pengobatan yang sudah diberikan</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai form MTBS berupa:</li> <li>5. Adanya tanda bahaya umum</li> <li>6. Berat Badan/ tinggi badan</li> <li>7. Respirasi</li> <li>8. Suhu Tubuh</li> <li>9. Masalah telinga</li> <li>10. Status gizi</li> <li>11. Status pemberian vitamin A</li> <li>12. Imunisasi</li> <li>13. Masalah / keluhan lainnya bila ada</li> <li>14. Petugas mengisi formulir anamnesa dan penilaian di blanko MTBS</li> <li>15. Petugas melakukan klasifikasi jenis penyakit</li> <li>16. Petugas mempersilahkan pasien untuk diperiksa oleh dokter untuk mendapatkan tindakan atau pengobatan yang diperlukan</li> <li>17. Dokter akan melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan</li> <li>18. Dokter akan memberikan rujukan ke Rumah sakit bila diperlukan</li> <li>19. Dokter memberikan advis pengobatan sesuai hasil pemeriksaan yang dilakukan dan diagnosa yang diperoleh</li> <li>20. Petugas melengkapi formulir MTBS pada kolom tindakan sesuai advis dari dokter</li> <li>21. Petugas memberikan KIE kepada orang tua pasien</li> <li>22. Petugas menyerahkan resep obat kepada orang tua pasien untuk pengambilan obat di ruang farmasi</li> <li>23. Petugas menginput data pasien di aplikasi</li> </ol>

		E LINK
3	Jangka Waktu	10 Menit
4	Biaya / Tarif	1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah 2. Pasien JKN: Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	1. Pelayanan Kesehatan Anak 2. Pemantauan tumbuh kembang anak
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>SMS, Telpon dan Whatsapp : <b>0852-3282-3572</b></li> <li>Email : <b><u><a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></u></b></li> <li>Website : <b><u><a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></u></b></li> <li>Secara tertulis melalui:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditunjukkan kepada Tim Pelayanan</li> <li>• Kontak Pengaduan</li> </ul> </li> </ol>
7	Jam layanan	Setiap hari kerja : <ol style="list-style-type: none"> <li>Senin-Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</li> <li>Jum'at : 07.30 WIB – 11.00 WIB</li> <li>Sabtu : 07.30 WIB – 11.30 WIB</li> </ol>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar pelayanan Minimal</li> <li>6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 66 tahun 2014 tentang Pemantauan Pertumbuhan, Perkembangan dan Gangguan Tumbuh Kembang Anak</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Imunisasi</li> <li>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>13. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia: HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktek Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</li> <li>14. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>15. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>16. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>17. SK Kepala Puskesmas No. 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan Puskesmas Pogalan</li> </ol>
	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Timbangan Badan</li> <li>2. Alat pengukur tinggi/ panjang badan</li> <li>3. Alat pengukur lingkaran kepala</li> <li>4. Alat kesehatan dan BMHP</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>pendukung</li> <li>5. Bolpoint</li> <li>6. Kertas</li> <li>7. Formulir rujukan internal</li> <li>8. Kertas Resep</li> </ul>
	Kompetensi Pelaksana	Bidan dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan
	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
	Jumlah Pelaksana	2 orang
	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, SATPAM, Jalur evakuasi, Titik Kumpul, Genset
	Evaluasi, Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Survey Kepuasan Pasien</li> <li>3. Laporan evaluasi pengaduan</li> <li>4. Lokakarya mini puskesmas</li> <li>5. Laporan kinerja bulanan</li> </ul>

## 9. STANDAR PELAYANAN PIJAT AKUPRESURE

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*),

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Semua Masyarakat
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran atau membawa rujukan internal dari unit layanan terkait</li> <li>2. Tersedianya buku rekam medis pasien</li> </ul>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian dari buku rekam medis yang sudah tersedia</li> <li>2. Petugas melakukan identifikasi pasien</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa keluhan pasien, pengukuran berat badan, tinggi badan dan tanda tanda vital lainnya</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik pasien sesuai kebutuhan untuk penegakan diagnosa</li> <li>5. Petugas memberikan konseling, edukasi dan informasi (KIE) kepada pasien terkait kondisi kesehatannya dan juga melakukan pijat akupresur</li> <li>6. Petugas mencatat hasil pemeriksaan ke dalam buku rekam medis</li> <li>7. Petugas menginput data pasien di aplikasi ELINK</li> </ul>

4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No 3 Tahun 2023 Tentang Standart Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</li> </ol>
5.	Produk layanan	1. Pijat Akrupesur kepada pasien
6.	Penanganan pengaduan dan saran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna / pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Goggle Formonline</li> <li>a. SMS, Whatsapp dan Telepon : <b>0852-3282-3572</b></li> <li>b. Email : <b><u><a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></u></b></li> <li>c. Website: <b><u><a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></u></b></li> <li>d. Secara tertulis melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat yang ditujukan kepada TIm Pelayanan Pengaduan Puskesmas.</li> <li>- Kotak Pengaduan</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>
7.	Jam Pelayanan	<p>Setiap hari kerja :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin-Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</li> <li>2. Jum'at : 07.30 WIB – 11.00 WIB</li> <li>3. Sabtu : 07.30 WIB – 11.30 WIB</li> </ol>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembartan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2018 tentang Penyelenggara Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer;</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>9. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>11. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan;</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Media Promosi ( Leaflet /Lembar balik)</li> </ol>
3.	Kompensi Pelaksana	Tenaga Kesehatan perawat yang mempunyai sertifikat pelatihan pijat akupresur
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung.</li> <li>2. Sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKP Puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	- 1 pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang di berikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi Tentang identitas pasien dijamin kerahasiaanya</li> <li>2. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai standar</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui pramini lokakarya bulanan, lokakarya mini bulanan puskesma.</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan ke disiplin.</li> <li>3. Suvey Indeks Kepuasan Msyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

## 10. STANDAR PELAYANAN POLI GIZI

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*),

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rujukan internal dari Unit pelayanan lain</li> <li>2. Tersedianya buku rekam medis</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menerima rujukan internal dari unit layanan lain</li> <li>2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di buku rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan identifikasi pasien</li> <li>4. Petugas melakukan anamnesa/ recall riwayat makan pasien</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan antropometri pasien</li> <li>6. Petugas menentukan status gizi/ gangguan gizi pasien</li> <li>7. Petugas memberikan konseling gizi kepada pasien berupa penjelasan tentang menu diet, takaran rumah tangga dalam menu diet dan penjelasan tentang jenis bahan makanan yang dianjurkan dan yang dipantang</li> <li>8. Setelah mendapatkan konseling gizi pasien dipersilahkan pulang</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pelayanan dilakukan kurang lebih 15 Menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien JKN/BPJS : Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi gizi Anak</li> <li>2. Konsultasi gizi ibu hamil</li> <li>3. Konsultasi pengelolaan gizi kasus penyakit tidak menular</li> <li>4. Konsultasi gizi lansia</li> </ol>

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pasien menyampaikan pengaduan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Scan barcode pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>2. SMS, Telepon, dan Whatsapp : 0852 3282 3572</li> <li>3. Email : <a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></li> <li>4. Website : <a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></li> <li>5. Secara tertulis melalui :             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan</li> <li>• Kotak pengaduan</li> </ul> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan	Setiap hari kerja : <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Senin-Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</li> <li>5. Jum'at : 07.30 WIB – 11.00 WIB</li> <li>6. Sabtu : 07.30 WIB – 11.30 WIB</li> </ol>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>5. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>7. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1995/MENKES/RI/XII/2010 Tentang Standar Antropometri Penilaian Status Gizi Anak</li> <li>8. Peraturan Pemerintah RI No. 33 tahun 2012 tentang Pemberian ASI Eksklusif</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>9. Peraturan Daerah Provinsi, Jawa Timur No. 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>10. Peraturan BuPati Trenggalek No 71 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>11. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 47 Tahun 2020 tentang Percepatan Pencegahan Stunting Terintegrasi</li> <li>12. SK Kepala Puskesmas No. 188.45/007/406.010.11.001/2024 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan</li> </ul>
2.	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan kursi</li> <li>2. <i>Food Model</i></li> <li>3. Media informasi gizi (leaflet, lembar balik)</li> <li>4. Komputer</li> <li>5. Buku register gizi</li> <li>6. Bolpoint</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	Ahli Gizi dengan pendidikan S1 dan D3 Gizi
4.	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	S1: 1 orang dan D3 Gizi : 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan dan kompensasi
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, SATPAM, Jalur evakuasi, Titik Kumpul, Genset
8.	Evaluasi, Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Survey Kepuasan Pasien</li> <li>3. Laporan evaluasi pengaduan</li> <li>4. Lokakarya mini puskesmas</li> <li>5. Laporan kinerja bulanan</li> </ul>

## 11. STANDAR PELAYANAN POLI LANSIA

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*),

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Terdaftar di loket pendaftaran dengan aplikasi e-Link</li> <li>2. Tersedianya RM Pasien atau Aplikasi e=Link</li> <li>3. Ada Rujukan Internal</li> </ul>
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai dengan nomor antrian</li> <li>2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis</li> <li>3. Petugas melakukan anamnese</li> </ul>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Petugas melakukan pengukuran vital sign</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan</li> <li>6. Petugas menentukan diagnose</li> <li>7. Petugas memberikan terapi atau melakukan rujukan internal atau external secara tepat</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai dengan kasus (dengan estimasi waktu : 10 mnt)
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No 3 Tahun 2023 Tentang Standart Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</li> </ol>
5.	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi Dokter</li> <li>2. Pemriksaan Medis (Pelayanan kesehatan umum usia 55 tahun ke atas)</li> <li>3. Tindakan medis</li> <li>4. Rujukan Internal antar Poli</li> <li>5. Rujukan External (RS)</li> <li>6. Surat Keterangan dokter</li> <li>7. Pemeriksaan /Pelayanan peserta Rujuk Balik</li> </ol>
6.	Penanganan pengaduan dan saran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna / pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Goggle Formonline</li> <li>b. SMS, Whatsapp dan Telepon : <b>0852-3282-3572</b></li> <li>c. Email : <b><i>puskesmaspogalan@gmail.com</i></b></li> <li>d. Website : <b><i>https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</i></b></li> <li>e. Secara tertulis melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat yang ditujukan kepada TIm Pelayanan Pengaduan Puskesmas.</li> <li>- Kotak Pengaduan</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>
7.	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Senin - Kamis : 07:30 - 12:00 Wib</li> <li>- Jumat : 07:30 - 11:00 Wib</li> <li>- Sabtu : 07:30 - 11:30 Wib</li> </ul>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang - undang Nomor 36 Tentang Kesehatan.</li> <li>3. Permenpan RB 15 Tahun 2014 Tentang standar pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia No. 32 Tahun 2020 Tentang organisasi dan tata kelola</li> <li>5. Peraturan Menteri lesehatan no. 01 .tahun 2012 Sitem rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorwangan</li> <li>6. Peraturan menteri kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>7. PMK No. 82 Tahun 2020 tentang Penanggulangan Gangguan Penglihatan dan Gangguan Pendengaran - Penyakit Tidak Menular Indonesia.</li> <li>8. Perda Provinsi Jawa Timur No. 8 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pelayanan Publik.</li> <li>9. Perbup Trenggalek No. 71 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan</li> <li>10. SK Kepala Puskesmas Pogalan No. 188.4/007/406.010.1.001/2024 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan di Puskesmas Pogalan Kabupaten Trenggalek</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan Pasien</li> <li>2. Peralatan medis pendukung</li> <li>3. Komputer dan jaringan internet</li> <li>4. Ruang Tunggu Pasien</li> </ol>
3.	Kompensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum yang memiliki Surat Ijin Praktek</li> <li>2. Tenaga Kesehatan Keperawatan DIII / D4 / S1 yang memiliki Surat Tanda registrasi sesuai kewenanganya</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung.</li> <li>2. Sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKP Puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	TIm Screening Indera
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang di berikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Infoemasi rekam medis pasien dijamin kerahasiaanya</li> <li>2. Peralatan medis yang sesuai standar sterilisasi masing - masing alat</li> </ol>

8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui pramini lokakarya bulanan, lokakarya mini bulanan puskesmas.</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan ke disiplin.</li> <li>3. Suvey Indeks Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>
----	----------------------------	--

## 12. STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*),

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	Resep dari poli
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien menaruh resep di Farmasi</li> <li>2. Pasien menunggu sampai dipanggil untuk menerima obat</li> <li>3. Petugas mengambil resep sesuai urutan</li> <li>4. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan resep</li> <li>5. Petugas melakukan screening resep</li> <li>6. Peracikan obat</li> <li>7. Penyerahan obat sesuai nomor urut disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyiapan resep racikan : 15-30 menit per 1 lembar resep</li> <li>2. Penyiapan resep non racikan : 5 – 10 menit per 1 lembar resep</li> <li>3. Penyerahan dan pemberian informasi obat dan konseling (PIO) : maksimal 15 menit per pasien</li> </ol>
4	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyediaan obat racikan</li> <li>2. Penyediaan obat non racikan</li> <li>3. Pemberian informasi obat (PIO)</li> </ol>

No	KOMPONEN	URAIAN
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas membuka kotak saran, telepon SMS Hotline setiap hari</li> <li>2. Petugas mencatat data pelaporan (Nama, Alamat dan nomor telepon jika ada) dan isi keluhan atau umpan balik pada buku register</li> <li>3. Petugas melaporkan keluhan atau umpan balik kepada tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan masyarakat serta unit terkait</li> <li>4. Semua jawaban yang telah disampaikan melalui WA, SMS, Telepon atau papan informasi dicatat didalam buku register</li> <li>5. Keluhan / Aduan yang sudah ditindak lanjuti dipublikasikan oada papan pengumuman setiap 6 bulan sekali.</li> </ol>
7	Jam Pelayanan	<p>Senin – kamis : 08.00 WIB sampai dengan selesai</p> <p>Jumat : 08.00 WIB sampai dengan selesai</p> <p>Sabtu : 08.00 WIB sampai dengan selesai</p>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembartan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan kefarmasian</li> <li>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas</li> </ol>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>8. Peratran Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</p> <p>9. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan</p>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Penyiapan Obat</li> <li>2. Ruang pemberian informasi obat</li> <li>3. Gudang penyimpanan obat</li> <li>4. Alat penunjang farmasi</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker yang memiliki ijin praktek</li> <li>2. Asisten apoteker yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> </ol>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Dilakukan system pengendalian internal oleh auditor PJ UKP Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Tenaga Pelaksana <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoteker : minimal 1 orang</li> <li>• Asisten Apoteker/ tenaga farmasi : minimal 2 orang</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan yang digunakan dijamin kebersihannya</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan puskesmas dan rapat tinjauan manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

### 13. STANDAR PELAYANAN PENUNJANG LABORATORIUM

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*),

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien dari Poli rujukan Internal dan Eksternal</li> <li>2. Membawa Surat permintaan pemeriksaan laboratorium</li> </ol>

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang dengan membawa map pasien yang berisi surat permintaan pemeriksaan laboratorium (Internal dan eksternal)</li> <li>2. Pasien mengambil nomor antrian untuk dimasukkan ke map</li> <li>3. Pasien menunggu panggilan petugas di ruang tunggu</li> <li>4. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium (Internal dan eksternal)</li> <li>5. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian dan dipersilakan duduk di kursi sampling</li> <li>6. Petugas memastikan kebenaran identitas pasien dengan menanyakan langsung kepada pasien</li> <li>7. Petugas mencatat data pasien dan jenis pemeriksaan pasien di buku register (komputer)</li> <li>8. Petugas melakukan pengambilan sampel</li> <li>9. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai dengan parameter permintaan</li> <li>10. Pasien menunggu hasil pemeriksaan</li> <li>11. Penyerahan hasil :</li> <li>12. Untuk rujukan internal hasil diberikan ke pasien untuk diserahkan poli yang merujuk</li> <li>13. Untuk rujukan eksternal hasil diserahkan kepada pasien</li> <li>14. Pasien dengan rujukan eksternal di arahkan ke kasir</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Berdasarkan SK Kepala Puskesmas Nomor 188.45/1133/406.010.12.001/2023 tentang Waktu Penyerahan Hasil Pemeriksaan Laboratorium, waktu penyelesaian pelayanan antara 10 - 120 menit
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun</li> </ol>

		<p>2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</p> <p>2. Pasien JKN: Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</p>
5.	Produk dan Pelayanan	<p>1. Hasil pemeriksaan laboratorium</p> <p>2. Pencatatan dan Pelaporan</p>
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengguna/Pasien menyampaikan pengaduan melalui</p> <p>2. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online di ruang pendaftaran Puskesmas Pogalan</p> <p>3. SMS, Telepon dan Whatsapp : 0852-3282-3572</p> <p>4. Email : <b>puskesmaspogalan@gmail.com</b></p> <p>5. Website : <b>https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</b></p> <p>6. Google review : maps Puskesmas Pogalan</p> <p>7. Sosial Media : IG, Tiktok, FB (<b>@puskesmaspogalan</b>)</p> <p>8. Surat yang ditujukan kepada tim Pelayanan</p> <p>9. Secara tertulis melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditunjukkan kepada Tim Pelayanan</li> <li>• Kontak Pengaduan</li> </ul>
7.	Jam Pelayanan	<p>Setiap hari kerja :</p> <p>6. Senin-Kamis : 08.00 WIB – 12.15 WIB</p> <p>7. Jum'at : 08.00 WIB – 10.30 WIB</p> <p>8. Sabtu : 08.00 WIB – 11.30 WIB</p>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>3. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas</p>

		<p>Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>4. Peratran Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</p> <p>5. Permenkes Nomor 37 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan laboratorium kesehatan masyarakat</p> <p>6. SK Kepala Puskesmas No. 188.45/007/406.010.11.001/2024 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan</p>
<b>2</b>	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer , ATK</li> <li>2. Peralatan Labortorium ( Hematology Analyzer, Centrifugasi, Rotator, Mikroskopn, Stop Watch)</li> <li>3. Register Harian Laboratorium</li> <li>4. SOP Laboratorium</li> <li>5. Formulir hasil laboratorium</li> </ol>
<b>3</b>	Kompetansi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator Laboratorium: D3 Analis Kesehatan yang memiliki STR dan SIP</li> <li>2. Tenaga Laboratorium : D3 Analis Kesehatan yang dan memiliki STR dan SIP</li> </ol>
<b>4</b>	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi Atasan Langsung</li> <li>2. Sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKM Esensial Puskesmas</li> </ol>
<b>5</b>	Jumlah Pelaksana	<p>Tenaga Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator : 1 Orang</li> <li>2. Tenaga pelaksana Laboratorium : 1 Orang</li> </ol>
<b>6</b>	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan cepat, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</li> </ol>
<b>7</b>	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil pemeriksaan pasien dijamin akurasiya</li> <li>2. Reagen yang digunaka dijamin masa berlaku penggunaannva (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>

		3. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai standart
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan pada setiap bulan sesuai dengan Devinisi Order Penilaian Hasil Kinerja</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas</li> <li>3. Evaluasi melalui pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>4. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

#### 14. STANDAR PELAYANAN RUJUKAN

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*),

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran atau membawa rujukan internal dari unit layanan terkait</li> <li>2. Tersedianya buku rekam medis pasien</li> </ol>
2	Sistem, Mekanis medan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian dari buku rekam medis yang sudah tersedia</li> <li>2. Petugas melakukan identifikasi pasien</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa keluhan pasien, pengukuran berat badan, tinggi badan dan tanda tanda vital lainnya</li> <li>4. Petugas melakukan pemeriksaan fisik pasien sesuai kebutuhan untuk penegakan diagnosa</li> <li>5. Petugas memberikan rujukan ke Rumah Sakit bila diperlukan</li> <li>6. Petugas memberikan konseling, edukasi dan informasi (KIE) kepada pasien terkait kondisi kesehatannya</li> <li>7. Petugas mencatat hasil pemeriksaan ke dalam buku rekam medis</li> <li>8. Petugas membuatkan rujukan di aplikasi</li> <li>9. Petugas menginput data pasien di aplikasi ELINK</li> </ol>
3	Jangka Waktu	10 menit

4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien JKN Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>b. SMS, Telpon dan Whatsapp : <b>0852-3282-3572</b></li> <li>c. Email : <b><u><a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></u></b></li> <li>d. Website : <b><u><a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></u></b></li> <li>e. Secara tertulis melalui:</li> <li>f. Surat yang ditunjukkan kepada Tim Pelayanan</li> <li>g. Kontak Pengaduan</li> </ol>
7	Jam Pelayanan	<p>Setiap hari kerja :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin-Kamis : 08.00 WIB – 12.15 WIB</li> <li>2. Jum'at : 08.00 WIB – 10.30 WIB</li> <li>Sabtu : 08.00 WIB – 11.30 WIB</li> </ol>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang 29 Nomor tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik</li> <li>7. Permenkes RI Nomor 26 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan.</li> <li>8. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>12. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>13. Peraturan Daerah Provinsi, Jawa Timur No. 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>14. Peraturan BuPati Trenggalek No 71 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>15. SK Kepala Puskesmas No. 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan Puskesmas Pogalan</li> </ol>
2.	Sarana/prasaran adan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tensimeter</li> <li>2. Stetoskop</li> <li>3. Timbangan Berat Badan</li> <li>4. Microtoise</li> <li>5. Senter</li> <li>6. Meja dan Kursi</li> <li>7. Komputer</li> <li>8. ATK</li> <li>9. Tempat tidur periksa</li> <li>10. Wastafel, hand sanitizer</li> <li>11. Masker, handscoon</li> <li>12. Alkes lain sesuai kebutuhan</li> </ol>

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter 2. Perawat minimal pendidikan D3 Keperawatan
4.	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, SATPAM, Jalur evakuasi, Titik Kumpul, Genset
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Survey Kepuasan Pasien 3. Laporan evaluasi pengaduan 4. Lokakarya mini puskesmas 5. Laporan kinerja bulanan

## 15. STANDAR PELAYANAN PERSALINAN

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*),

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Jenis Pelayanan	Pelayanan Persalinan Normal
2	Persyaratan Layanan	1. Membawa KTP dan Membawa Kartu BPJS/ Jamkesda (Bagi yang memiliki), Serta membawa KK 2. Membawa buku KIA
3	Prosedur	1. Keluarga Pasien Mendaftar di ruang persalinan 2. Pasien di posisikan di tempat tidur di ruang persalinan 3. Petugas/ Bidan menyiapkan rekam medis dan membawa rekam medis ke ruang pemeriksaan 4. Petugas melakukan Anamnesa kepada pasien 5. Pasien ditanya Riwayat Kesehatan, riwayat kehamilan sebelumnya oleh petugas 6. Petugas melakukan pemeriksaan lengkap kepada pasien 7. Petugas menyampaikan hasil pemeriksaan kepada pasien dan keluarga pasien 8. Petugas melaporkan hasil pemeriksaan kepada dokter jaga di persalinan untuk mendapatkan feedback untuk pasien 9. Bagi pasien yang resti dan harus segera di rujuk petugas menyampaikan kepada keluarga pasien untuk persiapan rujukan ke RS tapi untuk pasien yang normal tidak ada kegawat daruratanpetugas melakukan observasi menggunakan partograf

