



PEMERINTAH KABUPATEN TUBAN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA
UOBF PUSKESMAS KEBONSARI
Jalan Brawijaya No.1 Telp. (0356) 324 589
TUBAN (62317)

‘ STANDAR PELAYANAN PUBLIK ‘
PUSKESMAS KEBONSARI, KECAMATAN TUBAN
KABUPATEN TUBAN

Puskesmas Kebonsari merupakan **Puskesmas Rawat Jalan**, dengan rincian sebagai berikut :

I. VISI

“Meningkatnya harapan hidup masyarakat wilayah puskesmas kebonsari”.

II. MISI

1. Meningkatkan upaya promotif dan preventif melalui pemberdayaan masyarakat
2. Meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai standar
3. Meningkatkan pemenuhan sumber daya kesehatan sesuai standar

4. MOTTO

“Kesehatan anda prioritas kami”

5. KEBIJAKAN MUTU

Puskesmas Kebonsari dalam memberikan pelayanan selalu berupaya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang bermutu, dengan komitmen melaksanakan system manajemen mutu secara efektif dan efisien, serta mengutamakan kepuasan pengguna puskesmas dalam memberikan pelayanan. Kebijakan Mutu Puskesmas Kebonsari adalah sebagai berikut :

1. Perbaikan mutu dan kinerja Puskesmas Kebonsari konsisten dengan Tata Nilai, Visi Misi dan Tujuan Puskesmas

2. Adanya upaya untuk memberdayakan pengguna Puskesmas Kebonsari untuk berperan serta dalam memperbaiki kinerja puskesmas
3. Peningkatan kinerja Puskesmas Kebonsari dilakukan secara berkesinambungan

6. TATA NILAI

- Profesional : memiliki kompetensi dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik
- Akuntabilitas : memberikan pelayanan kesehatan sesuai pedoman dan standar pelayanan yang ditetapkan dan dapat dipertanggungjawabkan
- Disiplin : melaksanakan pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan
- Inovatif : memiliki kemampuan bekerjasama dengan ide-ide kreatif untuk menghasilkan inovasi dalam peningkatan pelayanan kesehatan

1. PERSYARATAN PELAYANAN

A. Pasien Umum

1. Menunjukkan kartu berobat (warna biru) Puskesmas Kebonsari, bagi yang sudah pernah berobat.
2. Menyerahkan foto Copy KTP/KK/AKTE/SURAT KELAHIRAN (bagi bayi baru lahir sampai usia 3 bulan) sebanyak 1 lembar
3. Menyerahkan foto copy SKTM (bagi pasien kurang mampu dan tidak memiliki jaminan kesehatan) dan KTP/KK sebanyak 1 lembar
4. Bagi warga luar Kabupaten Tuban dikenakan biaya retribusi sebesar Rp. 5.000,- (Sesuai dengan Perbub No.32 Tahun 2020)
5. Bagi warga luar Kabupaten Tuban, jika ada tindakan medis, dikenakan biaya tindakan medis (Sesuai dengan Perbub No.32 Tahun 2020)

