



**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG**

**DINAS KESEHATAN**

**PUSKESMAS KABUNAN**

**KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS KABUNAN**

NOMOR : 440 / 200.1 / VI / 2024

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS KABUNAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

KEPALA PUSKESMAS KABUNAN

- Menimbang : a. bahwa standar pelayanan publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan pelayanan publik, acuan penilaian kualitas dan kinerja pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat serta adanya standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan;
- b. 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 publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- c. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a dan b, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan dengan Surat Keputusan Kepala Puskesmas Kabunan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);

2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Presiden republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 193);
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019, tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Praktek Terapis Gigi dan Mulut;
10. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktek Kedokteran;
11. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan;
12. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan;
13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Puskesmas;
14. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Kesehatan Masyarakat;
15. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan;
16. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2018 tentang Rekam Medis;
17. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 657/MENKES/SK/VII/2009 tentang Pengiriman Penggunaan Spesimen Klinis, Materi Biologi dan Muatan Informasinya;
18. Peraturan Daerah Kabupaten Pematang Nomor 53 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pematang;

19. Keputusan Bupati Pemalang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Penetapan Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Pemalang;
20. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
21. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
22. Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TENTANG STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS KABUNAN.**
- Kesatu : Standar Pelayanan Publik Puskesmas Kabunan sebagaimana tercantum dalam lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- Kedua : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU dalam keputusan ini meliputi ruang lingkup :
1. Pelayanan Loker Pendaftaran dan Rekam Medis
  2. Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat
  3. Pelayanan Pemeriksaan Umum (PU) dan Lansia
  4. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
  5. Pelayanan Pemeriksaan P2P
  6. Pelayanan Pemeriksaan MTBS
  7. Pelayanan Imunisasi
  8. Pelayanan Keluarga Berencana (KB)
  9. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
  10. Pelayanan Konseling Gizi , Sanitasi dan Promkes
  11. Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium
  12. Pelayanan Farmasi
  13. Pelayanan Informasi Dan Pengaduan Masyarakat Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA dalam keputusan ini, wajib dilaksanakan oleh unit pelayanan dilingkungan Puskesmas Kabunan sebagai acuan dalam pemberian dan penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan;
- Ketiga : .

Kempat : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan / perubahan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : Kabunan

Pada Tanggal : 8 Juni 2024

Kepala Puskesmas Kabunan,



**dr .H. Hadi Sucipto**

NIP. 19710112 200604 1 011

Lampiranl : Keputusan Kepala Puskesmas  
Kabunan  
Nomor : 440 / 200.1 / VI / 2024  
Tentang : Standar Pelayanan Puskesmas  
Kabunan

**STANDAR PELAYANAN  
PUSKESMAS KABUNAN**

**1. STANDAR PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN**

A. 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. Menunjukkan Nomor Antrean</li> <li>2. Menunjukkan Kartu JKN KIS / BPJS bagi Peserta / KTP/ KK/ KIA</li> <li>3. Membayar Retribusi sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Pematang Nomor: 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah ( Pasien Umum ).</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung mengambil nomer antrean di mesin digital</li> <li>2. Nomer Antrean dibagi sesuai dengan kategori Gigi/ umum dan lansia / KIA/ Jiwa/ P2P, MTBS, Dan KB</li> <li>3. Pasien / pengunjung menunggu nomer antrean nya dipanggil oleh petugas loket pendaftaran</li> <li>4. Petugas pendaftaran memeriksa persyaratan pendaftaran dan memproses data serta keluhan pasien</li> <li>5. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien / pengunjung ke poli / ruangan selanjutnya.</li> </ol>
3.	Jangka waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien Baru : 2-3 menit</li> <li>b. Pasien Lama : 1-2 menit</li> </ol> <p>(standar waktu dihitung sejak pasien menyerahkan kartu periksa)</p>
4.	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pematang Nomor : 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan

		Retribusi daerah.
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, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas Kabunan Kecamatan Taman Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang.</li> <li>2. Email: <a href="mailto:puskesmaskabunanpml@gmail.com">puskesmaskabunanpml@gmail.com</a></li> <li>3. Website <a href="http://www.pkmkabunan.pemalangkab.go.id">www.pkmkabunan.pemalangkab.go.id</a></li> <li>4. Instagram : @puskesmaskabunan</li> <li>5. Kotak saran</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>a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>c. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mesin Antrean Digital</li> <li>2. Sistem Antrean dan aplikasi Pcare BPJS terintegrasi ke poli- poli / layanan dan SIMPUS</li> <li>3. Komputer dan jaringan internet</li> <li>4. Ruang rekam medis dan buku rekam medis pribadi</li> <li>5. Ruang tunggu dilengkapi AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SMA/ sederajat</li> <li>• Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi Pcare BPJS dan SIMPUS dengan baik</li> <li>• Administrasi Keuangan</li> <li>• Mampu mengelola rekam medis</li> <li>• Mampu memperbaiki kerusakan ringan - sedang pada sistem antrean</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Memiliki budaya kerja mutu</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Loker Pendaftaran : 4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan ( Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar pelayanan ).
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan (Informasi tentang catatan medis pasien dijamin kerahasiannya)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melalui Monev Rutin setiap bula ( Minilokakarya )</li> <li>Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester</li> </ul>

## 2. STANDAR PELAYANAN TINDAKAN DAN GAWAT DARURAT

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang tindakan dan gawat darurat adalah <5 menit untuk pelayanan gawat darurat dan 20-30 menit untuk pelayanan tindakan
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pematang Nomor : 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas Kabunan Kecamatan Taman Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang.</li> <li>2. Email: <a href="mailto:puskesmaskabunanpml@gmail.com">puskesmaskabunanpml@gmail.com</a></li> <li>3. Website <a href="http://www.pkmkabunan.pemalangkab.go.id">www.pkmkabunan.pemalangkab.go.id</a></li> <li>4. Instagram : @puskesmaskabunan</li> <li>5. Kotak saran</li> </ol>
---	---	---

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>2. Bed pasien</li> <li>3. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>4. Ruangan ber AC</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter Umum :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetensi dokter umum</li> <li>• Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS / ACLS / PPGD</li> <li>• Mampu melakukan Tindakan pada kegawat daruratan</li> <li>• Mampu mengoperasikan Pcare BPJS dan SIMPUS</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Perawat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kompetensi Perawat</li> <li>bersertifikat/pernah dilatih ATLS/BCLS</li> <li>Mampu melakukan Tindakan dalam kegawat daruratan</li> <li>Mampu mengoperasikan Pcare BPJS dan SIMPUS</li> <li>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 3 Orang Perawat Ners : 2 Orang Perawat : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melalui Monev Rutin setiap bulan ( Minilokakarya )</li> <li>Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dana atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>

### 3. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM DAN LANSIA

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( Service Delivery )		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan umum adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pematang Nomor : 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penangann pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas Kabunan Kecamatan Taman Dinas Kesehatan Kabupaten Pematang.</li> <li>2. Email <a href="mailto:puskesmaskabunan@gmail.com">puskesmaskabunan@gmail.com</a></li> <li>3. Website <a href="http://www.pkmkabunan.pematangkab.go.id">www.pkmkabunan.pematangkab.go.id</a></li> <li>4. Instagram : @puskesmaskabunan</li> <li>5. Kotak saran</li> </ol>

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

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

2	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer, Printer dan sistem aplikasi Pcare BPJS dan SIMPUS</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Bed pasien</li> <li>4. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya</li> <li>5. Ruangan ber AC</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Medik Umum</li> <li>• Konsultasi</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Melakukan visum</li> <li>• Pemulihan Kesehatan akibat penyakit</li> <li>• Menguji kesehatan pasien</li> <li>• Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi</li> <li>• Membuat catatan medik pasien rawat jalan</li> <li>• Pengobatan rasional</li> <li>• MTBS</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahamidan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Perawat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keperawatan minimal DIII</li> <li>• Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/ keluarga/ kelompok/ masyarakat</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• MTBS</li> <li>• Evaluasi Keperawatan</li> <li>• Penyuluhan</li> <li>• Melakukan Anmnesa</li> <li>• Vital Sign</li> <li>• Membuat surat rujukan</li> <li>• Mampu mengoperasikan Pcare BPJS</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 3 Orang Perawat Ners : 2 Orang Perawat : 2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Maklumat Pelayanan

	Pelayanan	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan ( Minilokakarya )</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>