		10. Pasien mengisi lembar persetujuan Tindakan (inform consent) 11. Petugas menyiapkan alat partes set 12. Petugas melakukan pemeriksaan 4 jam sekali 13. Petugas menuliskan hasil pelayanan pada rekam medik dan lembar partograf 14. Petugas melakukan pelayanan persalinan sesuai APN 15. Petugas melakukan observasi post partem selama 8 jam sebelum pasien pulang 16. Petugas mencatat di rekam medik dan partograf 17. Petugas memberikan obat kepada pasien 18. Keluarga pasien melengkapi persyaratan dokumen 19. Pasien selesai dilayani	
4.	Waktu pelayanan	Hari kerja	Jam
		Setiap hari	24 Jam
5.	Waktu Penyelesaian	2 jam sampai 6jam (sesuai kasus)	
6.	Biaya / Tarif Pendaftaran	Biaya pendaftaran: 1. Pasien BPJS/Jamkesda Gratis 2. Pasien umum Rp 10.000 Biaya Tindakan: 1. Pasien BPJS/Jamkesda Gratis 2. Pasien umum tarif sesuai Perda No 21 Tahun 2016	
7.	Produk Pelayanan	1. Pelayanan Persalinan Normal	
8.	Penanganan Pengaduan	1. Pengguna/Pasien menyampaikan pengaduan melalui a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online di ruang pendaftaran Puskesmas Pogalan b. SMS, Telepon dan Whatsapp : 0852-3282-3572 c. Email : <a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a> d. Website : <a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a> e. Google review : maps Puskesmas Pogalan f. Sosial Media : IG, Tiktok, FB (@puskesmaspogalan) g. Secara tertulis melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditujukan kepada tim Pelayanan</li> <li>• Kotak Saran Pengaduan</li> </ul> 2. Secara Langsung 3. Petugas mencatat semua pengaduan Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan 4. Aduan yang tidak terselesaikan ditindak lanjuti dalam RTM 5. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Papan pengumuman</li> <li>• Secara langsung</li> </ul>	

**b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>8. Permenkes RI No 83 Tahun 2019 tentang Registrasi Tenaga Kesehatan</li> <li>9. Peraturan Daerah Provinsi, Jawa Timur No. 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>10. Peraturan Bupati Trenggalek No 71 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>11. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 21 Tahun 2021 tentang Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan Pelayanan Kontrasepsi dan Pelayanan Kesehatan Seksual</li> <li>12. SK Kepala Puskesmas No. 188.45/007/406.010.11.001/2024 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan</li> </ol>
2	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Meja</li> <li>3. Kursi</li> <li>4. Lemari Obat</li> <li>5. Tempat tidur pasien</li> <li>6. Timbangan dewasa</li> <li>7. Timbangan bayi</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator dan pelaksana : Pengetahuan Pendidikan minimal DIII yang memiliki STR dan SIP sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ Jejaring Puskesmas</li> </ol>

5	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Meja</li> <li>3. Kursi</li> <li>4. Lemari Obat</li> <li>5. Tempat tidur pasien</li> <li>6. Timbangan dewasa</li> <li>7. Timbangan bayi</li> </ol>
6	Jaminan Pelaksanaan	3 (tiga) orang bidan
7	Jaminan Pelayanan	Akses pelayanan mudah dan cepat
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran (di buka 1 kali seminggu, dibahas dalam rapat bulanan/ rapat Tim Mutu, ditanggapi 1 minggu sekali)</li> <li>2. Koin Kepuasan ( harian, direkap 1 bulan sekali)</li> <li>3. Surve Kepuasan Masyarakat ( dilakukan 6 bulan sekali)</li> <li>4. Observasi oleh Kepala Puskesmas / Tim Mutu/ Tim Audit Internal Puskesmas</li> <li>5. Evaluasi dalam rapat bulanan / rapat Tim Mutu</li> </ol>

## 16. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*),

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan ( pasien) sudah melalui skrining di pendaftaran</li> <li>2. Pengguna layanan ( Pasien) datang dengan membawa: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu identitas : KTP, KK atau kartu BPJS untuk pasien baru</li> <li>b. Kartu pendaftaran pasien ( pasien lama)</li> </ol> </li> </ol>
2.	Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien diantar petugas dari UGD ke ruang rawat inap</li> <li>2. Petugas memastikan identifikasi pasien</li> <li>3. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>4. Petugas rawat inap memastikan kelengkapan dokumen</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai</li> </ol>

		6. Petugas melanjutkan terapi yang sudah di tentukan dan atau pasien di rujuk ke fasilitas pelayanan yang lebih tinggi
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pasien Umum: Sesuai Kasus 2. Pasien BPJS : Minimal 24 jam pelayanan dan maximal 5 hari
4	Biaya / Tarif	Rincian Biaya Pasien Rawat Inap Umum a. Layanan Unit Gawat Darurat : 20.000 b. Pemasangan Infus : 10.000 c. Biaya rawat inap pasien umum/hari : 180.000 d. Biaya rawat inap pasien Covid-19 bergejala ringan/sedang : 700.000 e. Pemeriksaan laboratorium f. DL : 45.000 per pemeriksaan g. Widal : 20.000 per pemeriksaan h. HbsAg rapid test : 35.000 i. Gula darah : 15.000 j. Asam Urat : 20.000 k. Cholestrol : 25.000 l. Feses Rutin : 15.000 m. Malaria : 30.000 n. Pemeriksaan penunjang o. EKG 15.000 p. USG 25.000  Pasien JKN Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5.	Produk pelayanan	1. Pelayanan Rawat inap
6.	Penanganan pengaduan,saran dan masukan	1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media: a. Scan barcode yang ada di ruang pendaftaran puskesmas Pogalan b. SMS dan Whatshap : <b>085 232 823 572</b> c. Email : <b>pkm_pogalan@mail.com</b> d. Website : <a href="http://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id">pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id</a> e. Google review : maps Puskesmas Pogalan f. Sosial media : IG (@puskesmaspogalan ) Facebook ( Puskesmas.pogalan) g. Secara tertulis melalui :Kotak saran h. Secara langsung 2. Petugas mencatat semua pengaduan

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>4. Aduan yang tidak terselesaikan akan di tindaklanjuti dalam RTM</li> <li>5. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan</li> <li>b. Papan Pengumuman</li> <li>c. Secara langsung</li> </ol> </li> </ol>
7.	Jam pelayanan	24 Jam

c. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang pelayanan Publik</li> <li>2. Undang-undang nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>3. Kemenpan RB 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan menteri kesehatan nomor 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis</li> <li>5. Peraturan menteri kesehatan Nomor 001 tahun 2012 tentang sistem rujukan pelayanan kesehatan perseorangan ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 nomor 122)</li> <li>6. Peraturan menteri kesehatan nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat kesehatan masyarakat.</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan no 43 tahun 2019 tentang Pusat kesehatan masyarakat ( Berita negara Republik Indonesia tahun 2019 no 1335)</li> <li>8. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi</li> <li>9. SK Kepala Puskesmas No. 188.45/007/406.010.11.001/2024 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ners stasion</li> <li>2. Ruang perawatan pasien</li> <li>3. Bed</li> <li>4. Standar Infus</li> <li>5. Tensimeter</li> <li>6. Pulse oksimetri</li> <li>7. Oksigen</li> <li>8. APD</li> <li>9. Peralatan medis pendukung</li> </ol>

3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter umum yang memiliki surat izin praktek</li> <li>2. S1/DIII keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai kewenangannya</li> <li>3. DIII Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKP Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum : 3</li> <li>2. Perawat : 8</li> <li>3. Bidan : 3</li> </ol>
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang di berikan secara cepat, tanggap dan ramah serta dapat dipertanggung jawabkan ( Sesuai standar pelayanan )
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien di jamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang di gunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat</li> <li>3. Obat yang di gunakan dijamin masa berlaku penggunaannya ( Tidak Kadaluarsa )</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Kinerja dilaksanakan melalui lokakarya mini</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atau langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali.</li> </ol>

## 17. STANDAR PELAYANAN GAWAT DARURAT

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*),

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan (pasien) sudah melalui skrining di pendaftaran</li> <li>2. Kondisi pasien darurat</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang langsung ke UGD</li> <li>2. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien</li> <li>3. Petugas memastikan identitas pasien</li> <li>4. Petugas melakukan anamnesis</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai</li> </ol>

		6. Apabila diperlukan ,petugas merujuk pasien kefasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Sesuai Kasus
4	Biaya /Tarif	<p>1. LAYANAN KEGAWATDARURATAN</p> <p>1. Layanan Unit Gawat Darurat (UGD) 20,000</p> <p>2. Layanan pengamanan Kesehatan Kegiatan :</p> <p>a. Kurang dari 4 jam 200,000</p> <p>b. Setiap tambah 4 jam 100,000</p> <p>2. LAYANAN MEDIK</p> <p>A. TINDAKAN MEDIK</p> <p>1. Jahit luka 1 s/d 5 jahitan perlokasi 15,000</p> <p>2. Jahit luka lebih dari 6-10 jahitan perlokasi 20,000</p> <p>3. Jahitan luka lebih dari 10 jahitan perlokasi 30,000</p> <p>4. Angkat jahitan 1 s/d 5 jahitan 5,000</p> <p>5. Angkat jahitan &gt;5 jahitan 10,000</p> <p>6. Insisi 15,000</p> <p>7. Pengambilan seruman 15,000</p> <p>8. Pemasangan infuse 10,000</p> <p>9. Pemasangan kateter 15,000</p> <p>10. Pencabutan kateter 10,000</p> <p>11. Pelepasan kuku 20,000</p> <p>13. Pel.penguapan saluran nafas 30,000</p> <p>14. Perawatan luka 10,000</p> <p>15. Perawatan Luka Sedang 25,000</p> <p>16. Resusitasi anak dan dewasa 25,000</p> <p>17. Tindakan medis ringan lainnya 10,000</p> <p>18. Pemberian Injeksi 20,000</p> <p>3. LAYANAN PEMERIKSAAN PENUNJANG DIAGNOSIS LAINNYA</p> <p>1.EKG 15,000</p> <p>Pasien JKN</p>

		Sesuai dengan Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	1. Penanganan Kegawatdaruratan
6	Penanganan ,Pengaduan ,Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode pengaduan yang ada di ruang pendaftaran Puskesmas Pogalan</li> <li>b. SMS dan Whatsapp : <b>085 232 823 572</b></li> <li>c. Telepon : <b>(0355)795371</b></li> <li>d. Email : <b>pkm_pogalan@mail.com</b></li> <li>e. Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan pengaduan puskesmas</li> <li>• Kotak pengaduan</li> </ul> </li> <li>f. Secara langsung</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>4. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</li> <li>5. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan</li> <li>b. papan pengumuman</li> <li>c. Secara langsung</li> </ol> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan	24 am

- b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang –undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>3. Permenpan RB 15 tahun 2014 Tentang Standart Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/111/2008 tentang Rekam Medis</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122 )</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2019 1335 )</li> <li>7. Perbup Trenggalek No. 71 tahun 2015 Tentang Pedoman penyusunan Standart Pelayanan Publik</li> <li>8. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi</li> <li>9. SK Kepala Puskesmas No. 188.45/007/406.010.11.001/2024 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan /atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang UGD</li> <li>2. Ruang administrasi</li> <li>3. Komputer dan Jaringannya</li> <li>4. Telepon</li> <li>5. Peralatan medis pendukung</li> <li>6. Ambulan untuk rujukan pasien</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek</li> <li>2. SI/DIII Keperawatan yang memiliki surat registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>3. DIII Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan Langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKP Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum : 3 orang</li> <li>2. Perawat : 8 orang</li> <li>3. Bidan : 3 orang</li> </ol>
6	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standart pelayanan )</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaan</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standart sterilitas masing – masing alat</li> <li>3. Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa )</li> </ol>

8	Evaluasi	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</p> <p>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan Langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</p>
---	----------	---

## 18. STANDAR PELAYANAN KASIR

### a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*SERVICE DELIVERY*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien Umum menyerahkan Lembar Nota Bayar
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pasien atau keluarga mendatangi kasir sambil menyerahkan Nota Bayar</p> <p>2. Petugas melakukan pengecekan lembar retribusi</p> <p>3. Penyelesaian administrasi pembayaran</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	2. Pasien Rawat Jalan : 5 Menit
4	Biaya/Tarif	<p>1. Pasien Umum Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>2. Pasien JKN Permenkes NO. 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Kasir

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pengguna/Pasien menyampaikan pengaduan melalui <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online di ruang pendaftaran Puskesmas Pogalan</li> <li>b. SMS, Telepon dan Whatsapp : <b>0852-3282-3572</b></li> <li>c. Email : <b><u><a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></u></b></li> <li>d. Website : <b><u><a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></u></b></li> <li>e. Google review : maps Puskesmas Pogalan</li> <li>f. Sosial Media : IG, Tiktok, FB (<b>@puskesmaspogalan</b>)</li> <li>g. Secara tertulis melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditujukan kepada tim Pelayanan</li> <li>• Kotak Saran Pengaduan</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>3. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>4. Semua pengaduan akan dibahas oleh Tim Pengaduan</li> <li>5. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</li> <li>6. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan</li> <li>b. Papan pengumuman</li> <li>c. Secara langsung</li> </ol> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Senin – Kamis : 07.30 WIB - 12.00 WIB</li> <li>5. Jum'at : 07.30 WIB - 11.00 WIB</li> <li>6. Sabtu : 07.30 WIB – 11.30 WIB</li> </ol>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>3. Permenpan RB 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia tahun 2013 Nomor 122)</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara republic Indonesia tahun 2019 Nomor 1335)</li> <li>6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik</li> <li>7. Peraturan Bupati Trenggalek No. 71 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> </ol>

		8. SK Kepala Puskesmas No. 188.45/007/406.010.11.001/2024 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Komputer dan jaringannya</li> <li>3. Ruang Kasir dan perlengkapannya</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal lulusan SMA yang sudah diberi orientasi tentang ketugasan di kasir
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem Pengendalian internal oleh Auditor, PJ UKP Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Kasir 1 orang</li> <li>2. Bendahara Penerimaan 1 Orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai standart</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> </ol>

**BAB III**  
**STANDAR PELAYANAN JARINGAN**

- 1. STANDAR PELAYANAN PUSTU WONOCOYO**
- 2. STANDAR PELAYANAN PUSTU NGADIRENGGO**
- 3. STANDAR PELAYANAN PUSTU NGADIREJO**
- 4. STANDAR PELAYANAN PUSTU KEDUNGLURAH**
- 5. STANDAR PELAYANAN PONKESDES NGETAL**

**BAB III**  
**STANDAR PELAYANAN JARINGAN**

**1. STANDAR PELAYANAN PUSTU WONOCOYO**

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*),

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Sasaran Peserta :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan kepada Ibu Hamil, Ibu Menyusui, Bayi, Balita, Anak Sekolah , Remaja, Lansia / Pralansia</li> <li>2. Memabawa Kartu Identitas</li> <li>3. Membawa Buku KIA untuk ibu hamil dan balita</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang ke Pustu</li> <li>2. Petugas mempersilahkan pasien antri di ruang tunggu</li> <li>3. Petugas memanggil pasien dan mendaftarkan di aplikasi e-Link</li> <li>4. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan fisik dan TTV</li> <li>6. Petugas mengklarifikasi diagnose</li> <li>7. Memberi Konseling</li> <li>8. Memberi terapi sesuai dengan indikasi</li> <li>9. Petugas merujuk bila di perlukan</li> <li>10. Petugas mengambilkan obat</li> <li>11. Petugas memberitahu cara pakai obat</li> <li>12. Petugas memberitahu efek samping obat</li> <li>13. Pasien Pulang</li> <li>14. Petugas memasukkan dalam aplikasi e-Link</li> </ol>
3	Jangka waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan umum : 10 menit</li> <li>2. Ganti verban Luka Ringan : 10 menit</li> <li>3. Ganti verban Luka Sedang : 15 menit</li> <li>4. Ganti verban Luka Berat: 20 menit</li> <li>5. Pelayanan Obat : 5-10 menit</li> </ol>
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</li> </ol>

		2. Pasien JKN: Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pengobatan di Pustu Wonocoyo 1. Pemeriksaan Medis (Pelayanan Kesehatan Umum) 2. Tindakan Medis 3. Rujukan Eksternal (Puskesmas Induk) 4. Pelayanan ANC 5. Pelayanan PNC 6. Pelayanan KB 7. Konseling
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Pengguna / pasien menyampaikan pengaduan melalui a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online b. SMS dan Whatsapp : <b>0813 2529 3202</b> c. Telepon : <b>(0355) 795371</b> d. Email : <b><u>pkm_pogalan@mail.com</u></b> e. Secara tertulis melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan</li> <li>• Kotak Pengaduan</li> </ul> f. Secara Langsung 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Semua pengaduan akan di bahas oleh tim pengaduan 4. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM 5. Umpan balik pengaduan akan di sampaikan melalui : a. SMS / Telp / WA / email pengadu yang bersangkutan b. Papan Pengumuman c. Secara langsung
7	Jam Pelayanan	5. Senin s.d Kamis : 07.30 s.d 12.00 WIB 6. Jumat : 07.30 s.d 10.30 WIB 7. Sabtu : 07.30 s.d 11.30 WIB

- b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar pelayanan Minimal</li> <li>6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>11. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun</li> </ol>

		<p>2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</p> <p>12. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>13. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</p> <p>14. SK Kepala Puskesmas No. 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan Puskesmas Pogalan</p>
2	Sarana/prasarana dan fasilitas	<p>8. ATK</p> <p>9. Meja</p> <p>10. Kursi</p> <p>11. Lemari Obat</p> <p>12. Tempat tidur pasien</p> <p>13. Timbangan dewasa</p> <p>14. Timbangan bayi</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>2. Koordinator dan pelaksana : Pengetahuan Pendidikan minimal DIII yang memiliki STR dan SIP sesuai dengan kewenangannya</p>
4	Pengawasan Internal	<p>3. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>4. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ Jejaring Puskesmas</p>
5	Jumlah pelaksana	<p>Tenaga Pelaksana</p> <p>1. Perawat : minimal 1 orang</p> <p>2. Bidan : minimal 1 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan di berikan secara cepat, aman, dan dapat di pertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	<p>1. Informasi tentang hasil pemeriksaan pasien di jamin kerahasiaannya</p> <p>2. Obat yang digunakan di jamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</p> <p>3. Peralatan penunjang yang di gunakan di jamin sesuai standart</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan pada setiap bulan dan setiap pada pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil pelaksanaan</p> <p>2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Rapat Jejaring dan apabila ada permasalahan yang</p>

		<p>perlu di Tindak lanjuti maka di bawa ke Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas</p> <p>3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan di Jejaring</p> <p>4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali lewat jejaring Puskesmas</p>
--	--	---

## 2. STANDAR PELAYANAN PUSTU NGADIRENGGO

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*),

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Sasaran Peserta :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan kepada Ibu Hamil, Ibu Menyusui, Bayi, Balita, Anak Sekolah , Remaja, Lansia / Pralansia</li> <li>2. Memabawa Kartu Identitas</li> <li>3. Membawa Buku KIA untuk ibu hamil dan balita</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang ke Pustu</li> <li>2. Petugas mempersilahkan pasien antri di ruang tunggu</li> <li>3. Petugas memanggil pasien dan mendaftarkan di aplikasi e-Link</li> <li>4. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan fisik dan TTV</li> <li>6. Petugas mengklarifikasi diagnose</li> <li>7. Memberi Konseling</li> <li>8. Memberi terapi sesuai dengan indikasi</li> <li>9. Petugas merujuk bila di perlukan</li> <li>10. Petugas mengambilkan obat</li> <li>11. Petugas memberitahu cara pakai obat</li> <li>12. Petugas memberitahu efek samping obat</li> <li>13. Pasien Pulang</li> <li>14. Petugas memasukkan dalam aplikasi e-Link</li> </ol>
3	Jangka waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan umum : 10 menit</li> <li>2. Ganti verban Luka Ringan : 10 menit</li> <li>3. Ganti verban Luka Sedang : 15 menit</li> <li>4. Ganti verban Luka Berat : 20 menit</li> <li>5. Pelayanan Obat : 5-10 menit</li> </ol>

4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien JKN: Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<p>Pelayanan pengobatan di Pustu Ngadirenggo</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan Medis (Pelayanan Kesehatan Umum)</li> <li>2. Tindakan Medis</li> <li>3. Rujukan Eksternal (Puskesmas Induk)</li> <li>4. Pelayanan ANC</li> <li>5. Pelayanan PNC</li> <li>6. Pelayanan KB</li> <li>7. Konseling</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna / pasien menyampaikan pengaduan melalui       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>b. Media sosial : <a href="https://www.instagram.com/puskesmaspogalan">instagram@puskesmaspogalan</a></li> <li>c. Email : <a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com"><b><u>puskesmaspogalan@gmail.com</u></b></a></li> <li>d. Secara tertulis melalui :           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan</li> <li>• Kotak Pengaduan</li> </ul> </li> <li>e. Secara Langsung</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Semua pengaduan akan di bahas oleh tim pengaduan</li> <li>4. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</li> <li>5. Umpan balik pengaduan akan di sampaikan melalui :       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SMS / Telp / WA / email pengadu yang bersangkutan</li> <li>b. Papan Pengumuman</li> <li>c. Secara langsung</li> </ol> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin s.d Kamis : 07.30 s.d 12.00 WIB</li> </ol>

	2. Jumat : 07.30 s.d 10.30 WIB
	3. Sabtu : 07.30 s.d 11.30 WIB

- b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar pelayanan Minimal</li> <li>6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>11. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2</li> </ol>

		<p>Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</p> <p>12. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>13. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</p> <p>14. SK Kepala Puskesmas No. 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan Puskesmas Pogalan</p>
2	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Meja</li> <li>3. Kursi</li> <li>4. Lemari Obat</li> <li>5. Tempat tidur pasien</li> <li>6. Timbangan dewasa</li> <li>7. Timbangan bayi</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	Koordinator dan pelaksana : Pengetahuan Pendidikan minimal DIII yang memiliki STR dan SIP sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ Jejaring Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah pelaksana	<p>Tenaga Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perawat : minimal 1 orang</li> <li>2. Bidan : minimal 1 orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan di berikan secara cepat, aman, dan dapat di pertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang hasil pemeriksaan pasien di jamin kerahasiaannya</li> <li>2. Obat yang digunakan di jamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> <li>3. Peralatan penunjang yang di gunakan di jamin sesuai standart</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan pada setiap bulan dan setiap pada pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil pelaksanaan</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Rapat Jejaring dan apabila ada permasalahan yang</li> </ol>

		perlu di Tindak lanjuti maka di bawa ke Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan di Jejaring 4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali lewat jejaring Puskesmas
--	--	--

### 3. STANDAR PELAYANAN PUSTU NGADIREJO

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*),

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	Sasaran Peserta : 1. Pelayanan kepada Ibu Hamil, Ibu Menyusui, Bayi, Balita, Anak Sekolah , Remaja, Lansia / Pralansia 2. Memabawa Kartu Identitas 3. Membawa Buku KIA untuk ibu hamil dan balita
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien datang ke Pustu 2. Petugas mempersilahkan pasien antri di ruang tunggu 3. Petugas memanggil pasien dan mendaftarkan di aplikasi e-Link 4. Petugas melakukan anamnesa 5. Petugas melakukan pemeriksaan fisik dan TTV 6. Petugas mengklarifikasi diagnose 7. Memberi Konseling 8. Memberi terapi sesuai dengan indikasi 9. Petugas merujuk bila di perlukan 10. Petugas mengambilkan obat 11. Petugas memberitahu cara pakai obat 12. Petugas memberitahu efek samping obat 13. Pasien Pulang 14. Petugas memasukkan dalam aplikasi e-Link
3	Jangka waktu Penyelesaian	1. Pemeriksaan umum : 10 menit 2. Ganti verban Luka Ringan : 10 menit 3. Ganti verban Luka Sedang : 15 menit 4. Ganti verban Luka Berat : 20 menit 5. Pelayanan Obat : 5-10 menit