B. Pasien BPJS

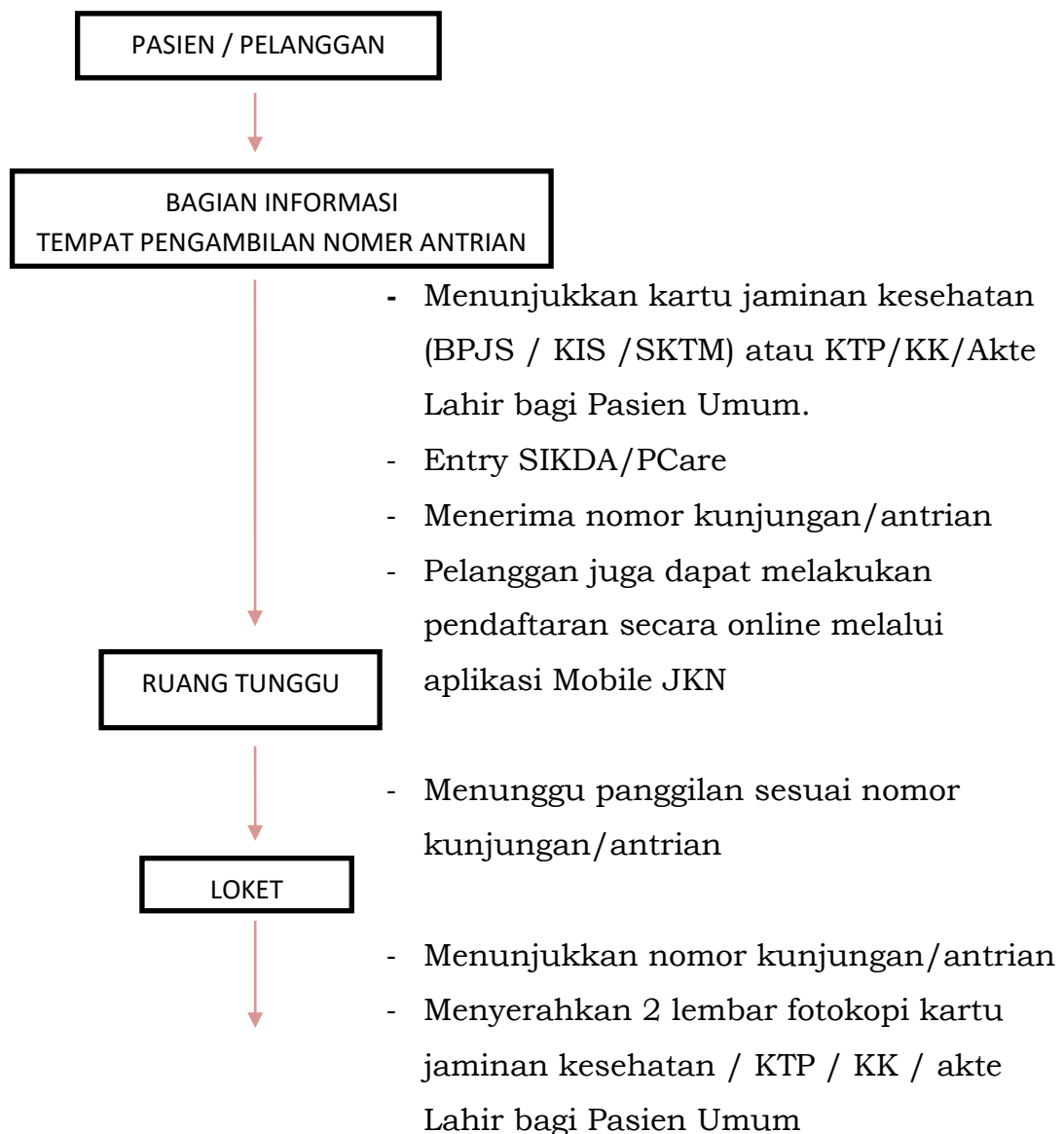
1. Menunjukkan kartu berobat (warna biru) Puskesmas Kebonsari, bagi yang sudah pernah berobat.
2. Menunjukkan Kartu BPJS/KIS Asli dan menyerahkan Foto Copynya 1 lembar bagi yang baru berobat