#### 4. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN GIGI DAN MULUT

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda ( pasien non BPJS )</li> <li>• Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut</li> <li>3. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis melalui SIMPUS</li> <li>4. Petugas melakukan anamnesa sesuai dengan keluhan pasien</li> <li>5. Petugas menentukan diagnosa penyakit</li> <li>6. Petugas menentukan rencana terapi/ tindak lanjut sesuai kebutuhan pasien</li> <li>7. Petugas memberi informasi terkait penyakit dan rencana tindakan dengan resiko medis yang mungkin terjadi dan meminta persetujuan pada pasien / keluarga terutama kuratif dan rehabilitatif</li> <li>8. Apabila diperlukan pelayanan rujukan maka petugas melakukan rujukan internal maupun rujukan lanjutan</li> </ol>
3	Jangka waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi medis 2-5 menit</li> <li>2. Pencabutan gigi anak 5-10 m3nit</li> <li>3. Pencabutan gigi dewasa 10-20 menit</li> <li>4. Penambalan gigi 10-15 menit</li> <li>5. Pembersihan karang gigi 20-45 menit</li> </ol>

4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor : 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi dan edukasi kesehatan gigi</li> <li>2. Dental check-up</li> <li>3. Pengobatan sakit gigi</li> <li>4. Pembersihan karang gigi</li> <li>5. Penambalan dan pencambutan gigi</li> </ol>
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas Kabunan Kecamatan Taman Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang.</li> <li>2. Email: <a href="mailto:puskesmaskabunanpml@gmail.com">puskesmaskabunanpml@gmail.com</a></li> <li>3. Website <a href="http://www.pkmkabunan.pemalangkab.go.id">www.pkmkabunan.pemalangkab.go.id</a></li> <li>4. Instagram : @puskesmaskabunan</li> <li>5. Kotak saran</li> </ol>

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

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

8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan sistem aplikasi Pcare BPJS dan SIMPUS</li> <li>2. Alat tensimeter dan alat medis lainnya</li> <li>3. Alat Peraga dan Kursi Periksa</li> <li>4. Sterilisator, lemari alat dan obat</li> <li>5. Ruangan ber AC</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter Gigi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu memberikan pelayanan dan pengobatan gigi mulut</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Pencabutan gigi</li> <li>• Melakukan Tindakan medis dan terapi</li> <li>• Pencabutan dan penumpatan gigi</li> <li>• Melakukan Tindakan scaling</li> <li>• Mampu mengoperasikan alat bantu pemeriksaan medis</li> <li>• Mampu melakukan anastesi lokal</li> <li>• Mengadakan /menerima rujukan medik</li> <li>• mengoperasikan Pcare BPJS dan SIMPUS</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Perawat Gigi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu mempersiapkan alat dan bahan untuk pemeriksaan gigi</li> <li>• Mampu membantu dokter gigi dalam pelayanan dan pengobatan pasien</li> <li>• Mampu melakukan pencabutan gigi sulung</li> <li>• Mampu melakukan penumpatan sementara</li> <li>• Mampu melakukan Tindakan scaling</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> <li>• mengoperasikan Pcare BPJS Dan SIMPUS</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Gigi : 1 orang Perawat : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dan Tahunan</li> </ul>
----	----------------------------	---

## 5. STANDAR PELAYANAN P2P

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang skrining infeksi adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pematang Nomor : 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas Kabunan Kecamatan Taman Dinas Kesehatan Kabupaten Pematang.</li> <li>2. Email : <a href="mailto:puskesmaskabunan@gmail.com">puskesmaskabunan@gmail.com</a></li> <li>3. Website : <a href="http://www.pkmkabunan.pematangkab.go.id">www.pkmkabunan.pematangkab.go.id</a></li> <li>4. Instagram : @puskesmaskabunan</li> <li>5. Kotak saran</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan( <i>Manufacturing</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>2. Buku rekam medis pribadi dan ATK lainnya</li> <li>3. Ruangan pemeriksaan</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Dokter :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan Medik Umum</li> <li>• Konsultasi</li> <li>• Mampu mendiagnosa penyakit</li> <li>• Melakukan Konseling penyakit menular</li> <li>• Pemulihan Kesehatan akibat penyakit</li> <li>• Menguji kesehatan pasien</li> <li>• Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi</li> <li>• Membuat catatan medik pasien rawat jalan</li> <li>• Pengobatan rasional</li> <li>• P2P</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahamidan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Perawat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keperawatan minimal DIII</li> <li>• Mampu memberikan asuhan keperawatan individu/keluarga/kelompok/masyarakat</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> <li>• MTBS</li> <li>• Evaluasi Keperawatan</li> <li>• Penyuluhan</li> <li>• Melakukan Anmnesa</li> <li>• Vital Sign</li> <li>• Membuat surat rujukan</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu mengoperasikan Pcare BPJS</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Perawat : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Berkala</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dan Tahunan</li> </ul>