4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien JKN: Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<p>Pelayanan pengobatan di Pustu Ngadirejo</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan Medis (Pelayanan Kesehatan Umum)</li> <li>2. Tindakan Medis</li> <li>3. Rujukan Eksternal (Puskesmas Induk)</li> <li>4. Pelayanan ANC</li> <li>5. Pelayanan PNC</li> <li>6. Pelayanan KB</li> <li>7. Konseling</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna / pasien menyampaikan pengaduan melalui <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>b. SMS dan Whatsapp : <b>0813 2529 3202</b></li> <li>c. Telepon : <b>(0355) 795371</b></li> <li>d. Email : <b><u><a href="mailto:pkm_pogalan@mail.com">pkm_pogalan@mail.com</a></u></b></li> <li>e. Secara tertulis melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan</li> <li>• Kotak Pengaduan</li> </ul> </li> <li>f. Secara Langsung</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Semua pengaduan akan di bahas oleh tim pengaduan</li> <li>4. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</li> <li>5. Umpan balik pengaduan akan di sampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SMS / Telp / WA / email pengadu yang bersangkutan</li> <li>b. Papan Pengumuman</li> <li>c. Secara langsung</li> </ol> </li> </ol>

7	Jam Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin s.d Kamis : 07.30 s.d 12.00 WIB</li> <li>2. Jumat : 07.30 s.d 10.30 WIB</li> <li>3. Sabtu : 07.30 s.d 11.30 WIB</li> </ol>
---	---------------	--

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar pelayanan Minimal</li> <li>6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>11. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun</li> </ol>

		<p>2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</p> <p>12. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>13. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</p> <p>14. SK Kepala Puskesmas No. 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan Puskesmas Pogalan</p>
2	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Meja</li> <li>3. Kursi</li> <li>4. Lemari Obat</li> <li>5. Tempat tidur pasien</li> <li>6. Timbangan dewasa</li> <li>7. Timbangan bayi</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	Koordinator dan pelaksana : Pengetahuan Pendidikan minimal DIII yang memiliki STR dan SIP sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ Jejaring Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah pelaksana	Tenaga Pelaksana <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perawat : minimal 1 orang</li> <li>2. Bidan : minimal 1 orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan di berikan secara cepat, aman, dan dapat di pertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang hasil pemeriksaan pasien di jamin kerahasiaannya</li> <li>2. Obat yang digunakan di jamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> <li>3. Peralatan penunjang yang di gunakan di jamin sesuai standart</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan pada setiap bulan dan setiap pada pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil pelaksanaan</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Rapat Jejaring dan apabila ada permasalahan yang</li> </ol>

		<p>perlu di Tindak lanjuti maka di bawa ke Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas</p> <p>3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan di Jejaring</p> <p>4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali lewat jejaring Puskesmas</p>
--	--	---

#### 4. STANDAR PELAYANAN PUSTU KEDUNGLURAH

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*),

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Sasaran Peserta :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan kepada Ibu Hamil, Ibu Menyusui, Bayi, Balita, Anak Sekolah , Remaja, Lansia / Pralansia</li> <li>2. Membawa Kartu Identitas</li> <li>3. Membawa Buku KIA untuk ibu hamil dan balita</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang ke Pustu</li> <li>2. Petugas mempersilahkan pasien antri di ruang tunggu</li> <li>3. Petugas memanggil pasien dan mendaftarkan di aplikasi e-Link</li> <li>4. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan fisik dan TTV</li> <li>6. Petugas mengklarifikasi diagnosa</li> <li>7. Memberi Konseling</li> <li>8. Memberi terapi sesuai dengan indikasi</li> <li>9. Petugas merujuk bila diperlukan</li> <li>10. Petugas mengambilkan obat</li> <li>11. Petugas memberitahu cara pakai obat</li> <li>12. Petugas memberitahu efek samping obat</li> <li>13. Pasien Pulang</li> <li>14. Petugas memasukkan dalam aplikasi e-Link</li> </ol>
3	Jangka waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan umum : 10 menit</li> <li>2. Ganti verban Luka Ringan : 10 menit</li> <li>3. Ganti verban Luka Sedang: 15 menit</li> <li>4. Ganti verban Luka Berat : 20 menit</li> <li>5. Pelayanan Obat :5-10 menit</li> </ol>

4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien JKN: Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<p>Pelayanan pengobatan pasien Pustu Kedunglurah</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan Medis (Pelayanan Kesehatan Umum)</li> <li>2. Tindakan Medis</li> <li>3. Rujukan Eksternal (Puskesmas Induk)</li> <li>4. Pelayanan ANC</li> <li>5. Pelayanan PNC</li> <li>6. Pelayanan KB</li> <li>7. Konseling</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna / pasien menyampaikan pengaduan melalui <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>b. SMS dan Whatsapp : <b>0813 2529 3202</b></li> <li>c. Telepon : <b>(0355) 795371</b></li> <li>d. Email : <b><u><a href="mailto:pkm_pogalan@mail.com">pkm_pogalan@mail.com</a></u></b></li> <li>e. Secara tertulis melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan</li> <li>• Kotak Pengaduan</li> </ul> </li> <li>f. Secara Langsung</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Semua pengaduan akan di bahas oleh tim pengaduan</li> <li>4. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</li> <li>5. Umpan balik pengaduan akan di sampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SMS / Telp / WA / email pengadu yang bersangkutan</li> <li>b. Papan Pengumuman</li> <li>c. Secara langsung</li> </ol> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin s.d Kamis : 07.30 s.d 12.00 WIB</li> <li>2. Jumat : 07.30 s.d 10.30 WIB</li> <li>3. Sabtu : 07.30 s.d 11.30 WIB</li> </ol>

- b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar pelayanan Minimal</li> <li>6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>11. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>12. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</li> </ol>

		<p>13. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</p> <p>14. SK Kepala Puskesmas No. 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan Puskesmas Pogalan</p>
2	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Meja</li> <li>3. Kursi</li> <li>4. Lemari Obat</li> <li>5. Tempat tidur pasien</li> <li>6. Timbangan dewasa</li> <li>7. Timbangan bayi</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	Koordinator dan pelaksana : Pengetahuan Pendidikan minimal DIII yang memiliki STR dan SIP sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ Jejaring Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah pelaksana	Tenaga Pelaksana <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perawat : minimal 1 orang</li> <li>2. Bidan : minimal 1 orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan di berikan secara cepat, aman, dan dapat di pertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang hasil pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> <li>3. Peralatan penunjang yang di gunakan dijamin sesuai standart</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan pada setiap bulan dan setiap pada pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil pelaksanaan</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Rapat Jejaring dan apabila ada permasalahan yang perlu di Tindak lanjuti maka di bawa ke Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas</li> <li>3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan di Jejaring</li> <li>4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali lewat jejaring Puskesmas</li> </ol>

## 5. STANDAR PELAYANAN PONKESDES NGETAL

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*),

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Sasaran Peserta :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Kepada Ibu Hamil, Ibu Menyusui, Bayi Balita, Anak Sekolah, Remaja, Lansia /Pra lansia</li> <li>2. Membawa Kartu Identitas</li> <li>3. Membawa Buku KIA bagi Ibu hamil dan Balita</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang ke Ponkesdes</li> <li>2. Petugas mempersilahkan pasien antri di ruang tunggu</li> <li>3. Petugas memanggil dan mendaftarkan pasien di aplikasi elink</li> <li>4. Petugas melakukan anamneses terhadap pasien</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan fisik dan TTV</li> <li>6. Petugas memberikan Diagnosa</li> <li>7. Petugas memberikan konseling</li> <li>8. Petugas memberi terapi sesuai indikasi keluhan Pasien</li> <li>9. Petugas merujuk pasien jika di perlukan</li> <li>10. Petugas mengambilkan obat</li> <li>11. Petugas memberitahu cara /aturan minum obat</li> <li>12. Petugas memberitahu efek samping &gt;&gt;&gt;obat</li> <li>13. Pasien Pulang</li> <li>14. Petugas memasukan Tindakan dalam aplikasi elink</li> </ol>
3	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan Umum : 10 menit</li> <li>2. Jahit luka 1-5 : 20 menit</li> <li>3. Jahit luka 6-10 : 30 menit</li> <li>4. Jahit luka &gt; 10 jahitan : 45 menit perlokasi</li> <li>5. Ganti Verban luka ringan : 10 menit</li> <li>6. Ganti Verban Luka Sedang : 15 menit</li> </ol>

		<p>7 Ganti Verban Luka Berat : 20 menit</p> <p>8 Hecting : 20 menit</p> <p>9 UFF Hecting : 10 menit</p> <p>10 Pelayanan Obat : 5 -10 menit</p>
4	Biaya /Tarif	<p>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</p> <p>2. Pasien JKN: Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk layanan	<p>Pelayanan pengobatan di ponkesdes Ngetal</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan Medis (Pelayanan Kesehatan Umum)</li> <li>2. Tindakan Medis</li> <li>3. Rujukan Eksternal (Puskesmas Induk)</li> <li>4. Pelayanan ANC</li> <li>5. Pelayanan PNC</li> <li>6. Pelayanan KB</li> <li>7. Konseling</li> </ol>
6	Penanganan ,Pengaduan ,Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna / pasien menyampaikan pengaduan melalui <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>b. SMS dan Whatsapp : <b>0813 2529 3202</b></li> <li>c. Telepon : <b>(0355) 795371</b></li> <li>d. Email : <b><u><a href="mailto:pkm_pogalan@mail.com">pkm_pogalan@mail.com</a></u></b></li> <li>e. Secara tertulis melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan</li> <li>• Kotak Pengaduan</li> </ul> </li> <li>f. Secara Langsung</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Semua pengaduan akan di bahas oleh tim pengaduan</li> <li>4. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</li> <li>5. Umpan balik pengaduan akan di sampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SMS / Telp / WA / email pengadu yang bersangkutan</li> </ol> </li> </ol>

		b. Papan Pengumuman c. Secara langsung
7	Jam Pelayanan	1. Senin s.d Kamis : 07.30 s.d 12.00 WIB 2. Jumat : 07.30 s.d 10.30 WIB 3. Sabtu : 07.30 s.d 11.30 WIB

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Dasar Hukum	1. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar pelayanan Minimal 6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

		<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>11. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>12. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>13. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>14. SK Kepala Puskesmas No. 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan Puskesmas Pogalan</li> </ol>
	Sarana Prasarana dan /Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Meja</li> <li>3. Kursi</li> <li>4. Lemari obat</li> <li>5. Tempat Periksa Pasien /tempat tidur</li> <li>6. Timbangan Dewasa</li> <li>7. Timbangan Bayi</li> <li>8. Register harian</li> </ol>
	Kompetensi Pelaksanaan	Koordinator dan Pelaksana: Pengetahuan Pendidikan Minimal D III yang memiliki STR dan SIP sesuai dengan kewenangannya
	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ Jejaring Puskesmas</li> </ol>
	Jumlah Pelaksanaan	Tenaga pelaksana <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perawat : 1 orang</li> <li>2. Bidan : 1 orane:</li> </ol>
	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yand di berikan Secara Cepat,aman, dan dapat di pertanggung jawabkan (Sesuai dengan standart pelayanan )

	<p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang hasil penilaian SA di jamin kerahasiaannya</li> <li>2. Hasil Pemeriksaan Pasien di jamin kerahasiaannya</li> <li>3. Peralatan Penunjang yang di gunakan di jamin sesuai standart</li> </ol>
	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan pada setiap bulan dan setiap pada pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil pelaksanaan</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Rapat Jejaring dan apabila ada permasalahan yang perlu di Tindak lanjuti maka di bawa ke Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas</li> <li>3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan di Jejaring</li> <li>4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali lewat jejaring Puskesmas</li> </ol>

**BAB IV**  
**BIDANG UPAYA KESEHATAN MASYARAKAT (UKM) ESENSIAL**

- 1. STANDAR PELAYANAN PROGRAM PROMKES**
- 2. STANDAR PELAYANAN PROGRAM KESEHATAN LINGKUNGAN (SPP IRT)**
- 3. STANDAR PELAYANAN PROGRAM KESEHATAN LINGKUNGAN (SPP TTU)**
- 4. STANDAR PELAYANAN PROGRAM KESEHATAN LINGKUNGAN (SPP TPM)**
- 5. STANDAR PELAYANAN KIB-UKM ESENSIAL**
- 6. STANDAR PELAYANAN PROGRAM REMAJA**
- 7. STANDAR PELAYANAN GIZI-UKM ESENSIAL**
- 8. STANDAR PELAYANAN P2 DIARE**
- 9. STANDAR PELAYANAN ISPA**
- 10. STANDAR PELAYANAN KUSTA**
- 11. STANDAR PELAYANAN RABIES**
- 12. STANDAR PELAYANAN TBC**
- 13. STANDAR PELAYANAN HIV/AIDS**
- 14. STANDAR PELAYANAN DBD**
- 15. STANDAR PELAYANAN MALARIA**
- 16. STANDAR PELAYANAN SURVEYLANCE**
- 17. STANDAR PELAYANAN PENYAKIT TIDAK MENULAR (PTM)**
- 18. STANDAR PELAYANAN JIWA**
- 19. STANDAR PELAYANAN PERKESMAS**
- 20. STANDAR PELAYANAN LANSIA**
- 21. STANDAR PELAYANAN HEPATITIS**
- 22. STANDAR PELAYANAN UKS**
- 23. STANDAR PELAYANAN KB**
- 24. STANDAR PELAYANAN INDERA**
- 25. STANDAR PELAYANAN IMUNISASI BALITA**
- 26. STANDAR PELAYANAN IMUNISASI CATIN**

## BAB IV

### BIDANG UPAYA KESEHATAN MASYARAKAT (UKM) ESENSIAL

#### 1. STANDAR PELAYANAN PROGRAM PROMKES

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Masyarakat umum/ sasaran khusus</li><li>2. Media kesehatan (Poster, leaflet, flayer, brosur, materi dalam bentuk Power Point)</li><li>3. Penyuluhan/ Petugas kesehatan</li><li>4. Media Informasi Kesehatan( Sosial Media)</li></ol>
2	System, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Melakukan analisis masalah</li><li>2. Menentukan prioritas masalah</li><li>3. Menentukan tujuan</li><li>4. Menentukan kegiatan</li><li>5. Menyusun jadwal kegiatan</li><li>6. Mempersiapkan media yang digunakan untuk melakukan penyuluhan dan mengembangkan media promosi kesehatan</li><li>7. Melakukan advokasi dan pemberdayaan masyarakat, kerjasama denhgan lintas sektor</li><li>8. Melakukan pembinaan, monitoring dan evaluasi</li></ol> <p><i>Sistem, Mekanisme dan Prosedur selengkapnya tertuang dalam SOP</i></p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Penyuluhan Individu : 10 menit</li><li>2. Penyuluhan Kelompok : 30 menit</li></ol>
4	Metode Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Penyuluhan / Komunikasi Informasi Edukasi (KIE) tentang kesehatan secara individu dan kelompok</li></ol>
5	Biaya/tariff	Tidak dikenakan Biaya
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan/ pasien menyampaikan pengaduan melalui media:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Email : <a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></li><li>b. Media Sosial : Instagram @puskesmaspogalan</li><li>c. Secara Langsung</li><li>d. Secara tertulis melalui kotak saran</li></ol></li><li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li><li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li><li>4. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Email pengaduan yang bersangkutan</li><li>b. Secara langsung</li></ol></li></ol>

		d. Sosial media pengaduan yang bersangkutan
7	Jam Pelayanan/ kegiatan	Menyesuaikan jadwal yang telah ditentukan

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembartan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>8. Keputusan Menteri Kesehatan No 585 Tahun 2007 tentang Pedoman Pelaksanaan Promosi Kesehatan Publik</li> </ol>

		<p>9. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</p> <p>10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peratran Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</p> <p>12. SK Kepala Puskesmas No. 188.4/007/406.010.12.001/2024 Standar Pelayanan di Puskesmas Pogalan Kabupaten Trenggalek</p>
2	Sarana, Prasarana dan/ atau fasilitas	<p>1. Metode dan media (Poster, leaflet, lembar balik, materi dalam bentuk ppt)</p> <p>2. Sumber daya manusia (petugas yang berkompeten dan dana)</p> <p>3. Kamera digital</p> <p>4. Laptop editor</p> <p>5. Handphone</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. S1 kesehatan masyarakat dengan peminatan dan bakat di bidang promosi kesehatan</p> <p>2. Semua tenaga kesehatan yang ada di puskesmas memiliki pengetahuan dan kemampuan konseling</p> <p>3. Pejabat fungsional penyuluh kesehatan masyarakat</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan system pengendalian internal oleh auditor PJ UKM Esensial Puskesmas</p>
5	Jumlah Pelaksanan	<p>Tenaga pelaksana</p> <p>1. Koordinator Promkes berjumlah minimal 2 orang (Jabatan Fungsional)</p> <p>2. Koordinator Program lain masing-masing minimal 1 orang</p> <p>3. Petugas UKS masing-masing sekolah 1 orang</p> <p>4. Kader Posyandu masing-masing posyandu berjumlah 5 orang</p>
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi yang disampaikan sesuai dengan data dan Informasi Terkini.

		2. Peralatan penunjukan yang digunakan dijamin sesuai standart
8	Evaluasi Kinerja pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan pada setiap pertengahan dan akhir taun untuk menilai proses dan hasil standart</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan pukesmas dan rapat Pra Lokmin UKM</li> <li>3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali lewat jejaring pukesmas</li> </ol>

## 2. STANDAR PELAYANAN PROGRAM KESEHATAN LINGKUNGAN (SPP IRT)

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>2. Foto copy Sertifikasi PKP (Penyuluhan Keamanan Pangan)</li> <li>3. Foto 4 x 6 berwarna 2 lembar</li> <li>4. Surat pengantar dari puskesmas</li> <li>5. Surat keterangan usaha dari kelurahan / desa</li> <li>6. Denah lokasi</li> <li>7. Denah bangunan</li> <li>8. Contoh label/ etiket</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang sendiri dan mengajukan penerbitan SPP-IRT ke Dinas Kesehatan Kab. Trenggalek</li> <li>2. Verifikasi dan validasi dokumen oleh petugas PIRT</li> <li>3. Penyuluhan PIRT</li> <li>4. Petugas melakukan survei Sarana Produksi Pangan Industri Rumah Tangga</li> <li>5. Entri data oleh petugas PIRT dan menyiapkan</li> <li>6. Verifikasi &amp; validasi hasil entri oleh Kasi/Kabid</li> <li>7. Penandatanganan oleh kepala dinas</li> <li>8. Penyerahan SPP-IRT</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	4 Minggu setelah pendaftaran
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Layanan	Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/ pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Formonline</li> <li>b. SMS dan Whatsapp: <b>085232823672</b></li> <li>c. Email: <b><u><a href="mailto:puskemaspogalan@gmail.com">puskemaspogalan@gmail.com</a></u></b></li> <li>d. Website : <b><u><a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></u></b></li> <li>e. Secara tertulis melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditujukan kepada tim Pelayanan Pengaduan Puskesmas</li> <li>• Kotak Pengaduan Secara langsung</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>4. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</li> <li>5. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan</li> <li>b. Papan pengumuman</li> <li>c. Secara langsung</li> </ol> </li> </ol>
7.	Jam Pelayanan	<p style="text-align: center;">Hari Kerja</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Senin s.d Kamis : 07.30 s.d 12.00 WIB</li> <li>8. Jumat : 07.30 s.d 10.30 WIB</li> <li>9. Sabtu : 07.30 s.d 11.30 WIB</li> </ol>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</li> <li>3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> </ol>

5. Undang-Undang RI Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan
6. Peraturan Menteri Kesehatan No. 8 tahun 2019 tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan
7. Permenpan RB 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik
8. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah
9. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan
10. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2004 tentang Keamanan, Mutu dan Gizi Pangan
11. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak
12. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.04.12.2206 Tahun 2012 tentang Pedoman Cara Produksi Pangan yang Baik
13. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.04.12.2207 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pemeriksaan Sarana Produksi Makanan industri rumah tangga
14. Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga
15. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengawasan Pangan Industri Rumah
16. Peraturan Daerah Prov. Jatim No. 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik
17. Peraturan Bupati Trenggalek No. 71 tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan

		18. SK Kepala Puskesmas No. 188.4/01/406.010.11.001/2022 tahun 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Puskesmas Pogalan Kabupaten Trenggalek
2.	Sarana dan prasarana/fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tunggu</li> <li>2. Ruang Kerja</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Komputer dan Printer</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator Program: Pengetahuan Pendidikan Minimal DIII Kesling yang memiliki STR dan SIP sesuai dengan kewenangannya</li> <li>2. Memahami aturan tentang Perijinan SPP-IRT</li> <li>3. Mengusai Komputer</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKM Esensial Puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Tenaga pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator Kesling berjumlah minimal 2 orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang hasil penilaian SA dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Hasil pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>3. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai standart</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan dan pada setiap pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil pelaksanaan Program</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Pra Lokmin UKM</li> <li>3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan</li> </ol>

### 3. STANDAR PELAYANAN PROGRAM KESEHATAN LINGKUNGAN (SPP TTU)

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Data sasaran TTU
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengumpulan dan Pengolahan data ITU yang ada di wilayah UPTD Puskesmas</li> <li>2. Mempersiapkan alat dan bahan yang akan dipergunakan</li> <li>3. Menentukan lokasi dan jadwal pembinaan</li> <li>4. Setelah berada dilokasi memberikan penjelasan kepada penanggung jawab kepada ITU tentang kelriatan yang: akan dilakukan</li> <li>5. Melakukan Inspeksi, observasi, dan wawancara</li> <li>6. terkait masalah sarana ITV, Meliputi:</li> <li>7. Mencatat nama pemilik dan jenis ITU yang di bina/ inspeksi</li> <li>8. Pemeriksaan fisik/bangunan ITU</li> <li>9. Memeriksa <b>kemungkinan</b> pencemaran lingkungan di sekitar ITU</li> <li>10. Hasil Pemeriksaan tidak memenuhi syarat,</li> <li>11. lakukan pembinaan berupa saran-saran perbaikan serta koordinasi lintas sektor</li> <li>12. Mengidentifikasi dan mengevaluasi hasil kegiatan pembinaan ITU secara keseluruhan dan membuat laporan hasil</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Ditentukan dengan jadwal kunjungan
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembinaan</li> <li>2. Pengawasan</li> <li>3. Inspeksi</li> <li>4. Pemantauan</li> <li>5. Penilaian</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan,	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/ pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Formonline</li> </ol> </li> </ol>

	Saran dan Masukan	<p>SMS dan Whatsapp: 085232823672</p> <p>b. Email: <a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></p> <p>c. Website : <a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></p> <p>Secara tertulis melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat yang ditujukan kepada tim Pelayanan Pengaduan Puskesmas</li> <li>b. Kotak Pengaduan Secara langsung</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>4. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</li> <li>5. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</li> <li>6. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan</li> <li>7. Papan pengumuman</li> <li>8. Secara langsung</li> </ol>
7.	Jam Pelayanan	<p>Hari Kerja</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin s.d Kamis : 07.30 s.d 12.00 WIB</li> <li>2. Jumat : 07.30 s.d 10.30 WIB</li> <li>3. Sabtu : 07.30 s.d 11.30 WIB</li> </ol>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembartan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik</li> </ol>

		<p>Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>8. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>9. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.04.12.2206 Tahun 2012 tentang Pedoman Cara Produksi Pangan yang Baik</li> <li>10. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.04.12.2206 Tahun 2012 tentang Pedoman Cara Produksi Pangan yang Baik</li> <li>11. Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor HK.03.1.23.04.12.2207 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pemeriksaan Sarana Produksi Makanan industri rumah tangga</li> <li>12. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>13. Peratran Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>14. SK Kepala Puskesmas No. 188.4/007/406.010.12.001/2024 Standar Pelayanan di Puskesmas Pogalan Kabupaten Trenggalek</li> </ol>
--	--	---