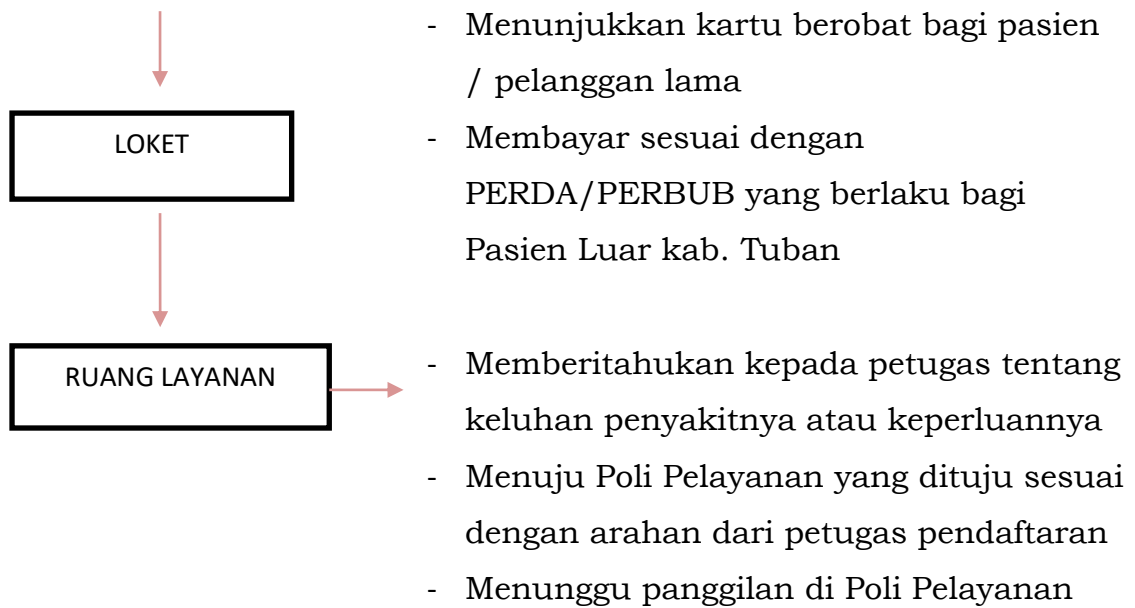
C. Permintaan Surat Keterangan sehat

1. Permintaan Surat Keterangan Sehat dan Buta Warna dikenakan biaya retribusi sebesar Rp. 10.000,- (Sesuai dengan Perbub. No. 32 Tahun 2020)

2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

ALUR PENDAFTARAN





3. PRODUK PELAYANAN PUSKESMAS TUBAN

Produk Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kebonsari sebagai berikut :

- A. Pendaftaran (Loket)
- B. Pelayanan Pemeriksaan Umum
 - Pelayanan Umum
 - Pelayanan Lansia
 - Pelayanan Khusus (TB paru dan Kusta)
- C. Pelayanan Gigi dan Mulut
- D. Pelayanan KIA dan KB
 - Pelayanan KIA
 - Pelayanan KB
 - Pelayanan Imunisasi
- E. Pelayanan MTBS
- F. Pelayanan Gawat Darurat
- G. Pelayanan Gizi
- H. Pelayanan Klinik Sanitasi
- I. Pelayanan Kefarmasian
- J. Pelayanan laboratorium
 - Khusus untuk pemeriksaan Pap Smear, pemasangan KB Implant dan IUD pada hari Senin s/d Kamis
 - Kontrol KB Implant setiap hari di Poli KB, pada jam kerja.

- Kontrol KB IUD pada hari senin s/d kamis di Poli KB setiap hari
- Pelayanan Imunisasi Dasar Lengkap (Kecuali BCG dan Campak) setiap hari Senin-Rabu, pada jam kerja di Ruang Imunisasi
- Pelayanan Imunisasi Catin setiap hari
- Pelayanan Imunisasi BCG dan Campak setiap hari senin
- Jadwal Pelayanan
 - a. Loker Pendaftaran
 - Senin-Kamis : 07.30 -12.00 WIB
 - Jumat : 07.30 -10.00 WIB
 - Sabtu : 07.30 -11.30 WIB
 - b. Layanan Dalam Gedung
 - Senin-Kamis : 07.30 -14.00 WIB
 - Jumat : 07.30 -11.00 WIB
 - Sabtu : 07.30 -12.30 WIB
 - c. Layanan Luar Gedung
 - Posyandu
 - a. Senin-Kamis : 09.00 -12.00 WIB
 - b. Jumat : 09.00 -10.00 WIB
 - c. Sabtu : 09.00 -11.00 WIB

4. LAMA LAYANAN/JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

A. Loker Pendaftaran

- Waktu tunggu pasien mulai dari pengambilan nomor antrian sampai pemanggilan nomor ≤ 10 menit / pasien

B. Ruang Gizi

- Waktu tunggu pasien setelah kartu rawat jalan datang sampai mendapat layanan konsultasi ≤ 15 menit

C. Ruang Sanitasi Klinik

- Waktu tunggu pasien setelah kartu rawat jalan datang sampai mendapat layanan konsultasi ≤ 15 menit

D. Ruang Gigi

- Waktu tunggu pasien setelah kartu rawat jalan datang sampai mendapat layanan ≤ 15 menit

E. Ruang Pelayanan Umum (RPU)

- Waktu tunggu pasien setelah kartu rawat jalan datang sampai mendapat layanan ≤ 10 menit

F. Ruang Laboratorium

- Waktu tunggu pasien mulai dari penyerahan blangko permintaan lab. Sampai pengambilan spesimen ≤ 10 menit

G. Ruang Khusus (TB paru & Kusta)

- Waktu tunggu pasien mulai datang sampai mendapat layanan ≤ 10 menit

H. Ruang KB

- Waktu tunggu pasien setelah kartu rawat jalan datang sampai mendapat layanan ≤ 15 menit