2.	Sarana dan prasarana/fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir Pemeriksaan</li> <li>2. Kartu pendaftaran (kartu terdaftar)</li> <li>3. Buku register (pencatatan dan pelopran)</li> <li>4. Buku Panduan</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator Program: Pengetahuan Pendidikan Minimal DIII Kesling yang memiliki STR dan SIP sesuai dengan kewenangannya</li> <li>2. Memahami aturan tentang Perijinan SPP-IRT</li> <li>3. Mengusai Komputer</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKM Esensial Puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Tenaga pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator Kesling berjumlah minimal 2 orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang hasil penilaian SA dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Hasil pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>3. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai standart</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan dan pada setiap pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil pelaksanaan Program</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen Puskesmas</li> <li>3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan</li> </ol>

#### 4. STANDAR PELAYANAN PROGRAM KESEHATAN LINGKUNGAN (SPP TPM)

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Permohonan baru
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan baru               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar dari Puskesmas</li> <li>b. Surat Permohonan Pengajuan Rekomendasi</li> <li>c. Hasil Inspeksi Sanitasi Rumah Makanan</li> <li>d. Pas Foto 4x6 Latar Belakan Merah 2 Lembar</li> <li>e. Fotocopy KTP 2 Lembar Fotocopy Ijin Lingkungan atau Rekomendasi</li> </ol> </li> <li>2. Perpanjangan               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar dari Puskesmas</li> <li>b. Surat Permohonan Pengajuan Rekomendasi</li> <li>c. Rekomendasi Lama ASLI</li> <li>d. Hasil Inspeksi Sanitasi TPM</li> <li>e. Pas Foto 4x6 Latar Belakan Merah 2 Lembar</li> <li>f. Fotoco KTP 2 Lembar</li> </ol> </li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	sesuai dengan jadwal kunjungan
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rekomendasi laik hygiene sanitasi makanan TPM</li> <li>2. Pembinaan</li> <li>3. Pengawasan</li> <li>4. Inspeksi</li> <li>5. Pemantauan</li> <li>6. Penilaian</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/ pasien menyampaikan pengaduan melalui media:           <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Formonline</li> <li>2. SMS dan Whatsapp: <b>085232823672</b></li> <li>3. Email: <b><u><a href="mailto:puskemaspogalan@gmail.com">puskemaspogalan@gmail.com</a></u></b></li> <li>4. Website : <b><u><a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></u></b></li> <li>5. Secara tertulis melalui :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat yang ditujukan kepada tim Pelayanan Pengaduan Puskesmas</li> <li>b. Kotak Pengaduan Secara langsung</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh</li> </ol>

		<p>tim pengaduan</p> <p>4. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</p> <p>5. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan</li> <li>2. Papan pengumuman</li> <li>3. Secara langsung</li> </ol>
7.	Jam Pelayanan	<p>Hari Kerja</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin s.d Kamis : 07.30 s.d 12.00 WIB</li> <li>2. Jumat : 07.30 s.d 10.30 WIB</li> <li>3. Sabtu : 07.30 s.d 11.30 WIB</li> </ol>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>3. Undang-Undang RI Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembartan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li>5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> </ol>

		<p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>10. Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.01.07/MENKES/12763/2020 Tentang panduan operasional upaya kesehatan di pos pelayanan terpadu dalam adaptasi kebiasaan baru untuk penerapan masyarakat produktif dan aman</p> <p>11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1096/MENKES/PER/VI/2011 Tentang Higiene Sanitasi Jasaboga</p> <p>12. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</p> <p>13. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>14. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</p> <p>15. SK Kepala Puskesmas No. 188.4/007/406.010.12.001/2024 Standar Pelayanan di Puskesmas Pogalan Kabupaten Trenggalek</p>
2.	Sarana dan prasarana/fasilitas	<p>1. Formulir Pemeriksaan</p> <p>2. Kartu pendaftaran (kartu terdaftar)</p> <p>3. Buku register (pencatatan dan pelopran)</p> <p>4. Buku Panduan</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Koordinator Program: Pengetahuan Pendidikan Minimal DIII Kesling yang memiliki STR dan SIP sesuai dengan kewenangannya</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Supervisi oleh atasan langsung</p>

		2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKM Esensial Puskesmas
5.	Jumlah pelaksana	Tenaga pelaksana 1. Koordinator Kesling berjumlah minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggung jawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi tentang hasil penilaian SA dijamin kerahasiaannya 2. Hasil pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya 3. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai standart
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan dan pada setiap pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil pelaksanaan Prosreram 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Pra Lokmin UKM 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan

## 5. STANDAR PELAYANAN KIB-UKM ESENSIAL

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	2. Ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas, bayi, balita dan apras 3. Membawa buku KIA, KTP, KK, KIS, BPJS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4. Pasien datang ke Poli KIA, Poli MTBS, Poli Khusus, Poli Umum, Pustu, Ponkesdes 5. Petugas melakukan pemeriksaan TTV 6. Dokter melakukan pemeriksaan 7. Farmasi memberikan obat <i>Sistem, Mekanisme dan Prosedur selengkapnya tertuang dalam SOP</i>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pasien Baru : 15 -30 Menit 2. Pasien Lama : 10 – 15 Mmenit

4	Biaya/Tarif	<p>2. Pasien Umum Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>3. Pasien JKN Permenkes N0. 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	<p>5. ANC Terpadu</p> <p>6. Kelas Ibu Hamil</p> <p>7. Kelas Balita</p> <p>8. SDDITK</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>7. Pengguna/Pasien menyampaikan pengaduan melalui</p> <p>h. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online di ruang pendaftaran Puskesmas Pogalan</p> <p>i. SMS, Telepon dan Whatsapp : <b>0852-3282-3572</b></p> <p>j. Email : <b><u><a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></u></b></p> <p>k. Website : <b><u><a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></u></b></p> <p>l. Google review : maps Puskesmas Pogalan</p> <p>m. Sosial Media : IG, Tiktok, FB (<b>@puskesmaspogalan</b>)</p> <p>n. Secara tertulis melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditujukan kepada tim Pelayanan</li> <li>• Kotak Saran Pengaduan</li> </ul>
7	Jam Pelayanan	<p>1. Senin – Kamis : 07.30 WIB - 12.00 WIB</p> <p>2. Jum'at : 07.30 WIB - 11.00 WIB</p> <p>3. Sabtu : 07.30 WIB – 11.30 WIB</p> <p>4. Sesuai Jadwal kelas Ibu Hamil dan Kelas Balita</p>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</p> <p>2. Undang-Undang nomor 36 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembartan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Upaya Kesehatan Anak</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah</li> <li>11. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>12. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>13. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>14. SK Kepala Puskesmas No. 188.45/007/406.010.11.001/2024 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. ATK</li> <li>7. Pengukur PB, BB, Metelin, Termometer, Tensi meter</li> <li>8. Buku KIA</li> <li>9. Komputer dan jaringannya</li> <li>10. Regester harian, Regester Kohor Ibu, Kartu Ibu, Bayi dan Anak</li> <li>11. Media promosi (Leaflet/Lembar Balik)</li> </ol>

3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum yang memiliki Surat Tanda Register dan Surat Ijin Praktik</li> <li>2. DIII / DIV Kebidanan yang memiliki Surat Tanda Register dan Surat Ijin Praktik sesuai dengan Kewenangannya</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>4. Dilakukan sistem Pengendalian internal oleh Auditor, PJ UKM Esensial Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Dokter Umum 1 Orang</li> <li>5. Bidan Koordinator 1 Orang</li> <li>6. Bidan Induk dan Bidan Wilayah 13 orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Hasil pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>4. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai standard</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan dan pada setiap pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil pelaksanaan program KIB</li> <li>4. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pra Lokmin UKM</li> <li>5. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>6. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali lewat jejaring Puskesmas</li> </ol>

## 6. STANDAR PELAYANAN PROGRAM REMAJA

c. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Usia remaja (10-18thn) wilayah kerja puskesmas</li> <li>2. Melibatkan Lintas Program dan Lintas Sektor</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Posyandu Remaja</li> <li>2. Kegiatan Poli PKPR (<i>Poli Kesehatan Peduli Remaja</i>) sistem, Mekanisme dan Prosedur selengkapnya tertulis dalam SOP</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Posyandu Remaja dilaksanakan 1 bulan sekali</li> <li>2. Kegiatan di Poli PKPR dilaksanakan 3x seminggu</li> </ol>
4.	Biaya /Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</li> </ol>

		2. Pasien JKN Permenkes NO. 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 3. Posyandu Remaja :Tidak Dikenakan Biaya
5.	Produk Pelayanan	1. Posyandu Remaja 2. Pelayanan Konseling Remaja
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui <ol style="list-style-type: none"> <li>Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>SMS dan Whatsapp : 081230256271</li> <li>Telepon : 081230256271</li> <li>Email: <b><u><a href="mailto:puskesmas.pogalan@gmail.com">puskesmas.pogalan@gmail.com</a></u></b></li> <li>Secara tertulis melalui:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Surat yang ditujukan kepada tim Pelayanan</li> <li>Kotak Pengaduan</li> </ul> </li> <li>Secara langsung</li> </ol> 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan 4. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM 5. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan</li> <li>Papan pengumuman</li> <li>Secara langsung</li> </ol>
7.	Jam Pelayanan	Hari Kerja <ol style="list-style-type: none"> <li>Senin s.d Kamis : 07.30 s.d 12.00 WIB</li> <li>Jumat : 07.30 s.d 10.30 WIB</li> <li>Sabtu : 07.30 s.d 11.30 WIB</li> <li>Sesuai Jadwal Posyandu Remaja , Kesepakatan dengan Lintas program dan lintas terkait</li> </ol>

d. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan</li> </ol>

		<p>Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 61 Tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi Remaja</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>9. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>11. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>12. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Pengukur TB, BB, IMT, Senter, Metelin, Termoeter</li> <li>3. Buku Kesehatan Remaja (KMS)</li> <li>4. Form status Pasien Poli PKPR</li> <li>5. Register remaja</li> <li>6. Peralatan Laboratorium Sederhana</li> <li>7. Media Promosi (Leaflet/ Lembar Balik)</li> <li>8. Buku Pnduan MTPKR</li> </ol>

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tim Skrening Lansia yang memiliki SIK</li> <li>2. Perawat dan Bidan Wilayah dengan pengetahuan Pendidikan minimal DIII dan memiliki SIK</li> <li>3. Kader Lansia yang sudah di SK kan Kepala Dinkes PPKB dan Surat Tugas dari Kepala Puskesmas</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKM Esensial Puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Tenaga Pelaksana :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator Program Remaja : 1 orang</li> <li>2. Perawat dan Bidan Wilayah : 12 orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan setandar pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil Pemeriksaan Pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai dengan standar</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan pada setiap pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil pelaksanaan Promkes</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Pra lokmin UKM</li> <li>3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali lewat jejaring Puskesmas</li> </ol>

## 7. STANDAR PELAYANAN GIZI-UKM ESENSIAL

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Sasaran Peserta :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan kepada Ibu Hamil, Ibu Menyusui, Bayi, Balita, Anak Sekolah, Remaja, Lansia/Pralansia di wilayah kerja Puskesmas Pogalan</li> <li>2. Membawa KTP/KK/BPJS</li> <li>3. Membawa Buku KIA</li> <li>4. Melibatkan Lintas Program dan Lintas Sektor</li> </ol>

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemantauan Status Gizi Balita</li> <li>2. Pemberian Makanan Tambahan Pemulihan untuk Balita Gizi Kurang dan Ibu Hamil KEK</li> <li>3. Pemberian Vitamin A</li> <li>4. Pemberian Tablet Tambah Darah (Fe) untuk remaja putri dan Ibu Hamil</li> <li>5. Penyuluhan Gizi</li> <li>6. Konseling Gizi</li> <li>7. Tatalaksana Gizi Buruk</li> <li>8. Kunjungan Rumah atau pendampingan balita/ibu Hamil</li> <li>9. Pemeriksaan Garam Beryodium dan Keluarga Sadar Gizi</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemantauan Status Gizi Balita dilakukan setiap bulan</li> <li>2. Pemberian Makanan Tambahan Pemulihan Balita Gizi Kurang dilaksanakan selama 56 HMA dan Ibu Hamil KEK dilaksanakan selama 120 HMA</li> <li>3. Pemberian Vitamin A dilaksanakan 6 bulan sekali</li> <li>4. Pemberian Tablet Tambah Darah (Fe) untuk remaja putri diberikan satu tablet setiap minggu, sedangkan Pemberian Tablet Tambah Darah (Fe) untuk Ibu Hamil diberikan selama hamil</li> <li>5. Penyuluhan Gizi dilakukan sewaktu-waktu bila mana diperlukan</li> <li>6. Konseling Gizi dilakukan sewaktu-waktu bila mana diperlukan</li> <li>7. Tatalaksana Gizi Buruk dilaksanakan saat ada kasus gizi buruk</li> <li>8. Kunjungan Rumah atau pendampingan balita/ibu hamil dilakukan sewaktu-waktu bila mana diperlukan</li> <li>9. Pemeriksaan Garam Beryodium dan</li> </ol>

		Keluarga Sadar Gizi dilaksanakan setahun sekali
4	Biaya / Tarif	Tidak Dikenakan Biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemantauan Status Gizi Balita</li> <li>2. Pemberian Makanan Tambahan Pemulihan untuk Balita Gizi Kurang dan Ibu Hamil KEK</li> <li>3. Pemberian Vitamin A</li> <li>4. Pemberian Tablet Tambah Darah (Fe) untuk remaja putri dan Ibu Hamil</li> <li>5. Penyuluhan Gizi</li> <li>6. Konseling Gizi</li> <li>7. Tatalaksana Gizi Buruk</li> <li>8. Kunjungan Rumah atau pendampingan balita/ibu hamil</li> <li>9. Pemeriksaan Garam Beryodium dan Keluarga Sadar Gizi</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pasien menyampaikan pengaduan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Scan barcode pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>2. SMS, Telepon, dan Whatsapp : 0852 3282 3572</li> <li>3. Email : <a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></li> <li>4. Website : <a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></li> <li>5. Secara tertulis melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan</li> <li>• Kotak pengaduan</li> </ul> </li> </ol>

- b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan</li> </ol>

		<p>Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembartan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 33 Tahun 2012 tentang Pemberian ASI Eksklusif;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Standar Antropometri Anak;</li> <li>10. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas</li> </ol>
--	--	--

		Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik; 12. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik; 13. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4 / 007 / 406.010.12.001 / 2024 tentang Standar Pelayanan
2	Sarana/prasarana dan fasilitas	1. Meja dan kursi 2. Food Model 3. Media informasi gizi (leaflet, lembar balik) 4. Komputer 5. Buku register gizi 6. Lembar form 7. Bolpoint
3	Kompetensi Pelaksana	Ahli Gizi dengan pendidikan S1 dan D3 Gizi
4	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKM, Kepala Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	S1: 1 orang dan D3 Gizi : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan dan kompensasi
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, SATPAM, Jalur evakuasi, Titik Kumpul, Genset
7	Evaluasi, Kinerja Pelaksana	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Survey Kepuasan Pasien 3. Laporan evaluasi pengaduan 4. Lokakarya mini puskesmas 5. Laporan kinerja bulanan

## 8. STANDAR PELAYANAN P2 DIARE

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	4. Pasien dari loket 5. Membawa KK 6. Kartu BPJS 7. Membawa Buku KIA
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	15. Penemuan penderita diare dari puskesmas, puskesmas, puskesmas maupun dokter praktek swasta

		<p>16. Pasien datang daftar ke loket pendaftaran dan petugas pendaftaran mengarahkan ke Poli MTBS / Poli khusus</p> <p>17. Pasien datang ke Poli MTBS /Poli Khusus</p> <p>18. Setelah RM datang petugas melakukan anamneses dan pemeriksaan TTV</p> <p>19. Pasien di berikan penanganan sesuai derajat dehidrasi</p> <p>20. Petugas memberikan penyuluhan tentang diare</p> <p>21. Melaksanakan Monitoring dan evaluasi</p> <p>22. Pencatatan dan <i>pelaporan ( Sistem dan mekanisme dan prosedur selengkapnya tertuang dalam SOP )</i></p>
3	Jangka waktu penyelesaian	<p>1. Pelayanan diare kurang lebih 20 menit</p> <p>2. Kegiatan Penyuluhan di Posyandu sesuai jadwal posyandu</p>
4	Biaya /Tarif	<p>1. Pasien umum : Sesuai dengan peraturan bupati tentang jasa pelayanan Tarif layanan Kesehatan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sesuai dengan peraturan Bupati Trenggalek No.08 Tahun 2023 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah</li> </ul> <p>2. Pasien JKN : Sesuai dengan permenkes No.03 Tahun 2023 tentang Standart Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</p> <p>3. Pelayanan di Posyandu :Tidak di kenakan Biaya</p>
5	Produk layanans	<p>8. Pelayan penyakit diare sesuai advis dokter</p> <p>9. Pojok LROA</p> <p>10. Kunjungan rumah Bersama tim Petugas Sanitasi</p>
6	Penanganan ,Pengaduan ,Saran dan Masukan	<p>4. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>f. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>g. SMS, Telpon dan Whatsapp : <b>0852-3282-3572</b></li> <li>h. Email : <b><u><a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></u></b></li> </ul>

		<p>i. Website : <a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></p> <p>j. Secara tertulis melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditunjukkan kepada Tim Pelayanan</li> <li>• Kontak Pengaduan</li> </ul>
7	Jam Pelayanan	<p>1. Setiap hari kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Senin-Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</li> <li>▪ Jum'at : 07.30 WIB – 11.00 WIB</li> <li>▪ Sabtu : 07.30 WIB – 11.30 WIB</li> </ul> <p>2. Posyandu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sesuai jadwal posyandu ,Kesepakatan dengan lintas program dan lintas sektor terkait</li> </ul>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<p>13. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</p> <p>14. Peraturan Menteri 1216/Menkes/SK/Xr2001 Tentang Pedoman Pemberantasan Penyakit Diare.</p> <p>15. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembartan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</p> <p>16. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</p> <p>17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang</p>

		<p>Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>19. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</p> <p>20. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>21. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 82 Tahun 2014 Tentang Penanggulangan Penyakit Menular;</p> <p>22. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</p> <p>23. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>24. Peratran Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</p> <p>25. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4 / 007 / 406.010.12.001 / 2024 tentang Standar Pelayanan</p>
2	Sarana Prasarana dan /Fasilitas	<p>1 Stetoskop</p> <p>2 Termometer</p> <p>3 Timbangan Badan</p> <p>4 Meja</p> <p>5 Oralit</p> <p>6 Gelas dan sendok</p> <p>7 Air</p> <p>8 Media Promosi (Leaflet / Lembar Balik)</p>
3	Kompetensi Pelaksanaan	<p>1. Koordinator Program yang sesuai dengan kopentnsinva</p> <p>2. Dokter Umum yang memiliki STR, SIK</p> <p>3. Perawat dan Bidan Wilayah dengan pengetahuan Pendidikan minimal D-III dan Memiliki SIK</p>
4	Pengawasa Internal	<p>3. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>4. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKM Esensial Puskesmas</p>
5	Jumlah Pelaksanaan	<p>Tenaga pelaksana</p> <p>3. Koordinator Program Diare : 1 orang</p> <p>4. Perawat dan Bidan Wilavah : 12 orane:</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yand di berikan Secara Cepat,aman, dan dapat di pertanggung jawabkan (Sesuai dengan standart pelayanan )</p>

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Informasi tentang identitas pasien dijamin</li> <li>5. Hasil pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>6. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai standart</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan pada setiap pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil pelaksanaan</li> <li>2. Evaluasi Kinerja di lakukan melalui Lokakarya mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Managemen Puskesmas.</li> <li>3. Evaluasi Berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali lewat jejaring Puskesmas</li> </ol>

## 9. STANDAR PELAYANAN ISPA

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Usia 0-60 bulan</li> <li>4. Pasien dari loket</li> <li>5. Membawa KK/KTP/BPJS/KIS</li> </ol>
9.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pendaftaran di loket</li> <li>2. Menunggu diruang tunggu</li> <li>3. Datang ke poli umum/mtbs/UGD</li> <li>4. Setelah RM datang, petugas melakukan anamnesa kepada pasien antara lain:</li> <li>5. Mengukur TTV</li> <li>6. Mengukur BB,TB</li> <li>7. Mengukur LIKA/LILA</li> <li>8. Mendapatkan pelayanan medis/pengobatan sesuai penyakitnya</li> <li>9. Mendapatkan sesuai pelayanan rujukan sesuai indikasi (bila diperlukan rujuk)</li> <li>10. Mendapatkan asuhan keperawatan</li> </ol>

		<p>11. Mendapatkan pelayanan tindakan pemeriksaan laboratorium sesuai indikasi</p> <p>12. Melakukan pengambilan obat</p> <p>13. Setelah selesai, petugas melakukan pencatatan pasien balita dengan Pneumonia pada buku register harian ISPA (Pneumonia)</p>
10.	Jangka Waktu Penyelesaian	Pelayanan dilakukan kurang lebih 20 menit
11.	Biaya/Tarif	<p>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</p> <p>2. Pasien JKN: Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</p>
12.	Produk dan Pelayanan	1. dan Pelaporan
13.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <p>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</p> <p>b. SMS, Telpon dan Whatsapp : <b>0852-3282-3572</b></p> <p>c. Email : <b><u><a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></u></b></p> <p>d. Website : <b><u><a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></u></b></p> <p>e. Secara tertulis melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditunjukkan kepada Tim Pelayanan</li> <li>• Kontak Pengaduan</li> </ul>
14.	Jam Pelayanan	<p>Setiap hari kerja :</p> <p>1. Senin-Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</p> <p>2. Jum'at : 07.30 WIB – 11.00 WIB</p> <p>3. Sabtu : 07.30 WIB – 11.30 WIB</p>

- b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembartan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 82 Tahun 2014 Tentang Penanggulangan Penyakit Menular;</li> <li>9. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> </ol>

		<p>10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peratran Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</p> <p>12. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4 / 007 / 406.010.12.001 / 2024 tentang Standar Pelayanan</p>
2	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Alat Kesehatan Diagnostic (Thermometer, Timbangan Anak, Bayi dan Microtoise</li> <li>3. Form Status Pasien</li> <li>4. Register Harian ISPA (Pneumonia)</li> <li>5. Buku Panduan</li> <li>6. Stop Watch</li> <li>7. Kertas Resep</li> <li>8. Stetoskop</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemegang Program: Kompetensi minimal D3 Keperawatan atau Kebidanan</li> <li>2. Perawat dan Bidan Wilayah dengan Pendidikan Minimal D3 dan Memiliki SIP</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi Atasan Langsung</li> <li>2. Sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKM Esensial Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Tenaga Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator Program: 1 Orang</li> <li>2. Perawat dan Bidan Wilayah: 12 Orang</li> <li>3. Perawat Ruang UGD/Tindakan</li> <li>4. Petugas Poli: 2 Orang</li> </ol>

6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> <li>3. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai standart</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan pada setiap pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil pelaksanaan</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pra Lokmin UKM</li> <li>3. Evaluasi melalui pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>4. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali melalui jejaring Puskesmas</li> </ol>

## 10. STANDAR PELAYANAN KUSTA

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan kepada Masyarakat, pasien suspek kusta, dan pasien kusta</li> <li>2. Membawa KTP/KK/KIS/Kartu kunjungan/Kartu Pengambilan obat</li> </ol>
2	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penatalaksanaan pasien Kusta di Puskesmas</li> <li>2. Sosialisasi / penyuluhan kusta bagi masyarakat dan kader posyandu</li> <li>3. Skrenning kusta bagi SD/ MI</li> </ol> <p><i>Sistem, Mekanisme dan Prosedur selengkapnya</i></p>

3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien baru 60 - 90 menit</li> <li>2. Pasien ulang 45 - 60 menit</li> <li>3. Sosialisasi / Penyuluhan 30 - 45 menit</li> <li>4. Skrenning SD/MI 120 - 240 menit</li> </ol>
4	Biaya/ tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum :  Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien JKN:  Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan penderita baru /lama</li> <li>2. Pemeriksaan Laboratorium</li> <li>3. Pemeriksaan Fungsi Syaraf (POD)</li> <li>4. Pengobatan</li> <li>5. Pemeriksaan kontak erat</li> <li>6. Follow up</li> <li>7. Skrening anak sekolah</li> <li>8. Penyuluhan masyarakat</li> <li>9. Penvuluhan Nakes dan kader kesehatan</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/ pasien menyampaikan pengaduan melalui <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form</li> <li>a. SMS dan Whatsapp: <b>0852-3282-3572</b></li> <li>b. Website : <a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></li> <li>c. Email: <b><i>puskemas.pogalan@gmail.com</i></b></li> <li>d. Secara tertulis melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditujukan kepada tim Pelayanan</li> <li>• Kotak pengaduan</li> </ul> </li> <li>e. Secara langsung</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>4. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</li> <li>5. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SMS/WA/EMAIL pengadu yang bersangkutan</li> <li>b. Papan pengumuman</li> <li>c. Secara langsung</li> </ol> </li> </ol>

7	Jam Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin-kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</li> <li>2. Jum'at : 07.30 WIB – 11.00 WIB</li> <li>3. Sabtu : 07.30 WIB – 11.30 WIB</li> </ol>

- b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi

<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembartan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan RI no 82 Tahun 2014 tentang Penanggulangan Penyakit Menular;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2016 Tentang Penanggulangan KUSTA</li> <li>10. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang pelayanan Publik;</li> <li>12. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>13. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4 / 007 / 406.010.12.001 / 2024 tentang Standar Pelayanan</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode / media ( poster, leaflet, lembar balik, materi dalam bentuk PPT)</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Kartu penderita</li> <li>4. Buku Register</li> <li>5. Lembar POD</li> <li>6. MDT</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemegang Program Kompetensi minimal D3 Keperawatan atau Kebidanan</li> <li>2. Dokter Umum yang memiliki STR, SIK</li> <li>3. Perawat dan Bidan Wilayah dengan pengetahuan pendidikan minimal Diil dan memiliki SIK</li> <li>4. Analis kesehatan dengan pengetahuan pendidikan minimal Diil dan memiliki SIK</li> </ol>

4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKM esensial Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Tenaga pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Koordinator Program : 1 orang</li> <li>Dokter Umum : 1 orang</li> <li>Perawat dan Bidan Wilavah 12 orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Hasil pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai standart</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Evaluasi kinerja dilakukan pada setiap pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil pelaksanaan promkes</li> <li>Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Pra Lokmin UKM</li> <li>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali lewat jejaring Puskesmas</li> </ol>

## 11. STANDAR PELAYANAN RABIES

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membawa KTP/KK</li> <li>Pasien sudah mendaftar di bagian pendaftaran</li> <li>Kartu BPJS</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan wawancara langsung dengan penderita, kasus gigitan, meliputi: waktu kejadian (digigit), lokasi gigitan, hewan penular rabies (HPR), kondisi akhir HPR</li> </ol>

		<p>(mati atau tidak), alasan digigit (provokasi atau tidak)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pencucian luka sesuai dengan protap pencucian luka pada kasus zizitan</li> <li>Menentukan status pemberian Vaksin Anti Rabies (VAR) pada pasien (ada pasien perlu diberikan VAR dengan segera ,ada pula pasien yang memerlukan rnaaa observa si nada hewan nenvicit /HPR)</li> <li>Apabila pasien perlu diberikan Vaksin AntiRabi es,maka petuzas memberikan VAR sesuai dosis</li> <li>Menjelaskan kepada pasien tentang jadwal pemberian VAR selanjutnya (apabila pasien memerlukan VARlenzkan 4 dosis)</li> <li>Memberikan informasi kepada pasien dan keluarga tentang perawatan sederhana yang bisa dilakukan oada luka kasus zizitan aoabila sudah dirumah Sistem, Mekanisme dan Prosedur selengkapnya</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>30 menit ( cuci luka )</li> <li>20 menit ( VAR pertama)</li> <li>10 menit VAR selaniutnya</li> </ol>
4	Biaya/tariff	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</li> <li>Pasien JKN: Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</li> </ol>
5	Produk Peayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pelayanan pasien kasus gigitan tertangani sesuai dengan SOP ( pencucian luka sampai pemberian VAR (apabila diperlukan)</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> <li>Scan barcode pengaduan berbasis google form online</li> <li>SMS, WA : <b>0852-3282-3572</b></li> <li>Website : <a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></li> <li>Email: <b><i>puskemasogalan@gmail.com</i></b></li> <li>Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>Surat yang ditujukan kepada tim Pelayanan Pengaduan Puskesmas</li> <li>Kotak Pengaduan</li> </ul> </li> <li>Secara langsung</li> </ol> </li> <li>Petugas mencatat semua pengaduan</li> </ol>

		<p>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</p> <p>4. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</p>
7	Jam Pelayanan	<p>1. Senin-kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</p> <p>2. Jum'at : 07.30 WIB – 11.00 WIB</p> <p>3. Sabtu : 07.30 WIB – 11.30 WIB</p>

5. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembartan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</p> <p>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p>

		<p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</p> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>8. Peraturan Menteri Kesehatan RI no 82 Tahun 2014 tentang Penanggulangan Penyakit Menular;</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2016 Tentang Penanggulangan RABIES</p> <p>10. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</p> <p>11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang pelayanan Publik;</p> <p>12. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</p> <p>13. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4 / 007 / 406.010.12.001 / 2024 tentang Standar Pelayanan</p>
2	Sarana, Prasarana dan /atau fasilitas	<p>1. ATK</p> <p>2. Register Rabies</p> <p>3. Buku panduan</p> <p>4. Media Promosi (Leaflet/ Lembar Balik)</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pemegang program rabies: kompetensi minimal D3 Keperawatan</p> <p>2. Dokter umum yang memiliki STR dan SIK</p> <p>3. Perawat UGD dan wilayah dengan pengetahuan pendidikan minimal DIII dan memiliki STR dan SIK</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKM esensial Puskemas</p>

5	Jumlah Pelaksana	Tenaga Pelaksana: 1. Pelaksana pelayanan program rabies 1 orang 2. Dokter umum 1 orang 3. Perawat ruang UGD/tindakan 4. Perawat wilayah 6 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan secara cepat aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar pelayanan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi tentang identitas pasien dijamin 2. Hasil pemeriksaan pasien dijamin kerahasiannya 3. Obat yang digunakan dijamin maa berlaku penggunaannya tidak kadaluarsa 4. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai standar
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan pada setiap pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil pelaksanaan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan puskesmas dan rapat Pra Lokmin UKM 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali lewat jejaring puskesmas

## 12. STANDAR PELAYANAN TBC

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	4. Semua pasien dengan batuk berdahak lebih dari 2 minggu atau lebih, badan lemes, nafsu makan turun, berat badan turun, berkeringat di malam hari tanpa aktivitas, demam meriang lebih dari 1 bulan 5. Memabawa KTP / KK / KIS / Kartu berobat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di rekam medis 2. Petugas melakukan identifikasi pasien

		<p>3. Petugas mengidentifikasi pasien sebagai pasien TB kontrol rutin pengobatan atau pasien TB baru dan memberikan layanan pengobatan TB</p> <p>A. Pasien TB kontrol rutin pengobatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas melakukan follow up pengobatan TB dengan kajian awal klinis yaitu anamnesis, pemeriksaan fisik, dan pemeriksaan penunjang yang diperlukan pasien</li> <li>b. Petugas melakukan evaluasi kepatuhan pasien minum obat TB</li> <li>c. Petugas melakukan rujukan (internal / eksternal) bila diperlukan</li> <li>d. Petugas memberikan pendidikan/ penyuluhan kepada pasien</li> <li>e. Petugas memberikan resep obat TB sesuai dengan fase pengobatan dan dosis yang tertera di form TB 01)</li> </ol> <p>B. Pasien TB Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas melakukan pemeriksaan fisik kepada pasien</li> <li>b. Petugas melakukan rujukan (internal/ eksternal bila diperlukan)</li> <li>c. Petugas memberikan konseling TB</li> <li>d. Petugas memberikan informed consent pengobatan TB yang akan diberikan kepada pasien dengan melengkapi form inform consent</li> <li>e. Petugas melengkapi form TB 01</li> <li>f. Petugas memberikan resep kepada pasien untuk pengambilan obat TB</li> <li>g. Petugas menginformasikan kepada pasien untuk kontrol sesuai jadwal yang ditentukan dalam kartu control</li> </ol>
--	--	---

		<p>h. Pasien dipersilahkan pulang</p> <p>i. Petugas melakukan pencatatan hasil kegiatan pada buku rekam medis dan buku register</p> <p>j. Petugas menginput data pasien di aplikasi e_LINK</p>
3	Jangka waktu Penyelesaian	<p>6. 15-20 menit (pasien baru)</p> <p>7. 10 menit (pasien lama)</p> <p>8. 20 menit untuk kegiatan skrining</p>
4	Biaya / Tarif	<p>1. Tidak di kenakan biaya selama pengobatan</p> <p>2. Sosialisasi / Penyuluhan : Tidak dikenakan Biaya</p> <p>3. Skrining sekolah / pondok / tempat beresiko lainnya : tidak di kenakan Biaya</p>
5	Produk Pelayanan	<p>Pelayanan pengobatan pasien TBC</p> <p>8. Investigasi kontak 20 orang sekitar penderita TBC</p> <p>9. Kartu Penderita TBC</p> <p>10. Pencatatan pasien</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>6. Pengguna / pasien menyampaikan pengaduan melalui</p> <p>g. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</p> <p>h. SMS dan Whatsapp : <b>0813 2529 3202</b></p> <p>i. Telepon : <b>(0355) 795371</b></p> <p>j. Email : <b><u><i>pkm_pogalan@mail.com</i></u></b></p> <p>k. Secara tertulis melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan</li> <li>• Kotak Pengaduan</li> </ul> <p>l. Secara Langsung</p> <p>7. Petugas mencatat semua pengaduan</p> <p>8. Semua pengaduan akan di bahas oleh tim pengaduan</p> <p>9. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</p>

		<p>10. Umpan balik pengaduan akan di sampaikan melalui :</p> <p>d. SMS / Telp / WA / email pengadu yang bersangkutan</p> <p>e. Papan Pengumuman</p> <p>f. Secara langsung</p>
7	Jam Pelayanan	<p>Hari Kerja:</p> <p>1. Senin-kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</p> <p>2. Jum'at : 07.30 WIB – 11.00 WIB</p> <p>3. Sabtu : 07.30 WIB – 11.30 WIB</p>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembartan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> </ol>
---	-------------	---

		<p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</p> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>8. Peraturan Menteri Kesehatan RI no 82 Tahun 2014 tentang Penanggulangan Penyakit Menular;</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2016 Tentang Penanggulangan Tuberkulosis</p> <p>10. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</p> <p>11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang pelayanan Publik;</p> <p>12. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</p> <p>13. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4 / 007 / 406.010.12.001 / 2024 tentang Standar Pelayanan</p>
2	Sarana/prasarana dan fasilitas	<p>15. ATK</p> <p>16. TB 01, TB 02, TB 03, TB 06, TB 09</p> <p>17. OAT (Obat Anti Tuberculosis)</p> <p>18. Form Skrining Terduga TB</p> <p>19. Alat Pengukur Berat badan</p> <p>20. Kertas resep</p> <p>21. Media Informasi / Lembar Balik</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>3. Pemegang program P2TB : Perawat dengan pendidikan minimal D3 Keperawatan</p> <p>4. Dokter umum yang memiliki STR / SIK</p> <p>5. Analis Kesehatan dengan Pendidikan minimal DIII dan memiliki SIK</p>

		6. Kader Jumantuk yang sudah di SK kan oleh Kepala DinKes PPKB
4	Pengawasan Internal	5. Supervisi oleh atasan langsung 6. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKM Essensial Puskesmas
5	Jumlah pelaksana	Tenaga Pelaksana 3. Pelaksana Pelayanan Program P2TBC : 1 orang 4. Dokter Umum : 1 orang 5. Perawat dan Bidan wilayah : 12 orang 6. Kader Jumantuk wilayah kerja UPT Puskesmas Pogalan
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan di berikan secara cepat, aman, dan dapat di pertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	1. Hasil pemeriksaan pasien di jamin kerahasiaannya 2. Obat yang digunakan di jamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 3. Peralatan penunjang yang di gunakan di jamin sesuai standart
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan pada setiap pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil pelaksanaan 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Managemen Puskesmas 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali lewat jejaring Puskesmas

### 13. STANDAR PELAYANAN HIV/AIDS

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ibu hamil, Calon Pengatin Wanita</li> <li>2. KTP Trenggalek</li> <li>3. Membawa KK</li> <li>4. Kartu BPJS</li> <li>5. Membawa buku KIA</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran</li> <li>2. Anamnesa dan pemeriksaan oleh dokter di poli umum dan poli KIA</li> <li>3. Pasien suspek hiv dari poli umum dan pasien kebidanan dari poli KIA di anjurkan screening HIV di ruang konseling</li> <li>4. Petugas P2 HIV meregister pasien yang di screening</li> <li>5. Pasien yang di serening di rujuk ke lab untuk test HIV</li> <li>6. Hasil test HIV yang positif di rujuk balik ke petugas</li> <li>7. P2 HIV pasca test kemudian di rujuk balik ke dokter Poli umum untuk di rujuk ke RS untuk mendapatkan pengobatan ARV 7 Pasien pulang</li> <li>8. Luar gedung: petugas melaksanakan screening di masyarakat yang beresiko apabila ditemukan di anjurkan ke Puskesmas untuk pemeriksaan lebih lanjut</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 15-20 Menit (Pasien Baru)</li> <li>2. 10 Menit (Pasien Lama)</li> <li>3. 20 menit untuk kegiatan skrening</li> </ol>
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien JKN: Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</li> </ol>
5	<u>Produk</u> Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Skrening HIV</li> <li>2. Pemeriksaan HIV/AIDS</li> <li>3. Pencatatan pasien</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/ pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> </ol> </li> </ol>

		<p>b. SMS dan Whatsapp: <b>0852-3282-3572</b>  c. Website : <a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a>  d. Email: <b><i>puskemas.pogalan@gmail.com</i></b>  e. Secara tertulis melalui :  • Surat yang ditujukan kepada tim Pelayanan  • Kotak pengaduan  f. Secara langsung</p> <p>2. Petugas mencatat semua pengaduan  3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim <u>pengaduan</u>  4. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM  5. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <p>a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan  b. Papan pengumuman  c. Secara langsung</p>
7	Jam Pelayanan	<p>1. Senin-kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB  2. Jum'at : 07.30 WIB – 11.00 WIB  3. Sabtu : 07.30 WIB – 11.30 WIB</p>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembartan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</p> <p>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009</p>

		<p>tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan RI no 82 Tahun 2014 tentang Penanggulangan Penyakit Menular;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2016 Tentang Penanggulangan HIV/AIDS</li> <li>10. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang pelayanan Publik;</li> <li>12. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> </ol>
--	--	--

		13. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4 / 007 / 406.010.12.001 / 2024 tentang Standar Pelayanan
2	Sarana, Prasarana dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kohort HIV</li> <li>2. Aplikasi SIHA</li> <li>3. Buku saku</li> <li>4. Leaflet HIV</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemegang Program P2 HIV: Kompetensi minimal D3 Keperawatan atau Kebidanan</li> <li>2. Dokter Umum yang memiliki STR dan SIK</li> <li>3. Perawat dengan pengetahuan pendidikan minimal DIII dan memiliki STR dan SIK</li> <li>4. Analis kesehatan dengan pengetahuan pendidikan minima 1 DIII dan memiliki SIK</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKMEsensial Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Tenaga pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksana Pelayanan Program P2 HIV: 1 orang</li> <li>2. Dokter Umum : 1 orang</li> <li>3. Perawat dan Bidan Wilayah : 12 orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang identitas pasien dijamin</li> <li>2. Hasil pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>3. Obat yang digunakan dijamin masa berlakunya (tidak kadaluwarsa)</li> <li>4. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai Standart</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan pada setiap pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil pelaksanaan program</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Pra Lokmin UKM</li> <li>3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali lewat IER Puskesmas</li> </ol>

#### 14. STANDAR PELAYANAN DBD

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien panas > 2 hari 2. KTP Trenggalek 3. Membawa KK 4. Kartu BPJS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Agen/mikroorganisme : virus dengue 2. Reservoir 3. Tempat atau jalur keluar meliputi : Nyamuk Aedes Aegypti 4. Cara transmisi : transmisi kontak 5. Tempat atau pintu masuk : Gigitan nyamuk 6. Pasien rentan : Gigitan nyamuk di pagi hari Sistem, Mekanisme dan Prosedur selengkapnya tertuang dalam SOP
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. 15-20 menit (Pasien Baru) 2. 10 menit (Pasien Lama)
4	Biaya / Tarif	1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah 2. Pasien JKN: Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	1. Pemeriksaan Laboratorium dan pemeriksaan jentik
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online b. SMS dan Whatsapp : 0852-3282-3575 c. Email : <a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a> d. Website : <a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a> e. Secara tertulis melalui : <ul style="list-style-type: none"><li>• Surat yang ditujukan kepada Tim Pelayanan</li><li>• Kotak Pengaduan</li></ul>
7	Jam Pelayanan	1. Senin-Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB 2. Jum'at : 07.30 WIB – 11.00 WIB 3. Sabtu : 07.30 WIB – 11.30 WIB

- b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="646 297 1461 504">1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li data-bbox="646 515 1461 772">2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li data-bbox="646 784 1461 996">3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li data-bbox="646 1008 1461 1220">4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li data-bbox="646 1232 1461 1444">5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li data-bbox="646 1456 1461 1556">6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li data-bbox="646 1568 1461 1668">7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li data-bbox="646 1680 1461 1780">8. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 82 Tahun 2014 Tentang Penanggulangan Penyakit Menular;</li> <li data-bbox="646 1792 1461 1937">9. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> </ol>

		<p>10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</p> <p>12. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4 / 007 / 406.010.12.001 / 2024 tentang Standar Pelayanan</p>
	Register Program DBD	<p>1. ATK</p> <p>2. TTV dan laboratorium</p> <p>3. Form Status Pasien</p> <p>4. Register Harian Program DBD</p> <p>5. Buku Panduan</p> <p>6. Stop Watch</p> <p>7. Kertas Resep</p> <p>8. Stetoskop</p>
	Kompetansi Pelaksana	<p>1. Pemegang Program: Kompetensi minimal D3 Keperawatan atau Kebidanan</p> <p>2. Perawat dan Bidan Wilayah dengan Pendidikan Minimal D3 dan Memiliki SIP</p>
	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi Atasan Langsung</p> <p>2. Sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKM Esensial Puskesmas</p>
	Jumlah Pelaksana	<p>Tenaga Pelaksana</p> <p>1. Koordinator Program: 1 Orang</p> <p>2. Perawat dan Bidan Wilayah: 12 Orang</p> <p>3. Perawat Ruang UGD/Tindakan</p> <p>4. Petugas Poli: 2 Orang</p>
	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diberikan cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p>

Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> <li>3. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai standart</li> </ol>
Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan pada setiap pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil pelaksanaan</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas</li> <li>3. Evaluasi melalui pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>4. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali melalui jejaring Puskesmas</li> </ol>

## 15. STANDAR PELAYANAN MALARIA

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

NO.	KOMPONEN		URAIAN
1	2		3
1.	Persyaratan Pelayanan	1.	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. KTP Trenggalek</li> <li>3. Membawa KK</li> <li>4. Krtu BPJS</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1.	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pasien dengan keluhan Tubuh merasakan sensasi dingin dan menggigil, Demam Sakit Kepala, Mual dan muntah, Kejang (biasanya terjadi pada penderita malaria di usia muda), Tubuh berkeringat diiringi dengan kelelahan Nyeri pada tubuh</li> <li>3. Petugas yang berada di Resepsionis gerbang utama Puskesmas di arahkan ke Ruang Infeksius</li> <li>4. Petugas yang ada di ruang Infeksius melakukan pendaftaran pasien</li> </ol>

			<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Petugas Pendaftaran menginput data pasien ke aplikasi Pendaftaran (E link) dan mempersiapkan RM</li> <li>6. Petugas (Perawat) ruang infeksius menerima RM (Rekam Medis) pasien dan melakukan Anamnesis pasien, selanjutnya pasien masuk ruang dokter</li> <li>7. Dokter Ruang Infeksius melakukan anamnesis, jika pasien mengarah kriteria dengan terduga malaria langsung di rujuk ke ruang laboratorium untuk melakukan pemeriksaan darah</li> <li>8. Setelah hasil pemeriksaan SD keluar jika positif malaria langsung diobati dengan Koordinasi Dokter dengan Pelaksana Pelayanan Program P2 Malaria</li> <li>9. Petugas kemudian menjelaskan dampak dan efek samping dari obat malaria</li> <li>10. Petugas kemudian memasukan ke Aplikasi SISMAL Sistem, Mekanisme dan Prosedur selengkapnya tertuang dalam SOP</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1.	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 15-20 Menit</li> <li>3. Menyesuaikan hasil positif dari pasien kemudian ditindak lanjuti dengan pengobatan 1x24 jam</li> <li>4. Follow up hari ke 3,7,14, dan 28 hari, atau sampai hasil pemeriksaan laboratorium negatif</li> </ol>
4.	Biaya / tariff		Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	1.	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pemeriksaan SD</li> <li>3. Petugas memberikan obat artemisinin combinationtherapy dengan dosis yang telah ditetapkan</li> <li>4. Follow up hari ke 3, 7, 14, dan 28 hari atau sampai hasil pemeriksaan laboratorium negative</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1.	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pengguna / pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scane barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>b. SMS dan Whatsapp : 081230256271</li> <li>c. Telephone :081230256271</li> </ol> </li> </ol>

			<p>d. Email: <a href="mailto:puskesmas.pogalan@gmail.com">puskesmas.pogalan@gmail.com</a></p> <p>e. Scane tertulis melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang di tujukan kepada tim Pelayanan Pengaduan Puskesmas</li> <li>• Kotak pengaduan</li> </ul> <p>f. Secara langsung</p> <p>3. Petugas mencatat semua pengaduan</p> <p>4. Semua pengaduan akan di bahas oleh tim pengaduan</p> <p>5. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</p> <p>6. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan</li> <li>b. Papan pengumuman</li> <li>c. Secara langsung</li> </ul>
7.	Jam Pelayanan	1.	<p>2. Senin-Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</p> <p>3. Jum'at: 07.30 WIB – 11.00 WIB</p> <p>4. Sabtu : 07.30 WIB – 11.30 WIB</p> <p>5. Sesuai dengan kasus</p>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembartan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</p> <p>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>8. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>9. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>10. Peratran Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>11. Pemenkes Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Penanggulangan Malaria</li> <li>12. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan</li> </ol>
2.	Saran, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Kohort Malaria</li> <li>3. Buku Saku, Buku PAanduan</li> <li>4. Aplikasi SISMAL Malaria</li> <li>5. Media Promosi Malaria ( Leaflet/ Lembar Balik)</li> <li>6. Peralatan Laboratorium Sederhana</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemegang Program P2 Malaria: Kompetensi minimal D3 Keperawatan atau Kebidanan</li> <li>2. Dokter Umum yang memiliki STR dan SIK</li> <li>3. Perawat dan Bidan Wilayah dengan pengetahuan Pendidikan minimal DIII dan memiliki STR DAN SIK</li> </ol>

		4. Analisis Kesehatan dengan pengetahuan Pendidikan minimal DIII dan memiliki SIK
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian internal oleh auditor PJ UKM Esensial Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	Tenaga Pelaksana: 1. Pelaksana Program P2 Malaria: 1 orang 2. Dokter Umum : 1 orang 3. Perawat Ruang Infeksius 4. Perawat dan Bidan Wilayah : 12 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan setandar pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	1. Informasi tentang identitas pasien dijamin 2. Hasil Pemeriksaan Pasien dijamin kerahasiaan nya 3. Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa) 4. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai dengan standar
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan dan pada setiap pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil peaksanaan Program Gizi 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Pra Lokmin UKM 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali lewat jejaring Puskesmas

## 16. STANDAR PELAYANAN SURVEYLANCE

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	1. Petugas melakukan kegiatan pemantauan terhadap masalah kesehatan masyarakat yang ada di wilayah kerja puskesmas, meningkatkan kewaspadaan dini terhadap kemungkinan terjadinya KLB/wabah dan dampaknya. 2. Melakukan penyelidikan epidemiologi dan investigasi penanggulangan KLB/wabah serta desiminasi informasi dan data kesehatan kepada pihak yang berkepentingan sesuai dengan pertimbangan kesehatan.