I. Ruang KIA

- Waktu tunggu pasien setelah kartu rawat jalan datang sampai mendapat layanan ≤ 10 menit

J. Ruang MTBS dan Imunisasi

- Waktu tunggu pasien setelah kartu rawat jalan datang sampai mendapat layanan ≤ 10 menit

K. Ruang Obat

- Waktu tunggu pasien mulai menyerahkan resep sampai menerima obat ≤ 10 menit

L. Ruang Tindakan

- Waktu tunggu pasien mulai datang sampai dilayani ≤ 5 menit

M. Tata Usaha

- Waktu tunggu pasien mulai datang sampai mendapat layanan ≤ 5 menit

Emergency Response Time

waktu yang diperlukan petugas untuk memberikan pelayanan, mulai saat pasien datang sampai ditangani/dirujuk pada kasus kegawatdaruratan, adalah :

- Tindakan : ≤ 5 Menit
- Rujukan : ≤ 5 Menit

c. Laboratorium Dasar : ≤ 5 Menit

d. Pengobatan : ≤ 5 Menit

Tersedia mobil Ambulance yang selalu standby

5. TARIF PELAYANAN

- a. Tarif pasien, sesuai dengan Peraturan Bupati Tuban nomor 32 tahun 2020, antara lain : (Terlampir)
- b. Bagi peserta BPJS dan atau penduduk wilayah Kabupaten Tuban, tidak dikenakan biaya /Gratis sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

1. Tarif Pelayanan Rawat Jalan			
NO	JENIS PELAYANAN	SATUAN	TARIF (Rp)
1	2	3	4
1.	Pemeriksaan umum pada jam kerja	/pemeriksaan	10.000
2.	Pemeriksaan umum di luar jam kerja	Per pemeriksaan	15.000
3.	Konsultasi antar unit layanan	Per kali	5.000
4.	Pemeriksaan Kesehatan	Per pemeriksaan	10.000
5.	Pemeriksaan Buta Warna	Per pemeriksaan	5.000
6.	Pemeriksaan Kesehatan Calon Jamaah Haji	Per pemeriksaan	50.000
7.	Paket Pemeriksaan untuk penerbitan Surat Keterangan Sehat Calon Pengantin Wanita meliputi Hb, Gol. Darah, PP Test	Per pemeriksaan	60.000
8.	Paket pemeriksaan fisik dan jiwa sederhana calon tenaga kerja Indonesia sederhana	Per pemeriksaan	30.000
9.	Pemeriksaan refraktometri	Per pemeriksaan	20.000
10.	Pemeriksaan untuk penerbitan Surat Keterangan Kematian	Per pemeriksaan	25.000
11.	Pemeriksaan untuk penerbitan Surat Keterangan Visum et Repertum luar :		
	a. di Puskesmas	Per pemeriksaan	50.000
	b. di tempat kejadian	Per pemeriksaan	100.000
12.	Pemeriksaan untuk penerbitan Administrasi klaim asuransi + RM	Per pemeriksaan	25.000
13.	Pemeriksaan untuk penerbitan/legalisir Surat Keterangan Sehat	Per kali	15.000
14.	Perawatan di Rumah (homecare)	Per kali	60.000
2. Tarif Pelayanan Gawat Darurat			
1.	Pemeriksaan umum dan Pengobatan Dasar Gawat Darurat	Per kali	20.000
2.	Resusitasi RJP/CPR	Per kali	75.000
3.	Observasi <6 jam	Per kali	35.000