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>A. Pengumpulan data diperoleh dengan dua cara yaitu surveilans aktif dan surveilans pasif.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surveilans aktif dilakukan dengan cara kunjungan petugas surveilans ke unit sumber data.</li> <li>b. Surveilans pasif dilakukan melalui laporan rutin yang dikirimkan ke puskesmas atau hasil kunjungan pasien di puskesmas.</li> </ol> <p>B. Pencatatan dan pengolahan data</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Laporan Surveilans Terpadu Penyakit (STP) <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pengambilan data bulanan kasus penyakit dari sistem e-link puskesmas.</li> <li>2. Data kasus yang dicatat hanya kasus baru (kunjungan baru) yang potensial wabah.</li> </ol> </li> <li>b. Laporan campak (MR-01) <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pengambilan data mingguan kasus campak dari sistem e-link dan dari laporan petugas wilayah.</li> <li>2. Dibuat rutin setiap minggu dengan menggunakan format MR-01 baik ada kasus atau nihil.</li> <li>3. Pencatatan lengkap sesuai dengan variable yang telah ada pada format MR-01.</li> </ol> </li> <li>c. Laporan W2 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pengambilan data mingguan kasus penyakit dari e-link dan laporan petugas wilayah.</li> <li>2. Data kasus yang dicatat hanya kasus baru(kunjungan baru) yang potensial wabah.</li> </ol> </li> </ol> <p>C. Pelaporan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Laporan bulanan Surveilans Terpadu Penyakit (STP) Data/laporan STP dikirim ke Dinas Kesehatan sebelum tanggal 5 setiap bulan melalui WA.</li> <li>b. Laporan mingguan campak (MR-01) Data/laporan MR-01 dikirim ke Dinas Kesehatan setiap hari Senin setiap minggu melalui email.</li> <li>c. Laporan mingguan (W2) format SKDR <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan entry data mingguan wabah ke format W2 (SKDR).</li> <li>2. Pencatatan laporan W2 dari wilayah kerja kemudian diinput ke dalam sistem (SKDR), dilaksanakan setiap hari Senin/Selasa pada minggu epidemiologi berikutnya.</li> </ol> </li> <li>d. Klarifikasi Alert System/Peringatan kasus potensial KLB melalui SKDR wajib diverifikasi</li> </ol>
---	--------------------------------	---

		<p>oleh puskesmas sesuai dengan hasil pengamatan kasus dilapangan maksimal 24 jam.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Umpan balik/penyebaran informasi.</li> <li>2. Umpan balik tertulis atau supervisi pada sumber data/pelapor/penanggung jawab wilayah jika ada peningkatan kasus pada wilayah kerjanya untuk tindak lanjut kasus.</li> <li>3. Menginformasikan ke lintas program terkait jika ada tren peningkatan kasus guna pengambilan keputusan terkait program.</li> <li>4. Melaporkan kepada Kepala Puskesmas terkait hasil pengolahan data tersebut.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Menyesuaikan kasus
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan sampel</li> <li>2. Hasil penyelidikan epidemiologi</li> <li>3. Pengobatan dan isolasi.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Whatsapp : 0813-2529-3202</li> <li>b. Facebook : puskesmas.pogalan</li> <li>c. Instagram : @puskesmaspogalan</li> <li>d. Website : pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id</li> <li>e. Survey kepuasan Pelanggan : <a href="http://linktr.ee/puskesmas_pogalan">linktr.ee/puskesmas_pogalan</a></li> <li>f. Secara tertulis melalui kotak saran</li> <li>g. Secara langsung.</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan.</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan.</li> <li>4. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM.</li> <li>5. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan</li> <li>b. Papan pengumuman</li> <li>c. Secara langsung.</li> </ol> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan	Menyesuaikan kasus

- b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran

		<p>Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembartan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1501/Menkes/Per/X/2010 tentang Jenis Penyakit Menular Tertentu Yang Dapat Menimbulkan Wabah dan Upaya Penanggulangan;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>9. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</li> </ol>
--	--	---

		<p>11. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</p> <p>12. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4 / 007 / 406.010.12.001 / 2024 tentang Standar Pelayanan</p>
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Komputer dan perlengkapannya termasuk Wifi/jaringan internet.</p> <p>2. Komunikasi (Telepon, Whatsapp)</p> <p>3. Referensi surveilans epidemiologi, penelitian dan kajian kesehatan.</p> <p>4. Pedoman pelaksanaan surveilans epidemiologi dan program aplikasi komputer.</p> <p>5. Formulir perekaman data surveilans epidemiologi sesuai dengan pedoman.</p> <p>6. Peralatan pelaksanaan surveilans epidemiologi di Puskesmas.</p> <p>7. Sarana transportasi.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	S1 Kesehatan Masyarakat Peminatan Epidemiologi
4	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>2. Pengendalian internal oleh auditor PJ UKM Essensial Puskesmas</p>
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Keselamatan sasaran dengan melakukan identifikasi resiko terhadap segala kemungkinan yang dapat terjadi pada saat pelaksanaan kegiatan. Upaya pencegahan resiko terhadap sasaran harus dilakukan untuk tiap-tiap kegiatan yang akan dilaksanakan.</p> <p>2. Keselamatan petugas surveilans perlu melakukan proteksi terhadap resiko penularan penyakit menular, dan resiko terkontaminasi bahan kimia.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi Kinerja dilakukan pada setiap pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil pelaksanaan program surveilans.</p> <p>2. Evaluasi Kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pra Lokmin UKM</p> <p>3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</p> <p>4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali lewat jejaring Puskesmas</p>

## 17. STANDAR PELAYANAN PENYAKIT TIDAK MENULAR (PTM)

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan usia 15 tahun ke atas di wilayah kerja puskesmas</li> <li>2. Register dari loket</li> <li>3. Formulir rujukan dari poliklinik</li> <li>4. Hasil pemeriksaan laboratorium</li> <li>5. Adanya peningkatan kasus PTM</li> <li>6. Melibatkan lintas program dan lintas sektor</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan deteksi dini faktor resiko Penyakit Tidak Menular baik dari puskesmas, pustu, poskesdes, maupun masyarakat seperti penyakit DM dan gangguan metabolik, penyakit paru kronik dan gangguan imunologi, penyakit jantung dan pembuluh darah, gangguan indra, penyakit kanker, dan kelainan darah.</li> <li>2. Pelaporan penderita yang telah ditemukan di puskesmas, pustu, poskesdes, maupun masyarakat.</li> <li>3. Kegiatan kunjungan / pelacakan penderita PTM dan faktor resiko PTM ke rumah penderita.</li> <li>4. Anamnesa dan pemeriksaan fisik pasien terhadap tanda dan gejala lain</li> <li>5. Rujukan penderita/penemuan PTM</li> <li>6. Merencanakan tindak lanjut penanggulangan</li> <li>7. Menyiapkan sarana dan prasarana</li> <li>8. Pelaksanaan penanggulangan penyakit</li> <li>9. Memberikan penyuluhan kesehatan terutama faktor penyebab dan pencegahan penyakit dengan gaya hidup sehat.</li> </ol> <p>Sistem, mekanisme, dan prosedur selengkapnya tertuang dalam SOP.</p>
3	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan posbindu PTM dilaksanakan 1 bulan sekali</li> <li>2. Kegiatan kunjungan penderita PTM dan faktor resiko dilakukan sewaktu-waktu bilamana diperlukan</li> <li>3. Kegiatan deteksi dini dilakukan setahun sekali</li> <li>4. Rujukan PTM dilakukan bila mana diperlukan</li> </ol>

4	Biaya / Tarif	<p>3. Pasien Umum Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</p> <p>4. Pasien JKN Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	<p>1. Posbindu PTM</p> <p>2. Deteksi dini faktor resiko PTM</p> <p>3. Kunjungan penderita PTM</p> <p>4. Rujukan faktor resiko dan penderita PTM</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>b. SMS, Telpn dan Whatsapp : <b>0852-3282-3572</b></li> <li>c. Email : <b><u><a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></u></b></li> <li>d. Website : <b><u><a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></u></b></li> <li>e. Secara tertulis melalui: Surat yang ditunjukkan kepada Tim Pelayanan Kontak Pengaduan</li> </ul>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No	Komponen	Uraian
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>4. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah RI Nomor 2 tahun 2018 tentang Standart Pelayanan Minimal</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 tahun 2015 tentang Penanggulangan Penyakit Tidak Menular;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2015 tentang Upaya Peningkatan Kesehatan dan Pencegahan Penyakit;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada <i>Standar Pelayanan Minimal</i> Bidang Kesehatan;</li> <li>10. <i>Keputusan Menteri Kesehatan RI no. 1479/MENKES/SK/X/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Surveilans Epidemiologi</i></li> </ol>

		<p>Penyakit Menular dan Penyakit Tidak Menular Terpadu.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>11. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>12. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik; tentang Pedoman Survey Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017</li> <li>15. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>16. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4 / 007 / 406.010.12.001 / 2024 tentang Standar Pelayanan</li> </ol>
	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Posbindu KIT</li> <li>3. Buku KMS PTM</li> <li>4. Form Skreening</li> <li>5. Register Posbindu</li> <li>6. Peralatan Laboratorium Sederhana</li> <li>7. Media Promosi</li> </ol>
	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemegang program PTM: Kompetensi minimal D3 Keperawatan/kebidanan</li> <li>2. Dokter umum yang memiliki STR dan SIK</li> <li>3. Perawat dan bidan wilayah: pendidikan minimal D3 dan memiliki STR dan SIK</li> <li>4. Analis kesehatan: pendidikan minimal D3 dan memiliki SIK</li> </ol>
	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Pengendalian internal oleh auditor PJ UKM esensial puskesmas.</li> </ol>
	Jumlah Pelaksana	<p>Tenaga pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksana pelayanan program PTM: 1 orang</li> <li>2. Dokter umum: 1 orang</li> <li>3. Perawat dan Bidan wilayah: 12 orang</li> </ol>
	Jaminan Pelayanan	Sesuai dengan standart pelayanan
	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang identitas pasien dijamin</li> <li>2. Hasil pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>3. Obat yang digunakan tidak kadaluarsa</li> <li>4. Peralatan penunjang sesuai standart</li> </ol>

	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan puskesmas dan rapat tinjauan manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja</li> <li>3. Survey indeks kepuasan masyarakat</li> </ol>
--	----------------------------	---

## 18. STANDAR PELAYANAN JIWA

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membawa kartu identitas / KTP / FotoCopy KK</li> <li>2. Memabawa Kartu Jaminan BPJS</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang di puskesmas didampingi oleh keluarga/ kader</li> <li>2. Pasien mendaftar dipendaftaran sesuai alur pendaftaran</li> <li>3. Pasien masuk di poli umum</li> <li>4. Pasien diperiksa oleh dokter kemudian diberikan resep atau rujukan ke sarana yang lebih tinggi</li> <li>5. Pasien dialihkan ke pengelola kesehatan jiwa untuk dilakukan asuhan keperawatn jiwa</li> <li>6. Menganjurkan kepada keluarga pasien untuk membantu pasien kontrol secara rutin</li> <li>7. Untuk pasien yang kondisinya tidak memungkinkan untuk datang sendiri ke puskesmas, pengobatan lanjutan bisa diwakili oleh keluarganya</li> </ol>
3	Jangka waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 15-20 menit (pasien baru)</li> <li>2. Menyesuaikan kondisi pasien</li> <li>3. Follow up maksimal 1x24 jam</li> </ol>
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</li> <li>b. Pasien JKN:</li> </ol>

		Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<p>Pelayanan pengobatan pasien Jiwa</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengobatan</li> <li>2. Resep obat</li> <li>3. Surat rujukan internal maupun eksternal (bila diperlukan )</li> <li>4. Konsultasi dan edukasi</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna / pasien menyampaikan pengaduan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>b. SMS dan Whatsapp : <b>0813 2529 3202</b></li> <li>c. Telepon : <b>(0355) 795371</b></li> <li>d. Email : <b><u><a href="mailto:pkm_pogalan@mail.com">pkm_pogalan@mail.com</a></u></b></li> <li>e. Secara tertulis melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan</li> <li>• Kotak Pengaduan</li> </ul> </li> <li>f. Secara Langsung</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Semua pengaduan akan di bahas oleh tim pengaduan</li> <li>4. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</li> <li>5. Umpan balik pengaduan akan di sampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SMS / Telp / WA / email pengadu yang bersangkutan</li> <li>b. Papan Pengumuman</li> <li>c. Secara langsung</li> </ol> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan	1. Senin-Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB

	2. Jum'at : 07.30 WIB – 11.00 WIB 3. Sabtu : 07.30 WIB – 11.30 WIB 4. Sesuai dengan kasus
--	---

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 2. Undang-undang Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Jiwa 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembartan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357); 4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat; 5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang pelayanan Publik 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Kesehatan RI no 82 Tahun 2014 tentang Penanggulangan Penyakit Menular; 8. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah 9. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik; 10.tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

		<p>11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</p> <p>12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017</p> <p>13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>14. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4 / 007 / 406.010.12.001 / 2024 tentang Standar Pelayanan</p>
2	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Skrining SRQ / SDQ</li> <li>3. Buku saku dan buku panduan</li> <li>4. Aplikasi SIMKESWA</li> <li>5. Kertas resep</li> <li>6. Media Informasi / Lembar Balik</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemegang program Jiwa : Perawat dengan pendidikan minimal D3 Keperawatan</li> <li>2. Dokter umum yang memiliki STR / SIK</li> <li>3. Perawat dan Bidan dengan Pendidikan minimal DIII dan memiliki STR dan SIK</li> <li>4. Kader Jiwa yang sudah di SK kan oleh Kepala DinKes PPKB</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKM Essensial Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah pelaksana	<p>Tenaga Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksana Pelayanan Program Jiwa : 1 orang</li> <li>2. Dokter Umum : 1 orang</li> <li>3. Perawat dan Bidan wilayah : 12 orang</li> <li>4. Kader Jiwa wilayah kerja UPT Puskesmas Pogalan</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan di berikan secara cepat, aman, dan dapat di pertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)</p>
7	Jaminan Keamanan dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil pemeriksaan pasien di jamin kerahasiaannya</li> <li>2. Obat yang digunakan di jamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>

	Keselamatan pelayanan	3. Peralatan penunjang yang di gunakan di jamin sesuai standart
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan pada setiap pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil pelaksanaan</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Pra Lokmin UKM</li> <li>3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali lewat jejaring Puskesmas</li> </ol>

## 19. STANDAR PELAYANAN PERKESMAS

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membawa KTP/KK/KIS</li> <li>2. Semua Usia</li> <li>3. Keluarga Rawan (tidak sehat) di wilayah Puskesmas</li> </ol>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas wilayah melakukan pendataan keluarga Rawan (tidak sehat)</li> <li>2. Petugas wilayah melakukan kunjungan kepada keluarga rawan</li> <li>3. Petugas wilayah memberikan asuhan keperawatan keluarga kepada keluarga rawan</li> <li>4. Petugas wilayah mengidentifikasi kemandirian keluarga yang di bina tingkat</li> <li>5. Hasil Kunjungan keluarga di dokumentasikan ke kohort desa</li> <li>6. Hasil kunjungan yang memerlukan Tindak lanjut di koordinasikan dengan Lintas Program dan Lintas sektor terkait.</li> </ol> <p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur selengkapnya</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Kegiatan menyesuaikan
4	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum: Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien JKN:</li> </ol>

		Sesuai dengan Permenkes No.3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5	Produk Pelayanan	1. Deteksi dini penyakit menular dan tidak menular 2. Pembinaan kesehatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan Melalui media: a. Email: pkmpogalan@gmail.com b. SMS dan Whatsapp: 085232823572 c. Secara tertulis melalui: Surat yang ditujukan kepada tim Pelayanan Pengaduan Puskesmas Kotak Pengaduan Secara langsung: 2. Petugas mencatat semua pengaduan 3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan 4. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM 5. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui: a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan b. Papan pengumuman
7	Jam Pelayanan	1. Senin-Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB 2. Jum'at : 07.30 WIB – 11.00 WIB 3. Sabtu : 07.30 WIB – 11.30 WIB 4. Sesuai dengan kasus

- b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Keputusan Bersama Menteri Pendidikan Nasional, Menteri Kesehatan, Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 1/U/SKB/2003, Nomor 1067/Menkes/SKB/V11/2003, Nomor MA/230A/2003, Nomor 26 Tahun 2003, tentang PERKESMAS 2. Peraturan menteri kesehatan nomor 279/MENKES/SK/IV/2006 tentang penyelenggaraan upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat (PERKESMAS)

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembartan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>7. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>8. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas</li> <li>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi</li> </ol>
--	--	--

		<p>Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>12. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>13. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan;</p>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Kohort Malaria</li> <li>3. Buku Saku, buku panduan</li> <li>4. Aplikasi SISMAL Malaria</li> <li>5. Media Promosi Malaria (Leaflet/ Lembar Balik)</li> <li>6. Peralatan Laboratorium Sederhana</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemegang Program Perkesmas: Kompetensi minimal D3 Keperawatan atau Kebidanan</li> <li>2. Dokter Umum yang memiliki STR dan SIK</li> <li>3. Perawat dan Bidan Wilayah dengan pengetahuan pendidikan minimal DIII dan memiliki STR dan SIK</li> <li>4. Analis kesehatan dengan pengetahuan pendidikan minimal DIII dan memiliki SIK</li> <li>5. minimal DIII dan memiliki SIK</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKM Esensial Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Tenaga pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksana Pelayanan Program Perkesmas: 1 orang</li> <li>2. Dokter Umum 1 orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang identitas pasien dijamin</li> <li>2. Hasil pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>3. Obat yang digunakan dijamin masa berlaku</li> </ol>

		penggunaannya (tidak kadaluwarsa) 4. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan pada setiap pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil pelaksanaan promkes</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Pra Lokmin UKM</li> <li>3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali lewat jejaring Puskesmas</li> </ol>

## 20. STANDAR PELAYANAN LANSIA

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Usia Pralansia (45 s/d 59 th) di wilayah kerja Puskesmas Pogalan</li> <li>2. Pelayanan Usia Lansia ( &gt;60 th ) di wilayah kerja</li> <li>3. Puskesmas Pogalan</li> <li>4. Membawa KTP/KK/KIS</li> <li>5. Pralansia wilayah kerja Puskesmas Pogalan</li> <li>6. Melibatkan Lintas Prouram dan Lintas Sektor</li> </ol>
2	System, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Posyandu Lansia</li> <li>2. Kegiatan Skrening Lansia</li> <li>3. Kegiatan Kunjungan Lansia Resiko Tinggi.</li> <li>4. Rujukan Lansia</li> </ol> <p><i>Sistem, Mekanisme dan Prosedur selengkapnya Tertuang dalam SOP</i></p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Posyandu Lansia dilaksanakan 1 bulan sekali</li> <li>2. Kegiatan Skrening Lansia dilakukan Setahun sekali</li> <li>3. Kegiatan Kunjungan Lansia Resiko Tinggi dilakukan sewaktu-waktu bila mana diperlukan</li> <li>4. Rujukan Lansia dilakukan bilamana diperlukan.</li> </ol>
4	Biaya/tariff	1. Pasien Umum :

		<p>Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</p> <p>2. Pasien JKN: Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023</p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Posyandu Lansia</li> <li>2. Skrening Lansia</li> <li>3. Kunjungan lansia Resiko Tinggi</li> <li>4. Ruiuikan Lansia</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/ pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>b. SMS dan Whatsapp : 085232823572</li> <li>c. Email: <b><u><a href="mailto:puskemaspogalan@gmail.com">puskemaspogalan@gmail.com</a></u></b></li> <li>d. Website : <a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></li> <li>e. Secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Surat yang ditujukan kepada tim Pelayanan Pengaduan Puskesmas</li> <li>ii. Kotak Pengaduan</li> </ol> </li> <li>f. Secara langsung</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>3. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Email pengaduan yang bersangkutan</li> <li>b. Secara langsung</li> <li>c. Sosial media yang bersangkutan</li> </ol> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan/ kegiatan	<p>Setiap hari kerja :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin-Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</li> <li>2. Jum'at : 07.30 WIB – 11.00 WIB</li> <li>3. Sabtu : 07.30 WIB – 11.30 WIB.</li> </ol> <p>Jadwal Posyandu Lansia, Skrening lansia sesuai Kesepakatan dengan lintas program dan lintas</p>

- b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat.</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembartan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li>4. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>5. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 67 Tahun 2015 tentang Penyelenggara Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia Di Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>11. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan;</li> </ol>

2	Sarana, Prasarana dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Lansia KIT (Pengukur TB, BB, IMT, Senter, Metelin, Termometer, Kaea mulut)</li> <li>3. Buku Kesehatan Lansia (KMS)</li> <li>4. Form Skrening Lansia dan Pralansia</li> <li>5. Kohort Lansia</li> <li>6. Peralatan Laboratorium Sederhana</li> <li>7. Media Promosi (Leaflet/ Lembar Balik )</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemegang Program: Pengetahuan Pendidikan Minimal DIII Keperawat/Kebidanan</li> <li>2. Pelaksana : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perawat Wilayah dan Bidan Wilayah SIK</li> <li>- Tim skrening lansia yang memiliki SIK</li> <li>- Kader Lansia yang sudah di SK kan kepala dinkes PPKB</li> </ul> </li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKP Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perawat Wilayah dan Bidan Wilayah</li> <li>2. Tim Skrening Lansia 70 kader dan perawat serta bidan desa</li> <li>3. Tim Home Care kader perawat dan bidan</li> </ol>
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan Dapat dipertanggung jawabkan .
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai standart</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui LoKakarya Min Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Surveu indeks kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

## 21. STANDAR PELAYANAN HEPATITIS

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan ibu hamil K1 di wilayah kerja puskesmas</li> <li>2. Register dari loket</li> <li>3. Formulir rujukan dari poliklinik</li> <li>4. Hasil pemeriksaan laboratorium</li> <li>5. Adanya peningkatan kasus Hepatitis</li> </ol>