3. Tarif Tindakan Medis dan Terapi			
A	TINDAKAN MEDIS UMUM		
1.	Perawatan Luka:		
	a. Rawat Luka Kecil	Per tindakan	30.000
	b. Rawat Luka Besar	Per tindakan	40.000
	c. Rawat Luka Ganggren Sederhana	Per tindakan	30.000
	d. Rawat Luka Ganggren Komplek	Per tindakan	50.000
2.	Perawatan Luka Bakar:		
	a. Rawat Luka Bakar derajat I/region (kecil)	Per tindakan	50.000
	b. Rawat Luka Bakar derajat II/region (sedang)	Per tindakan	70.000
3.	Pelayanan Kateter:		
	a. Pasang Kateter/Dower kateter	Per tindakan	50.000
	b. Melepas Kateter	Per tindakan	30.000
4.	Pemasangan Infus	Per tindakan	30.000
5.	Lepas Infus	Per tindakan	15.000
6.	Injeksi (IM, SC, IC) sudah termasuk spuit	Per tindakan	10.000
7.	Heacting (Jahit Luka):		
	a. Jahit Luka 1-5 jahitan	Per tindakan	60.000
	b. Jahit Luka 6-10 jahitan	Per tindakan	120.000
	c. Jahit Luka dalam lebih dari 10 jahitan	Per tindakan	150.000
	d. Angkat/Lepas 1-5 jahitan	Per tindakan	25.000
	e. Angkat/lepas 6-10 jahitan	Per tindakan	50.000
	f. Angkat/lepas lebih dari 10 jahitan	Per tindakan	75.000
	g. Jahit 1 Telinga dawir/Repair daun telinga	Per tindakan	50.000
8.	Pemeriksaan USG	Per pemeriksaan	100.000
B.	Tindakan Medis Kebidanan, Penyakit Kandungan dan KB		
1.	Pelayanan Kesehatan Ibu dan anak		
	a. Pemeriksaan Antenatal Care		
	1) ANC dengan USG oleh Dokter	Per pemeriksaan	140.000
	2) ANC oleh Dokter	Per pemeriksaan	80.000
	3) ANC oleh Bidan	Per pemeriksaan	60.000
	b. Pelayanan kesehatan masa sesudah melahirkan (per kunjungan)	Per pemeriksaan	40.000
	c. Pemeriksaan IVA	Per pemeriksaan	25.000
	d. Cryo Terapi	Per tindakan	150.000
	e. Pap Smear	Per tindakan	125.000
	f. Pengambilan Spesimen Pap Smear	Per tindakan	25.000
	g. Pasang/lepas vagina tampon	Per tindakan	10.000
	h. Tindik 1 telinga	Per tindakan	25.000
2.	Pelayanan Keluarga Berencana		
	a. Pemasangan AKDR	Per tindakan	105.000
	b. Pelepasan IUD	Per tindakan	105.000
	c. Pemasangan Implan	Per tindakan	105.000
	d. Pelepasan Implan	Per tindakan	105.000

	e. Kontrol IUD/Implan	Per tindakan	25.000
	f. KB Suntik	Per tindakan	20.000
	g. Pelayanan KBMOP/Vasektomi	Per tindakan	370.000
	h. Penanganan komplikasi KB	Per tindakan	125.000
C	Tindakan Medis Gigi dan Mulut		
1.	Pemeriksaan Gigi Umum	Per pemeriksaan	10.000
2.	Pembersihan Karang Gigi/Scalling Per Rahang	Per tindakan	100.000
3.	Open Boor	Per tindakan	30.000
4.	Eugenol Cavit (Tumpatan Sementara 1)	Per tindakan	35.000
5.	Pulp Capping (Tumpatan Sementara 2)	Per tindakan	35.000
6.	Tumpatan Basis (Tumpatan Sementara 3)	Per tindakan	35.000
7.	Tumpatan Tetap Glass Ionomer Cement	Per tindakan	70.000
8.	Tumpatan tetap komposit	Per tindakan	100.000
9.	Tumpatan tetap fissure sealent (per gigi)	Per tindakan	60.000
10.	Topical aplikasi/per regio	Per tindakan	25.000
11.	Devitalisasi Pulpa Gigi Permanen (Tumpatan Sementara 4)	Per tindakan	35.000
12.	Sterilisasi Ruang Pulpa (Tumpatan Sementara 5)	Per tindakan	35.000
13.	Pulpotomi (Tumpatan Sementara 6)	Per tindakan	35.000
14.	Devitalisasi Pulpa Gigi Sulung (Tumpatan Sementara 7)	Per tindakan	35.000
15.	Pencabutan Gigi Sulung dengan Chlor Ethyl	Per tindakan	40.000
16.	Pencabutan Gigi Sulung (Injeksi Lokal anestesi)	Per tindakan	50.000
17.	Pencabutan Gigi Permanent		
	a. Akar Tunggal	Per tindakan	50.000
	b. Akar Ganda	Per tindakan	60.000
18.	Pencabutan Gigi Permanent M3 tanpa komplikasi	Per tindakan	80.000
19.	Pencabutan dengan komplikasi	Per tindakan	100.000
20.	Penanganan Dry Socket	Per tindakan	40.000
21.	Incisi Abses Intra Oral	Per tindakan	50.000
22.	Curretage Pocket Gingive	Per tindakan	50.000
23.	Operculectomy (per regio)	Per tindakan	200.000
24.	Kontrol Post Tindakan	Per tindakan	30.000
25.	Protesa gigi per rahang (peserta JKN)	Per tindakan	500.000
26.	Partial Denture Akrilik per rahang (termasuk biaya Lab)		
	a. Plat + 1 elemen	Per tindakan	500.000
	b. Tambahan per elemen gigi	Per tindakan	100.000
27.	Partial Denture Valplast per rahang (termasuk biaya Lab)		
	a. Plat + 1 elemen	Per tindakan	750.000
	b. Tambahan per elemen gigi	Per tindakan	150.000
28.	Full Denture Akrilik per rahang (termasuk biaya Lab)	Per tindakan	1.500.000
29.	Reparasi Prothesa (termasuk biaya Lab)	Per tindakan	500.000
30.	Relining Prothesa (termasuk biaya Lab)	Per tindakan	500.000
31.	Rebasing Prothesa (termasuk biaya Lab)	Per tindakan	1.000.000