		6. Membawa buku KIA
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien melakukan pendaftaran diloket pendaftaran.</li> <li>2. Anamnesa terkait kondisi pasien terhadap tanda dan gejala yang ada dan pemeriksaan dilakukan oleh bidan dan dokter umum di poli KIA.</li> <li>3. Pasien dilakukan screening hepatitis.</li> <li>4. Pasien yang discreening dirujuk ke laboratorium untuk tes hepatitis.</li> <li>5. Hasil tes hepatitis yang reaktif dilaporkan ke petugas hepatitis dilanjutkan pembuatan rujukan untuk dilakukan pemeriksaan dan pengobatan lebih lanjut di Rumah Sakit.</li> <li>6. Pelaporan pasien dengan hepatitis reaktif ke dinas kesehatan.</li> <li>7. Kunjungan/pelacakan ke rumah pasien.</li> <li>8. Memberikan penyuluhan kesehatan terutama faktor penyebab dan pencegahan penyakit.</li> </ol>
3	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anamnesa/ screening : 5 menit</li> <li>2. Pemeriksaan laboratorium : 15-20 menit</li> </ol>
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien JKN Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Screening hepatitis</li> <li>2. Pemeriksaan hepatitis</li> <li>3. Pencatatan pasien</li> </ol>
	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>2. SMS, Telpon dan Whatsapp : <b>0852-3282-3572</b></li> <li>3. Email : <b><a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></b></li> <li>4. Website : <b><a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></b></li> <li>5. Secara tertulis melalui:</li> <li>6. Surat yang ditunjukkan kepada Tim Pelayanan</li> <li>7. Kontak Pengaduan</li> </ol>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No	Komponen	Uraian
	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2014 Tentang Penanggulangan Penyakit Menular;</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2015 Tentang Penanggulangan Hepatitis Virus;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2017 Tentang Eliminasi Penularan Human Immunodeficiency Virus, Sifilis, dan Hepatitis B dari ibu ke anak;</li> <li>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>11. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> </ol>

		<p>12. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>13. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</p> <p>14. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4 / 007 / 406.010.12.001 / 2024 tentang Standar Pelayanan</p>
	Sarana/prasarana dan fasilitas	<p>1. Form screening hepatitis</p> <p>2. Catpor 3E</p>
	Kompetensi Pelaksana	<p>2. Pemegang program Hepatitis: Kompetensi minimal D3 Keperawatan/kebidanan</p> <p>3. Dokter umum yang memiliki STR dan SIK</p> <p>4. Perawat dan bidan wilayah: pendidikan minimal D3 dan memiliki STR dan SIK</p> <p>5. Analis kesehatan: pendidikan minimal D3 dan memiliki SIK</p>
	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>2. Pengendalian internal oleh auditor PJ UKM esensial puskesmas.</p>
	Jumlah Pelaksana	<p>Tenaga pelaksana</p> <p>1. Pelaksana pelayanan program Hepatitis: 1 orang</p> <p>2. Dokter umum: 1 orang</p> <p>3. Perawat dan Bidan wilayah: 12 orang</p>
	Jaminan Pelayanan	Sesuai dengan standart pelayanan
	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Informasi tentang identitas pasien dijamin</p> <p>2. Hasil pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya</p> <p>3. Obat yang digunakan tidak kadaluarsa</p> <p>4. Peralatan penunjang sesuai standart</p>
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui lokakarya mini bulanan puskesmas dan rapat tinjauan manajemen</p> <p>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja</p> <p>3. Survey indeks kepuasan masyarakat</p>

## 22. STANDAR PELAYANAN UKS

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan pelayanan	<p>1.Persyaratan dari sekolah</p> <p>2.Peserta Didik</p> <p>3.Guru UKS</p> <p>4.Masyarakat</p>

2	Sistim mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyusun Rencana kerja untuk menentukan sekolah yang akan didatangi</li> <li>2. Membuat Jadwal Kegiatan</li> <li>3. Melaksanakan Kegiatan Penyuluhan dan Pemeriksaan</li> <li>4. Melakukan Pengukuran Tinggi Badan dan Berat Badan</li> <li>5. Petugas melakukan pemeriksaan dasar yang <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengukuran tekanan darah dan denyut nadi</li> <li>• Pemeriksaan kebersihan diri (mata, telinga, kulit, rambut, kuku, gigi dan mulut )</li> </ul> </li> <li>6. Petugas merujuk setiap anak sekolah dan masvarakat yang mempunyai masalah kesehatan.</li> <li>7. Merekap hasil pemeriksaan kesehatan</li> <li>8. Membuat laporan dari hasil kegiatan UKS <i>Sistem, Mekanisme dan Prosedur selengkapnya</i></li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu pelaksanaan skrining 10 Menit / Orang</li> <li>2. Follow up dan hasil evaluasi maksimal 7 hari</li> </ol>
4	Biaya / Tarif	Tidak Dikenakan Biava
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penjaringan anak sekolah dan pemeriksaan berkala</li> <li>2. Penyuluhan Kesehatan disekolah</li> <li>3. Pembinaan UKS</li> <li>4. Melukakan Demonstrasi Sikat Gigi Masal Kepada Peserta Didik di Sekolah Dasar</li> <li>5. Pembinaan kantin sekolah</li> <li>6. Pelaksanaan imunisasi di sekolah</li> <li>7. Pemberian Obat cacing</li> <li>8. Pemberian TTD remaja Putri</li> <li>9. Konseling</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan,saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>b. SMS dan Whatsapp : <b>081325293202</b></li> <li>c. Telepon: <b>(0355) 795371</b></li> <li>d. Email: <b><u><a href="mailto:pkm-pogalan@mail.com">pkm-pogalan@mail.com</a></u></b></li> <li>e. Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditujukan kepada tim Pelayanan Pengaduan Puskesmas</li> <li>• Kotak Pengaduan</li> </ul> </li> <li>f. Secara langsung</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim</li> </ol>

		<p>pengaduan</p> <p>4. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</p> <p>5. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan</li> <li>Papan pengumuman</li> <li>Secara langsung</li> </ol>
7	Jam Pelayanan	<p>Setiap hari kerja :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Senin-Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</li> <li>Jum'at : 07.30 WIB – 11.00 WIB</li> <li>Sabtu : 07.30 WIB – 11.30 WIB.</li> <li>Sesuai adanya kasus</li> </ol>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>Keputusan Bersama Menteri Pendidikan Nasional, Menteri Kesehatan, Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 1/U/SKB/2003, Nomor 1067/Menkes/SKB/V11/2003, Nomor MA/230A/2003, Nomor 26 Tahun 2003, Tanggal 23 Juli Tentang Pembinaan dan Pengembangan Usaha Kesehatan Sekolah { UKS }</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>9. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>11. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>12. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan;</li> </ol>
	Sarana, Prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alur dan SPO Kegiatan</li> <li>2. Buku Koordinasi</li> <li>3. Tensimeter</li> <li>4. Dental Diagnostik</li> <li>5. Alat Pengukur TB, BB</li> <li>6. Tensimeter</li> <li>7. Snellen</li> <li>8. Kuesioner prapenjangaran</li> <li>9. Buku Rapor Kesehatanku</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemegang Program UKS : Kompetensi minimal D3 Keperawatan atau Kebidanan</li> <li>2. Dokter Umum yang memiliki STR dan SIK</li> <li>3. Perawat dan Bidan Wilayah dengan pengetahuan pendidikan minimal DIII dan memiliki STR dan SIK</li> <li>4. Guru UKS / Pendamping siswa</li> <li>5. Dokter Kecil</li> </ol>
4	Pengaasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKM Esensial Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksanaan	<p>Tenaga pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksana Pelayanan Program UKS : 1 orang</li> <li>2. Dokter Umum : 1 orang</li> <li>3. Dokter Gigi : 1 orang</li> <li>4. Petugas Promkes : 1 orang</li> <li>5. Petugas Kesling : 1 orang</li> <li>6. Petugas gizi : 1 orang</li> </ol>

		7. Petugas laboratorium: 1 orang 8. Perawat dan Bidan Wilawah : 12 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi tentang identitas pasien dijamin 2. Hasil pemeriksaan pasien dijamin kerahasiaannya 3. Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penge:unaannva (tidak kadaluwarsa) 4. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai standart
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan pada setiap pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil oelaksanaan oromkes 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pra 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung Lokmin UKM 4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan

### 23. STANDAR PELAYANAN KB

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan pelayanan	4. Melakukan registrasi di loket pendaftaran 5. Buku Pink KIA/ Kartu KB 6. Tersedianya Buku Rekam Medis
2	Sistim mekanisme dan prosedur	1. Petugas menerima buku rekam medis dari petugas pendaftaran 2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di buku rekam medis 3. Petugas melakukan identifikasi pasien 4. Petugas melakukan konseling KB menggunakan ABPK dan pasien memilih alat kontrasepsi yang diinginkan serta layak medis 5. Petugas melakukan pengisian kartu status KB dan informed consent 6. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik 7. Petugas melakukan rujukan internal yang diperlukan atas indikasi 8. Petugas mengantarkan ke ruang tujuan rujukan internal dan menyerahkan formulir rujukan internal dan buku rekam medis yang sudah diisi lengkap 9. Setelah mendapat jawaban rujukan internal

		<p>petugas menjelaskan kepada pasien</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>10. Petugas melakukan rujukan eksternal ke Rumah sakit bila diperlukan atas indikasi</li> <li>11. Bila pasien dalam kondisi normal, petugas memberikan pelayanan KB, KIE dan terapi sesuai hasil pemeriksaan</li> <li>12. Petugas memberikan resep obat bila pasien mendapat obat dan mempersilahkan mengambil di ruang farmasi</li> <li>13. Petugas melakukan pencatatan hasil kegiatan</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KB Pil/ Suntik : 15 menit</li> <li>2. KB IUD : 30 menit</li> <li>3. KB implant:30 Menit</li> </ol>
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Tarif Layanan Kesehatan dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan</li> <li>2. Pasien JKN Sesuai permenkes No 3 tahun 2023 tentang standar tariff pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan KB Pil</li> <li>2. Pelayanan KB Suntik</li> <li>3. Pelayanan KB IUD</li> <li>4. Pelayanan Implant</li> <li>5. Pelayanan Kondom</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan,saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Scan barcode pengaduan berbasis google form online</li> <li>2. Sms,telepon dan whatsapp :085232823572</li> <li>3. Email:puskesmaspogalan@g mail</li> <li>4. Website:https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id Secara tertulis melalui :</li> <li>5. *surat yg ditujukan kepada tim pelayanan</li> <li>6. *kotak pengaduan</li> </ol>
7	Jam Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Senin-Kamis :07.30 wib-12.00 wib</li> <li>2.Jumat :07.30 wib-11.00 wib</li> <li>3.Sabtu :07.30 wib-11.30</li> </ol>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar pelayanan Minimal</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran</li> <li>7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2017 tentang Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>13. Keputusan Menteri Kesehatan Nomer HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</li> <li>14. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> </ol>

		<p>15. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>16. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</p> <p>17. SK Kepala Puskesmas No. 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan Puskesmas Pogalan</p>
2	Sarana, Prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja Gynekologi</li> <li>2. Meja periksa pasien</li> <li>3. Alat kesehatan pendukung dan BMHP</li> <li>4. Bolpoint</li> <li>5. Kertas</li> <li>6. Register KB</li> <li>7. Kartu KB</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	Bidan dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan
4	Pengawasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
5	Jumlah Pelaksanaan	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan dan kompensasi
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, SATPAM, Jalur evakuasi, Titik Kumpul, Genset
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Survey Kepuasan Pasien</li> <li>3. Laporan evaluasi pengaduan</li> <li>4. Lokakarya mini puskesmas</li> <li>5. Laporan kinerja bulanan</li> </ol>

## 24. STANDAR PELAYANAN INDERA

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usia 0 - 60th ke atas</li> <li>2. Semua Pasien yang berkunjung ke Pustu, Polindes, Puskesmas pogalan</li> </ol>

		3. Semua sasaran yang datang di kegiatan Program terkait(Posyandu Balita, Posyandu Remaja, Posyandu Lansia, PTM, UKS dll)
2	Sistim mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semua Pasien yang berkunjung ke Pustu, Polindes, Puskesmas pogalan dilakukan pemeriksaan screning deteksi dini gangguan pengelihat dan,</li> <li>2. Semua sasaran yang datang di kegiatan Program terkait(Posyandu Balita, Posyandu Remaja, Posyandu Lansia, PTM, UKS dll) dilakukan screning deteksi dini gangguan</li> <li>3. Setelah dilakukan screning menjelaskan hasil screning kepada pasien dan jika dari hasil screning ditemukan gangguan maka,</li> <li>4. Dilakukan pelaporan ke pada PJ Program setiap bulan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Screeing deteksi dini gangguan pengelihat dan gangguan pendengaran dilakukan setiap bulan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No 3 Tahun 2023 Tentang Standart Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Screeing indera pada balita</li> <li>2. Screeing indera pada Remaja</li> <li>3. Screeing indera pada usia produktif</li> <li>4. Screeing indera pada Usia Lanjut</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan,saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna / pasien menyampaikan pengaduan melalui media : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Goggle Form online</li> </ol> </li> </ol>

		<p>b. SMS, Whatsapp dan Telepon : <b>0852-3282-3572</b></p> <p>c. Email : <b><i>puskesmaspogalan@gmail.com</i></b></p> <p>d. Website : <b><i>https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</i></b></p> <p>e. Secara tertulis melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat yang ditujukan kepada Tim Pelayanan Pengaduan Puskesmas.</li> <li>- Kotak Pengaduan</li> </ul>
7	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Senin - Kamis : 07:30 - 12:00 Wib</li> <li>- Jumat : 07:30 - 11:00 Wib</li> <li>- Sabtu : 07:30 - 11:30 Wib</li> </ul>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>2. Undang- undang No 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembartan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li>4. Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan minimal (SPM);</li> <li>5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan no. 71 Tahun 2015 Tentang Penanggulangan Penyakit Tidak Menular.</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>11. Kepmenkes no. HK/2.02/MEN KES/52/2015 Tentang Renstra Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019</li> <li>12. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>13. SK Komite Ahli Penanggulangan Penyakit Tidak Menular - 2015.</li> <li>14. PMK No. 82 Th 2020 Tentang Penanggulangan Gangguan Pengelihatan dan Gangguan Pendengaran.</li> <li>15. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>16. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>17. Surat Keputusan Kepala Puskesmas Pogalan Nomor : 188.4/ 007 /406.010.12.001/2024 Tentang Standar Pelayanan</li> </ol>
--	--	---

2	Sarana, Prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Buku Register Indera</li> <li>3. Senter</li> <li>4. Snelen chart</li> <li>5. Buku Isihara</li> <li>6. Garputala</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	Tenaga Kesehatan perawat / Bidan yang memiliki SIK
4	Pengaasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung.</li> <li>2. Sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKP Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksanaan	Tim Screning Indera
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang di berikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil screning indera dijamin kerahasiaanya.</li> <li>2. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai standar</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui pramini lokakarya bulanan, lokakarya mini bulanan puskesmas.</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan ke disiplin.</li> <li>3. Suvey Indeks Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

## 25. STANDAR PELAYANAN IMUNISASI BALITA

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan registrasi di loket pendaftaran</li> <li>2. Tersedianya buku rekam medis</li> <li>3. Buku Pink KIA / Kartu Imunisasi</li> </ol>
2	Sistim mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian di buku rekam medis</li> <li>2. Petugas melakukan identifikasi pasien</li> <li>3. Petugas merencanakan imunisasi yang akan</li> </ol>

		<p>diberikan dengan melihat status imunisasi di buku Pink KIA pasien</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Petugas menanyakan keadaan kesehatan pasien saat ini kepada orang tuanya dan melakukan pemeriksaan fisik (mengukur BB dan suhu tubuh)</li> <li>5. Apabila anak dalam keadaan sakit petugas memberitahu orang tua pasien agar menunda pelaksanaan imunisasi dan akan dirujuk ke ruang pelayanan anak</li> <li>6. Apabila anak dalam keadaan sehat tetapi dengan berat badann kurang petugas akan memberikan imunisasi dan setelah itu akan dirujuk ke ruang konsultasi gizi</li> <li>7. Apabila anak dalam keadaan sehat petugas akan menyiapkan imunisasi yang akan diberikan</li> <li>8. Petugas menjelaskan kepada orang tua anak tentang tindakan imunisasi yang akan diberikan dan efek samping imunisasi</li> <li>9. Petugas mencatat di buku pink KIA</li> <li>10. Petugas menyiapkan alat, vaksin dan memakaihandscoon</li> <li>11. Petugas mempersilahkan orang tua untuk duduk dengan posisi rileks dengan memangku anaknya yang akan diberikan imunisasi</li> <li>12. Petugas memberikan tindakan imunisasi sesuai catatan pemberian imunisasi</li> <li>13. Petugas mengevaluasi reaksi vaksinasi 5 – 10 menit</li> <li>14. Petugas melakukan penanganan reaksi KIPI jika terjadi KIPI</li> <li>15. Petugas menginformasikan jadwal kunjungan imunisasi berikutnya</li> </ol>
--	--	--

3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 Menit
4	Biaya / Tarif	<p>1. Pasien Umum :</p> <p>Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</p> <p>2. Pasien JKN:</p> <p>Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</p>
5	Produk Pelayanan	Imunisasi dasar bagi bayi dan balita
6	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	<p>Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>SMS, Telpon dan Whatsapp : <b>0852-3282-3572</b></li> <li>Email : <b><u><a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></u></b></li> <li>Website: <b><u><a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></u></b></li> <li>Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditunjukkan kepada Tim Pelayanan</li> <li>• Kontak Pengaduan</li> </ul> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Setiap hari Sabtu :07.30-11.30</li> <li>Di desa setiap tanggal 15</li> </ol>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar pelayanan Minimal</li> <li>6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Imunisasi</li> <li>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>12. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia: HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktek Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</li> <li>13. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>14. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</li> </ol>
--	--	--

		<p>15. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</p> <p>16. SK Kepala Puskesmas No. 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan Puskesmas Pogalan</p>
2	Sarana, Prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coldchain dan coolbox</li> <li>2. Vaksin dan BMHP</li> <li>3. Alat ukur suhu badan</li> <li>4. Meja dan kursi</li> <li>5. HP dan laptop</li> <li>6. Tempat tidur bayi/ Alas</li> <li>7. Hand sanitizer, Wastafel</li> <li>8. ATK</li> <li>9. Alkes lain sesuai kebutuhan</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksanaan	Bidan dan Perawat dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan
4	Pengaasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
5	Jumlah Pelaksanaan	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan dan kompensasi
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, SATPAM, Jalur evakuasi, Titik Kumpul, Genset
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>7. Survey Kepuasan Pasien</li> <li>8. Laporan evaluasi pengaduan</li> <li>9. Lokakarya mini puskesmas</li> <li>10. Laporan kinerja bulanan</li> </ol>

## 26. STANDAR PELAYANAN IMUNISASI CATIN

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service point*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrasi dari loket</li> <li>• CPW/WUS</li> <li>• Membawa KK, untuk CPW /WUS menyertakan KTP</li> <li>• Kartu BPJS</li> </ul>
2	Sistim mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien datang daftar secara online, kemudian menuju ke tempat pendaftaran</li> <li>2. Pasien datang ke Poli KBuntuk</li> <li>3. Setelah RM datang petugas melakukan anamnesa</li> <li>4. dan pemeriksaan TTV</li> <li>5. Untuk CPW /WUS: petugas melakukan skrening pada CPW apabila CPW dengan kelahiran sebelum tahun1990 dan belum pernah menikah/hamil maka petugas merujuk ke ruang imunisasi untuk mendapatkan pelayanan imunisasi TT, kemudian petugas mencatat hasil pelayanan imunisasi TT pada kartu TT</li> <li>6. Setelah selesai petugas</li> <li>7. memasukkan data ke ASIK</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 Menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien JKN: Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</li> </ol>

5	Produk Pelayanan	Imunisasi dasar bagi bayi dan balita
6	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	<p>Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>SMS, Telpon dan Whatsapp : <b>0852-3282-3572</b></li> <li>Email : <b><u><a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></u></b></li> <li>Website : <b><u><a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></u></b></li> <li>Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditunjukkan kepada Tim Pelayanan</li> <li>• Kontak Pengaduan</li> </ul> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan	<p>Setiap hari kerja :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Senin-Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</li> <li>Jum'at : 07.30 WIB – 11.00 WIB</li> <li>Sabtu : 07.30 WIB – 11.30 WIB</li> </ol>

- b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar pelayanan Minimal</li> <li>Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Imunisasi</li> <li>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>12. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia: HK.02.02/MENKES/514/2015 Tentang Panduan Praktek Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.</li> <li>13. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>14. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>15. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>16. SK Kepala Puskesmas No. 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan Puskesmas Pogalan</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coldchain dan coolbox</li> <li>2. Vaksin dan BMHP</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Alat ukur suhu badan</li> <li>4. Meja dan kursi</li> <li>5. HP dan laptop</li> <li>6. Tempat tidur bayi/ Alas</li> <li>7. Hand sanitizer, Wastafel</li> <li>8. ATK</li> <li>9. Alkes lain sesuai kebutuhan</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksanaan	Bidan dan Perawat dengan pendidikan minimal D3 Kebidanan
4	Pengaasan Internal	Tim Mutu, PJ UKP, Kepala Puskesmas
5	Jumlah Pelaksanaan	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan dan kompensasi
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	CCTV, APAR, SATPAM, Jalur evakuasi, Titik Kumpul, Genset
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Survey Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Survey Kepuasan Pasien</li> <li>3. Laporan evaluasi pengaduan</li> <li>4. Lokakarya mini puskesmas</li> <li>5. Laporan kinerja bulanan</li> </ul>

**BAB V**  
**BIDANG UPAYA KESEHATAN MASYARAKAT (UKM) PENGEMBANGAN**

- 1. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN OLAH RAGA**
- 2. STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN (GEMA CERMAT)**
- 3. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENYALAHGUNAAN NAPZA**
- 4. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN KERJA**
- 5. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN TRADISIONAL**
- 6. STANDAR PELAYANAN MATRA**
- 7. STANDAR PELAYANAN UKGM**

## BAB V

### BIDANG UPAYA KESEHATAN MASYARAKAT (UKM) PENGEMBANGAN

#### 1. STANDAR PELAYANAN PROGRAM KESEHATAN OLAH RAGA

- a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	Sasaran Peserta 1. Peserta didik ( SD/MI KLS 3,4,5 ) 2. Perkantoran 3. Calon Jama'ah haji
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pendataan kelompok Sekolah (SD/MI KLS 3,4,5) 2. Pembinaan kelompok 3. Pelayanan Kesehatan olah raga 4. Pelaporan
3	Jangka waktu penyelesaian	Kegiatan Program Kesehatan Olah raga di laksanakan sesuai jadwal di jam kerja
4	Biaya /Tarif	Tidak di kenakan biaya
5	Produk layanan	1. Pendataan Kelompok ( Sekolah SD/MI KLS 3,4,5) 2. Pembinaan dan pelayanan kelompok 3. Rocksport anak sekolah 4. Rocksport Calon jama'ah Haji 5. Rocksport Karyawan
6	Penanganan ,Pengaduan ,Saran dan Masukan	1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui: a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online. b. SMS, Telpon dan Whatsapp : 0852-3282-3572 c. Email : <a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a> d. Website : <a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a> e. Secara tertulis melalui:

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditunjukkan kepada Tim Pelayanan</li> <li>• Kontak Pengaduan</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Semua Pengaduan akan di bahas oleh tim pengaduan</li> <li>4. Aduan yang tidak terselesaikan di tindak lanjuti dalam RTM</li> <li>5. Umpan Balik pengaduan akan di sampaikan melalui <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SMS /Telp /Wa /email pengaduan yang bersangkutan</li> <li>▪ Papan Pengumuman</li> <li>▪ Secara langsung</li> </ul> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari kerja <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Senin – Kamis : 07.30 -12.00</li> <li>▪ Jum'at : 07.30 -11.00</li> <li>▪ Sabtu : 07.30 -11.00</li> </ul> </li> </ol>