32.	Prothesa Crown 1 elemen (belum biaya Lab	Per tindakan	1.000.000		
33.	Hecting per simpul	Per tindakan	25.000		
34.	Aff Hecting	Per tindakan	40.000		
Tarif Pelayanan Ambulan Untuk Transportasi Pasien Dan Transportasi Jenazah.					
No	Jenis Pelayanan	Jasa Sarana	Jasa pelayanan		Tarif (Rp)
			Sopir	Pendamping Per orang	
1	2	3	4	5	6
1.	Ambulan				
	a. Puskesmas yang jaraknya lebih dari 10 Km ke tempat rujukan:				
	1) Jasa Sarana dan Jasa Pelayanan:				
	a) Per Km pada 10 Km pertama	7.000	5.000	5.000	17.000
	b) Per Km selanjutnya	4.500	2.500	2.500	9.500
	b. Puskesmas yang jaraknya kurang dari atau sama dengan 10 Km ke tempat rujukan	70.000	50.000	50.000	170.000

6. RUANG PELAYANAN

- a. R. Tunggu : Ruangan tertata rapi dan nyaman, kursi tunggu yang nyaman, ada aqua, papan informasi, Wifi dan toilet
- b. R. Konsul : Nyaman dan menjamin kerahasiaan (Privasi Pasien)
- c. R. Gigi : Nyaman, bersih, dan tertata rapi
- d. R. berobat : Nyaman, bersih, tersedia sarana memadai dan tertata,rapi
- e. R. Laborat : Nyaman, bersih, alat dan reagen tersedia serta tertata rapi
- f. R. Khusus : Nyaman, bersih, rapi
- g. R. KB : Nyaman, bersih, aman dan terjaga kerahasiaan
- h. R. KIA : Ruangan tertata rapi, bersih, dan nyaman
- i. R. Obat : Obat tersedia (tidak kadaluarsa), mudah diambil sesuai jenis dan diberi label
- j. R. MTBS : Bersih, nyaman, ada timbangan bayi, alat dan tempat periksa & Imunisasi
- k. R. Tindakan: Tertata rapi, nyaman, aman, alat tersedia dan tertata pada tempatnya

7. RUANG PELAYANAN

- a. R. Tunggu : Ruangan tertata rapi dan nyaman, kursi tunggu yang nyaman, ada aqua, papan informasi, Wifi dan toilet
- b. R. Konsul : Nyaman dan menjamin kerahasiaan (Privasi Pasien)
- c. R. Gigi : Nyaman, bersih, dan tertata rapi
- d. R. berobat : Nyaman, bersih, tersedia sarana memadai dan tertata rapi
- e. R. Laborat : Nyaman, bersih, alat dan reagen tersedia serta tertata rapi
- f. R. Khusus : Nyaman, bersih, rapi
- g. R. KB : Nyaman, bersih, aman dan terjaga kerahasiaan
- h. R. KIA : Ruangan tertata rapi, bersih, dan nyaman
- i. R. MTBS : Bersih, nyaman, ada timbangan bayi, alat dan tempat & Imunisasi pemeriksaan
- j. R. Obat : Obat tersedia (tidak kadaluarsa), mudah diambil sesuai jenis dan diberi label
- k. R. Tindakan : Tertata rapi, nyaman, aman, alat tersedia dan tertata pada tempatnya

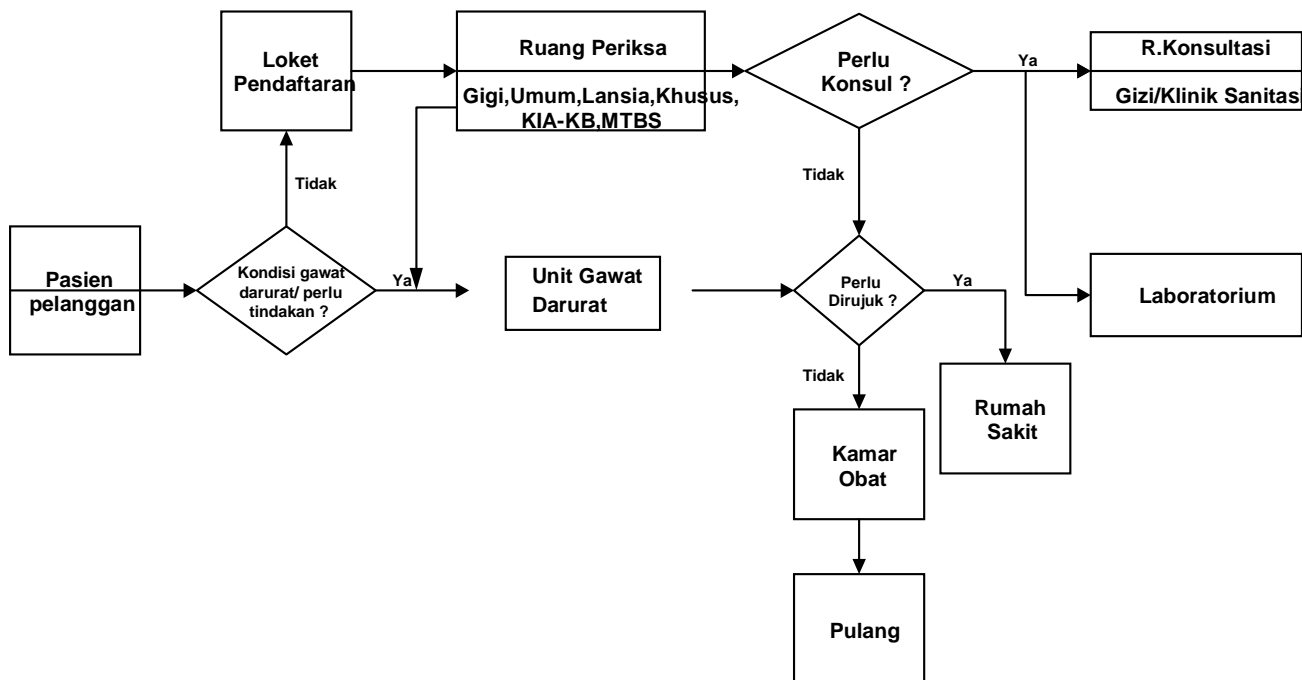
8. PETUGAS YANG MEMBERI LAYANAN KESEHATAN

- a. Mempunyai kompetensi sesuai dengan bidangnya
- b. Berseragam, sesuai dengan hari kerja, dan ada tanda pengenal
- c. Ramah, sopan dan murah senyum

9. LAYANAN LUAR GEDUNG

- a. Posyandu Balita : ada 48 Posyandu, tersebar di 8 kelurahan
- b. Posyandu Remaja : ada 8 Posyandu, tersebar di 8 kelurahan
- c. Posyandu Lansia : ada 15 Posyandu, tersebar di 8 kelurahan
- d. Puskesmas Keliling : -

10. ALUR PELAYANAN



11. HAK DAN KEWAJIBAN

a. Pemberi Layanan

• Hak

1. Membuat peraturan yang berlaku di Puskesmas Kebonsari sesuai dengan kondisinya secara partisipatif
2. Memperoleh perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas sesuai dengan SOP
3. Memperoleh imbalan sesuai dengan peraturan dan perundangan yang berlaku