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (MANUFACTURING)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembartan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> </ol>

		<p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</p> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>8. Peraturan Menteri Tentang Kesehatan Nomor 17 Tahun 2022 Tentang Kesehatan Kerja dan olah Raga</p> <p>9. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</p> <p>10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peratran Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</p> <p>12. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan</p>
2	Sarana Prasarana dan /Fasilitas	<p>1. Alat kesehatan</p> <p>2. Nomer Dada</p> <p>3. Buku register</p> <p>4. Kaset /CD senam</p>
3	Kompetensi Pelaksanaan	Tenaga kesehatan yang sesuai tupoksinya

4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKM Pengembangan di Puskesmas
5	Jumlah Pelaksanaan	Tim Edukasi Program Kesorga
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang di berikan secara cepat ,aman dan dapat di pertanggung jawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Penyampaian informasi dilakukan dengan sopan dan beretika, ramah dan sesuai Prosedur Kegiatan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi Kinerja dilakukan melalui Pra Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas 2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Managemet 3. Hasil Pencapaian Kinerja Puskesmas (PKP) 4. Evaluasi Berdasarkan Pengawasan Atasan Langsung

## 2. STANDAR PELAYANAN FARMASI- GEMA CERMAT

### a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*SERVICE DELIVERY*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	1. Kader Wilayah Puskesmas Pogalan 2. Masyarakat Usia > 15 Tahun wilayah Puskesmas Pogalan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas menentukan sasaran kegiatan 2. Petugas melakukan koordinasi lintas sektor dengan kegiatan promosi kesehatan yang lain 3. Petugas menyusun kerangka acuan kegiatan dan jadwal kegiatan sesuai hasil korrdinasi lintas sektor 4. Petugas mensosialisasikan jadwal kegiatan kepada sasaran 5. Petugas menyusun materi kegiatan 6. Petugas melaksanakan kegiatan 7. Petugas melakukan survei kepuasan dan mengumpulkan data hasil umpan balik sasaran 8. Petugas menyusun laporan kegiatan 9. Petugas melakukan evaluasi, analisa dan menyusun rencana tindak lanjut kegiatan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Kegiatan Gema Cermat dilaksanakan sesuai jadwal di jam kerja
4	Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Edukasi Gema Cermat

6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas membuka kotak saran, telepon SMS Hotline setiap hari</li> <li>2. Petugas mencatat data pelaporan (Nama, Alamat dan nomor telepon jika ada) dan isi keluhan atau umpan balik pada buku register</li> <li>3. Petugas melaporkan keluhan atau umpan balik kepada tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan masyarakat serta unit terkait</li> <li>4. Semua jawaban yang telah disampaikan melalui WA, SMS, Telepon atau papan informasi dicatat didalam buku register</li> <li>5. Keluhan / Aduan yang sudah ditindak lanjuti dipublikasikan pada papan pengumuman setiap 6 bulan sekali.</li> </ol>
7	Jam Pelayanan	Sesuai jadwal pelaksanaan UKBM sesuai jam kerja

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Keputusan menteri Kesehatan nomor HK.02.02/MENKES/427/2015 tentang gerakan masyarakat Cerdas Menggunakan Obat</li> </ol>

		<p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</p> <p>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>9. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</p> <p>10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peratran Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</p> <p>12. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan</p>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. Banner</p> <p>2. Leaflet</p>
3	Kompetensi Pelaksanaan	Apoteker / Petugas Farmasi yang memiliki SIP
4	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKP Puskesmas</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Tenaga Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoteker</li> <li>• Petugas Farmasi</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Peraturan penunjang yang digunakan dijamin sesuai standart

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Pra Lokakarya Mini bulanan Puskesmas</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya mini Bulanan puskesmas dan Rapat Tinjauan manajemen</li> <li>3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali lewat jejaring Puskesmas</li> </ol>
---	----------------------------	---

### 3. STANDAR PELAYANAN PENANGGULANGAN MASALAH NAPZA

- a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	Sasaran Peserta <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SD</li> <li>2. SLTP</li> <li>3. SLTA</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas membuat jadwal kunjungan</li> <li>2. Petugas berkunjung sesuai jadwal</li> <li>3. Petugas melakukan penyuluhan NAPZA (SD/MI, SLTP/MTS, SLTA/MA)</li> </ol>
3	Jangka waktu penyelesaian	Kunjungan ke SD/MI, SLTP/MTS, SLTA/MA di laksanakan minimal sekali dalam setahun
4	Biaya /Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk layanan	Edukasi Tentang NAPZA
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>b. SMS, Telpn dan Whatsapp : <b>0852-3282-3572</b></li> <li>c. Email : <b><u><a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></u></b></li> <li>d. Website : <b><u><a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></u></b></li> <li>e. Secara tertulis melalui:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditunjukkan kepada Tim Pelayanan</li> <li>• Kontak Pengaduan</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Semua Pengaduan akan di bahas oleh tim pengaduan</li> <li>4. Aduan yang tidak terselesaikan di tindak lanjuti dalam RTM</li> </ol>

		<p>5. Umpan Balik pengaduan akan di sampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SMS /Telp /Wa /email pengaduan yang bersangkutan</li> <li>▪ Papan Pengumuman</li> <li>▪ Secara langsung</li> </ul>
7	Jam Pelayanan	Di Sekolah SD,SLTP,SLTA di laksanakan sesuai jadwal yang telah di sepakati

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>2. Undang -undang nomor 35 Tahun 2009 Tentang Narkotika</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembartan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li>4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan</li> </ol>

		<p>masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 82 Tahun 2014 Tentang Penanggulangan Penyakit Menular;</li> <li>10. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>12. Peratran Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>13. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4 / 007 / 406.010.12.001 / 2024 tentang Standar Pelayanan</li> </ol>
2	Sarana Prasarana dan /Fasilitas	Media promosi /Leafleat
3	Kompetensi Pelaksanaan	Tenaga kesehatan yang sesuai tupoksinya
4	Pengawasa Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKM Pengembangan di Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksanaan	Tim Edukasi Program NAPZA
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang di berikan secara cepat ,aman dan dapat di pertanggung jawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Penyampaian informasi dilakukan dengan sopan dan beretika, ramah dan sesuai Prosedur Kegiatan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Kinerja dilakukan melalui Pra Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas</li> </ol>

		2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Managemet 3. Hasil Pencapaian Kinerja PUSkesmas (PKP) 4. Evaluasi Berdasarkan Pengawasan Atasan Langsung
--	--	--

#### 4. STANDAR PELAYANAN PROGRAM UKK

- a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*SERVICE DELIVERY*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pemeriksaan kesehatan yang dilakukan minimal 1 (satu) kali satu tahun pada karyawan Puskesmas Pogalan di Puskesmas Pogalan 2. Pemeriksaan kesehatan yang dilakukan minimal 1 tahun 1 kali pada karyawan Perkantoran adalah kantor kecamatan dan kantor kelurahan/ desa di wilayah kerja Puskesmas Pogalan 3. Pemeriksaan kesehatan yang dilakukan minimal 1 (satu) kali tiap bulan selama 12 (dua belas) bulan pada kelompok kesehatan kerja informal di wilayah kerja Puskesmas Pogalan 4. Membawa KTP/KK/KIS 5. Karyawan Puskesmas Pogalan. 6. Karyawan pos UKK: <ul style="list-style-type: none"> <li>- SPBE DIAN ELHADA Kedunglurah.</li> <li>- Pembibitan Sri Rejeki Kedunglurah.</li> <li>- Wowin purnama Putera Ngetal.</li> <li>- Pasar Desa Bendorejo/</li> </ul> 7. Karyawan Perkantoran Desa Dan Kecamatan : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kantor Desa Kedunglurah.</li> <li>- Kantor Desa Bendorejo.</li> <li>- Kantor Desa Ngadirejo</li> <li>- Kantor Desa Ngetal</li> <li>- Kantor Desa Ngadirenggo</li> <li>- Kantor Desa Wonocoyo.</li> <li>- Kantor Kecamatan Pogalan.wilayah kerja Puskesmas Pogalan</li> </ul> 8. Melibatkan Lintas Program dan Lintas Sektor

2	System, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan /K3 Fasyankes pada karyawan di Puskesmas Pogalan, pos UKK, K3 Perkantoran di wilayah Puskesmas Pogalan.</li> <li>2. Kegiatan skreening pada karyawan.</li> <li>3. Rujukan Karyawan</li> <li>4. <i>Sistem, Mekanisme dan Prosedur selengkapnya</i></li> </ol> <p style="text-align: center;"><i>Tertuang dalam SOP</i></p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan /K3 Fasyankes pada karyawan di Puskesmas Pogalan dilaksanakan 1 tahun sekali.</li> <li>2. Kegiatan Pos UKK dilaksanakan 1 bulan sekali.</li> <li>3. Kegiatan K3 Perkantoran di Desa dan Kecamatan dilaksanakan 1 tahun sekali.</li> <li>4. Rujukan karyawan dilakukan bilamana diperlukan.</li> </ol>
4	Biaya/tariff	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum :</li> <li>2. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</li> <li>3. Pasien JKN:</li> <li>4. Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. K3 Fasyankes di Puskesmas Pogalan.</li> <li>2. Pos UKK</li> <li>3. K3 Perkantoran desa dan kecamatan.</li> <li>4. Skrening karyawan</li> <li>5. Rujukan Lansia</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengguna/ pasien menyampaikan pengaduan melalui media:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>b. SMS dan Whatsapp : 085232823572</li> <li>c. Email: <b><u><a href="mailto:puskemaspogalan@gmail.com">puskemaspogalan@gmail.com</a></u></b></li> <li>d. Website:</li> <li>e. <a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id</a></li> <li>f. Secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>ii. Surat yang ditujukan kepada tim Pelayanan Pengaduan Puskesmas</li> <li>iii. Kotak Pengaduan Secara langsung</li> </ol> </li> <li>g. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>h. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>i. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Email pengaduan yang bersangkutan Secara langsung</li> </ul> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosial media yang bersangkutan</li> </ul>
7	Jam Pelayanan/ kegiatan	<p>Setiap hari kerja :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senin-Kamis : 07.30 WIB – 12.00 WIB</li> <li>2. Jum'at : 07.30 WIB – 11.00 WIB</li> <li>3. 3. Sabtu : 07.30 WIB – 11.30 WIB.</li> </ol> <p>Jadwal Pos UKK, Skrening karyawan sesuai kesepakatan dengan lintas program dan lintas</p>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembartan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 82 Tahun 2014 Tentang Penanggulangan Penyakit Menular;</li> <li>9. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 100 TH 2015 Tentang Pos Upaya Kesehatan Kerja Terintegrasi,</li> <li>10. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 48 tahun 2016 Tentang standar keselamatan dan kesehatan kerja perkantoran.</li> <li>11. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 52 tahun 2018 tentang K3 / Keselamatan Dan Kesehatan Kerja.</li> <li>12. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>13. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>14. Peratran Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>15. SK Kepala Puskesmas Nomor: 188.45/575/406.010.12.001/2022 Tentang perubahan atas keputusan kepala UPT Puskesmas Pogalan tentang penetapan PJ dan Pelaksana keselamatan dan Kesehatan kerja UPT Puskesmas Pogalan.</li> <li>16. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4 / 007 / 406.010.12.001 / 2024 tentang Standar Pelayanan.</li> </ol>
--	--	--

2	Sarana, Prasarana dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Peralatan kesehatan (Pengukur TB, BB, IMT, Senter, Metelin, Termometer, Kaea mulut)</li> <li>3. Register Pos UKK</li> <li>4. Daftar hadir pos UKK</li> <li>5. Peralatan Laboratorium Sederhana</li> <li>6. Media Promosi (Leaflet/ Lembar Balik )</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemegang Program: Pengetahuan Pendidikan Minimal DII Keperawat/Kebidanan</li> <li>2. Pelaksana : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perawat Wilayah dan Bidan Wilayah SIK</li> <li>- Tim skrining Posbindu yang memiliki SIK</li> <li>- Kader Pos UKK yang sudah di SK kan KAPUS, Kepala Desa, camat , Kepala Perusahaan .</li> </ul> </li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKP Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perawat Wilayah dan Bidan Wilayah</li> <li>2. Tim Skrining UKK 60 kader dan perawat serta bidan desa</li> </ol>
6	Jaminan pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan Dapat dipertanggung jawabkan .
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai standart</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui LoKakarya Min Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Surveu indeks kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

## 5. STANDAR PELAYANAN PROGRAM YANKESTRAD

e. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semua Kelompok Asman Toga</li> <li>2. Masyarakat</li> <li>3. Penyehat Tradisional</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembinaan Kelompok Asuhan Mandiri Toga</li> <li>2. Kunjungan rumah/Pembinaan penyehat tradisional</li> <li>3. Kegiatan kelompok Asman Toga</li> </ol>

		4. Sosialisasi Asuhan Mandiri pada kader
3.	Jangka waktu penyelesaian	Kegiatan Program Yankestrad dilaksanakan sesuai jadwal
4.	Biaya / Tarif	1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No 3 Tahun 2023 Tentang Standart Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
5.	Produk layanan	1. Pembinaan Kelompok Asuhan Mandiri Tuga 2. Kunjungan rumah/pembinaan penyehat tradisional 3. Kegiatan kelompok asuhan mandiri toga 4. Sosialisasi Asuhan MAndiri Toga pada kader
6.	Penanganan pengaduan dan saran	1. Pengguna / pasien menyampaikan pengaduan melalui media : a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Goggle Formonline f. SMS, Whatsapp dan Telepon : <b>0852-3282-3572</b> g. Email : <b><u><a href="mailto:puskesmaspogalan@gmail.com">puskesmaspogalan@gmail.com</a></u></b> h. Website: <b><u><a href="https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/">https://pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id/</a></u></b> i. Secara tertulis melalui : - Surat yang ditujukan kepada TIm Pelayanan Pengaduan Puskesmas. - Kotak Pengaduan
7.	Jam Pelayanan	- Senin - Sabtu : 07:30 - 12:00 Wib - Pertemuan Asman Toga : 1 bln sekali - Kunjungan Penyehat Tradisional : 1 Bln Sekali

b.. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (*MANUFAKTUR*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembartan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2018 tentang Penyelenggara Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer;</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>9. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>11. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4/007/406.010.12.001/2024 tentang Standar Pelayanan;</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Buku Saku Asuhan Mandiri Toga Jilid I</li> <li>3. Media Promosi ( Leaflet /Lembar balik)</li> </ol>
3.	Kompensi Pelaksana	Tenaga Kesehatan perawat / Bidan yang memiliki SIK
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung.</li> <li>2. Sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKP Puskesmas</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Tim Screening</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perawat dan bidan wilayah</li> <li>- Koordinator Pelayanan Kesehatan Tradisional (Yankestrad)</li> <li>- Program terkait (PTM, Lansia, KIA, UKK, Gizi)</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang di berikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi Tentang identitas pasien dijamin kerahasiaanya</li> </ol>

	Keselamatan pelayanan	2. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai standar
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui pramuni lokakarya bulanan, lokakarya mini bulanan puskesmas.</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan ke disiplin.</li> <li>3. Suvey Indeks Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>

## 6. STANDAR PELAYANAN PROGRAM MATRA

- a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien akan mendaftar haji</li> <li>2. Memabawa Kartu BPJS/KK/KTP</li> <li>3. Jamaah haji wilayah kerja Puskesmas Pogalan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas loket melakukan pendaftaran Jamaah haji</li> <li>2. Petugas poli umum melakukan pemeriksaan TTV (TB, BB, LP, Tensi, IMT, EKG)</li> <li>3. Petugas mengantar pasien ke laboratorium</li> <li>4. Dokter melakukan pemeriksaan lengkap</li> <li>5. Dokter menentukan klasifikasi pasien tidak resiko atau resiko tinggi kesehatan</li> <li>6. Petugas melakukan pembinaan kesehatan selama masa tunggu</li> <li>7. Pada pemeriksaan tahap dua ditetapkan istithaah kesehatan haji</li> <li>8. Diberikan vaksinasi wajib (Meningitis dan IPV) dan vaksin tambahan (Influenza)</li> <li>9. Hasil pemeriksaan dientry ke aplikasi SSKOHATKES</li> <li>10. Diberikan kartu kesehatan haji</li> <li>11. Dilakukan pelacakan paska pelaksanaan haji</li> </ol>

3	Jangka waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan pemeriksaan kesehatan jamaah haji dilakukan Januari-Desember</li> <li>2. Satu orang jamaah haji : 20 menit</li> </ol>
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah</li> <li>2. Pasien JKN: Sesuai dengan Permenkes No. 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan kesehatan jamaah haji tahap 1 dan 2</li> <li>2. Pembinaan pada masa tunggu CJH</li> <li>3. Penyelidikan epidemiologi paska haji</li> <li>4. Entry data kesehatan haji di aplikasi SISKOHATKES</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan,Saran,dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna / pasien menyampaikan pengaduan melalui <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google Form online</li> <li>b. SMS dan Whatsapp : <b>0813 2529 3202</b></li> <li>c. Telepon : <b>(0355) 795371</b></li> <li>d. Email : <b><u><a href="mailto:pkm_pogalan@mail.com">pkm_pogalan@mail.com</a></u></b></li> <li>e. Secara tertulis melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan</li> <li>• Kotak Pengaduan</li> </ul> </li> <li>f. Secara Langsung</li> </ol> </li> <li>2. Petugas mencatat semua pengaduan</li> <li>3. Semua pengaduan akan di bahas oleh tim pengaduan</li> <li>4. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</li> </ol>

		<p>5. Umpan balik pengaduan akan di sampaikan melalui</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. SMS / Telp / WA / email pengadu yang bersangkutan</li> <li>b. Papan Pengumuman</li> <li>c. Secara langsung</li> </ul>
7	Jam Pelayanan	Senin – Sabtu : 08.00 WIB s/d selesai

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembantan Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Sirvei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan RI no 82 Tahun 2014 tentang Penanggulangan Penyakit Menular;</li> <li>9. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang pelayanan Publik;</li> <li>11. Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>12. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Tentang penyelenggaraan Ibadah Haji</li> <li>13. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4 / 007 / 406.010.12.001 / 2024 tentang Standar Pelayanan</li> </ol>
2	Sarana/prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Diagnostik set (Penguuk TB, BB, IMT, Senter, Metelin, Termometer, Kaca Mulut dll)</li> <li>3. Kartu kesehatan jamaah haji</li> <li>4. Form pemeriksaan kesehatan jamaah haji tahap I dan II</li> <li>5. Peralatan Laboratorium</li> <li>6. Media Informasi / Lembar Balik (LCD, Laptop, Leaflet)</li> </ol>

3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemegang program MATRA : Perawat dengan pendidikan minimal D3 Keperawatan</li> <li>2. Tim pemeriksaan kesehatan jamaah haji yang memiliki STR / SIK</li> <li>3. Dokter umum yang memiliki SIK</li> <li>4. Perawat dan Bidan dengan Pendidikan minimal DIII dan memiliki STR dan SIK</li> <li>5. Petugas Gizi yang memiliki SIK</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor PJ UKM Pengembangan Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah pelaksana	<p>Tenaga Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perawat wilayah : 6 orang</li> <li>2. Dokter Umum : 1 orang</li> <li>3. Petugas Promkes : 1 orang</li> <li>4. Analis keshtatan : 4 orang</li> <li>5. Petugas gizi : 1 orang</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan di berikan secara cepat, aman, dan dapat di pertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil pemeriksaan pasien di jamin kerahasiaannya</li> <li>2. Obat yang digunakan di jamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> <li>3. Peralatan penunjang yang di gunakan di jamin sesuai standart</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan pada setiap pertengahan dan akhir tahun untuk menilai proses dan hasil pelaksanaan</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Managemen Puskesmas</li> <li>3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> </ol>

		4. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali lewat jejaring Puskesmas
--	--	---

## 7. STANDAR PELAYANAN PROGRAM UKGM

- a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*SERVICE DELIVERY*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Persyaratan Pelayanan	Sasaran Peserta 1. PAUD/TK 2. SD/ MI 3. UKGM (Posyandu balita, Posyandu Lansia)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4. Petugas membuat jadwal kunjungan 5. Petugas berkunjung sesuai jadwal 6. Petugas melakukan penyuluhan, demonstrasi sikat gigi, dan pemeriksaan gigi
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Kunjungan ke TK/PAUD dan SD/MI dilaksanakan minimal 55% dari jumlah TK/PAUD dan SD/MI di wilayah Puskesmas Pogalan dalam waktu satu tahun 2. Kunjungan ke Posyandu balita dan Posyandu lansia dilaksanakan minimal 30% dari jumlah posyandu balita dan Posyandu lansia di wilayah Puskesmas Pogalan dalam waktu satu tahun 3. UKGM lain dilaksanakan sesuai jadwal yang disepakati
4	Biaya/ tarif	1. Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	1. kesehatan gigi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	1. Pengguna/ pasien menyampaikan pengaduan melalui media : a. Scan Barcode Pengaduan berbasis Google form online yang ada di ruang pendaftaran Puskesmas Pogalan. b. SMS dan Whatsapp : 081325293202 c. E-mail : pkm-pogalan.trenggalekkab.go.id d. Google review : maps Puskesmas Pogalan e. Sosial Media : f. Instagram : @puskesmaspogalan g. Facebook : puskesmas.pogalan h. Secara tertulis melalui : i. Kotak Saran j. Secara langsung 2. Petugas mencatat semua pengaduan

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Semua pengaduan akan dibahas oleh Tim Penanganan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat</li> <li>4. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam Pra Pertemuan Tinjauan Manajemen (Pra PTM) dan Pertemuan Tinjauan Manajemen (PTM)</li> <li>5. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SMS/ Telp/ WA/ email pengadu yang bersangkutan</li> <li>b. Papan Pengumuman</li> </ol> </li> </ol>
7	Jam Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PAUD/TK dan SD/ MI dilaksanakan sesuai jadwal yang disepakati</li> <li>2. Posyandu balita dilaksanakan sesuai jadwal yang disepakati</li> <li>3. UKGM lain dilaksanakan sesuai jadwal yang disepakati</li> </ol>

b. Komponen Standar Pelayanan Yan Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*MANUFACTURING*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);</li> <li>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan No.89 tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut</li> <li>9. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah</li> <li>10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023 tentang perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>11. Peratran Bupati Trenggalek Nomor 71 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>12. SK Kepala Puskesmas Pogalan Nomor 188.4 / 007 / 406.010.12.001 / 2024 tentang Standar Pelayanan</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Phantom Gigi</li> <li>2. Sikat Gigi Peraga</li> <li>3. Materi penyuluhan kesehatan gigi</li> <li>4. Set alat diagnostik (Sonde, Pinset, Kaca Mulut, Eksavator)</li> <li>5. Masker Medis, Handscoen.</li> <li>6. Buku Kunjungan</li> <li>7. ATK</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	Dokter Gigi/ Terapis Gigi dan Mulut/ bidan/wilayah yang memiliki STR
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian Internal oleh auditor PJ UKM Pengembangan Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Tenaga Pelaksana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokter Gigi</li> <li>• Terapis Gigi dan Mulut</li> <li>• Perawat dan Bidan Wilayah</li> </ul>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standart pelayanan)</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang hasil pemeriksaan dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Sterilisasi alat diagnostik set yang digunakan dijamin sesuai standar PPI.</li> <li>3. Peralatan penunjang yang digunakan dijamin sesuai standart</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Kinerja dilakukan melalui lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Pertemuan Tinjauan Manajemen tiap Tri Bulan</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> </ol>

		3. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat setiap 6 bulan sekali lewat jejaring Puskesmas
--	--	---