• Kewajiban

1. Memberikan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan dan membuat rekam medis
2. Memberikan informasi pelayanan kepada pengguna layanan
3. Memberikan informasi tentang hak dan kewajiban pengguna layanan
4. Mengingatkan penerima layanan agar mentaati peraturan
5. Memakai tanda pengenal, atribut, seragam dll
6. Menjaga privasi pasien

b. Penerima Layanan

- **Hak Pasien**

- Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Puskesmas.
- Memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien.
- Memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur dan tanpa diskriminasi.
- Memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai standar.
- Memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi.
- Mengajukan panduan atas pelayanan yang didapatkan
- Meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain (*second opinion*) yang memiliki Surat Izin Praktek (SIP) baik dari dalam maupun dari luar Puskesmas.
- Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya.
- Memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya.
- Mendapatkan informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan.
- Mengajukan usul, saran perbaikan atas perlakuan Puskesmas terhadap dirinya.

- **Kewajiban Pasien**

- Mematuhi peraturan yang berlaku di Puskesmas.
- Menggunakan fasilitas Puskesmas secara bertanggungjawab

- Menghormati hak-hak pasien lain, pengunjung dan hak tenaga kesehatan serta petugas lainnya yang bekerja di Puskesmas
- Memberikan informasi yang jujur lengkap dan akurat sesuai kemampuan dan pengetahuannya tentang masalah kesehatannya
- Memberikan informasi dan jaminan kesehatan yang dimilikinya
- Mematuhi rencana terapi yang direkomendasikan oleh tenaga kesehatan puskesmas dan disetujui oleh pasien yang bersangkutan di Puskesmas setelah mendapatkan penjelasan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
- Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima
- Membawa identitas pasien
- Membawa kartu berobat untuk pasien lama

12. PENYAMPAIAN KELUHAN DAN PENGADUAN

Pasien yang ingin menyampaikan keluhan atau pengaduan dapat disampaikannya secara :

- a. Tertulis, dengan mengisi formulir keluhan pelanggan dan memasukkannya kedalam kotak pengaduan yang telah disediakan.
- b. Lisan, langsung kepada petugas yang ditunjuk (Tim Survey dan Komplain Pelanggan), kepala puskesmas atau ke ruang pengaduan (ruang no. 5).
- c. Dapat melalui telepon ke nomor **0356 – 324589**, atau lewat sms ke Call Center nomor **0823-3673-7171** serta melalui Email pkmkebonsari1@gmail.com
- d. Pengguna layanan akan mendapatkan jawaban resmi atas keluhan yang disampaikan paling lambat 2 x 24 jam.

ALUR MEKANISME PENGADUAN MASYARAKAT



13. EVALUASI KEPUASAN PELAYANAN

a. Harian

Setelah selesai pelayanan di masing2 ruangan, pasien diberi lembar kuisisioner Kepuasan pelanggan yang harus diisi dan dimasukkan di kotak kepuasan

b. Bulanan

- Kotak Pengaduan
- Hasil Monitoring dan Evaluasi terhadap Indikator Mutu masing-masing layanan

c. Semesteran

Audit Internal, memberikan penilaian yang independen dan obyektif terhadap pemenuhan persyaratan. Temuan memberikan kontribusi dalam peningkatan efisiensi dan efektivitas kinerja.

d. Tahunan

Mengukur Indeks / Survey Kepuasan Masyarakat setiap pertengahan tahun terhadap layanan kesehatan yang telah diberikan oleh Puskesmas

Penanganan keluhan/pengaduan pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan dikelola dan merupakan tanggung jawab dari Tim Survey dan Komplain Pelanggan, yang selanjutnya dilaporkan pada Tim Manajemen Mutu Puskesmas Kebonsari. Hal-hal teknis yang berkaitan dengan Standar Pelayanan Publik ini diatur dalam Standar Operasional Prosedur. Secara berkala dilakukan monitoring dan evaluasi, jika ada perbaikan atau revisi dilakukan saat pertemuan dengan Forum Masyarakat Madani Kecamatan Tuban pada pertemuan semesteran.

Demikian Standar Pelayanan Publik ini kami buat, sebagai perwujudan komitmen dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Tuban, 20 Januari 2022

Kepala Dinas Kesehatan, P2KB



dr. BAMBANG PRIYO UTOMO
NIP. 19630621 198912 1

Kepala UOBF Puskesmas Kebonsari



dr. LILIK KHOUFAH
NIP. 19750718 200312 2 006