## 6. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN MTBS

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>• Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> <li>• Pasien membawa surat pengantar dari dokter</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang pemeriksaan anak adalah 8 - 10 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pematang Nomor : 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas Kabunan Kecamatan Taman Dinas Kesehatan Kabupaten Pematang Jaya.</li> <li>2. Email: <a href="mailto:puskesmaskabunanpml@gmail.com">puskesmaskabunanpml@gmail.com</a></li> <li>3. Website <a href="http://www.pkmkabunan.pematangjayakab.go.id">www.pkmkabunan.pematangjayakab.go.id</a></li> <li>4. Instagram : @puskesmaskabunan</li> <li>5. Kotak saran</li> </ol>
---	---	--

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

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

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemulihan Kesehatan akibat penyakit</li> <li>• Menguji kesehatan pasien</li> <li>• Mampu melakukan Tindakan medis dan terapi</li> <li>• Membuat catatan medik pasien rawat jalan</li> <li>• Pengobatan rasional</li> <li>• MTBS</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita</li> <li>• Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>• Mampu melakukan KIE pada bufas, ibu bayi dan balita</li> <li>• Mampu melakukan tindak bayi perempuan</li> <li>• MTBS</li> <li>• Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, dan kematian bayi</li> <li>• Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> <li>• Mengajar Kelas Ibu dan Balita</li> <li>• Mampu mengoperasikan Pcare BPJS</li> </ul> <p>Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</p>
--	--	---

10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : 2Orang Bidan : 6 Orang Perawat : 5 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dan Tahunan</li> </ul>

## 7. STANDAR PELAYANAN IMUNISASI

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>• Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang Imunisasi adalah 10 - 15 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pematang Nomor : 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas Kabunan Kecamatan Taman Dinas Kesehatan Kabupaten Pematang.</li> <li>2. Email: <a href="mailto:puskesmaskabunanpml@gmail.com">puskesmaskabunanpml@gmail.com</a></li> <li>3. Website <a href="http://www.pkmkabunan.pematangkab.go.id">www.pkmkabunan.pematangkab.go.id</a></li> <li>4. Instagram : @puskesmaskabunan</li> <li>5. Kotak saran</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan ( <i>Manufacturing</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar</li> </ol>

		<p>Pelayanan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan sistem aplikasi Pcare BPJS, SIMPUS, dan Aplikasi Sehat ( ASIK )</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, dan alat medis lainnya</li> <li>3. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>4. Ruangan ber AC</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Petugas Medis :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan imunisasi : anamnesa, pemeriksaan, pemberian imunisasi, dan konseling jadwal imunisasi berikutnya</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Perawat : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Berkala</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dan Tahunan</li> </ul>

## 8. STANDAR PELAYANAN KELUARGA BERENCANA (KB)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda dan BPJS</li> <li>• Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang KB adalah 10 - 15 menit dan Implant kurang lebih 30 Menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pematang Nomor : 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas Kabunan Kecamatan Taman Dinas Kesehatan Kabupaten Pematang.</li> <li>2. Email: <a href="mailto:puskesmaskabunanpml@gmail.com">puskesmaskabunanpml@gmail.com</a></li> <li>3. Website <a href="http://www.pkmkabunan.pematangkab.go.id">www.pkmkabunan.pematangkab.go.id</a></li> <li>4. Instagram : @puskesmaskabunan</li> <li>5. Kotak saran</li> </ol>
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan( <i>Manufacturing</i> )		
No	Komponen	Uraian

7	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan sistem aplikasi Pcare BPJS dan SIMPUS</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Alat Peraga dan Bed pasien</li> <li>4. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>5. Ruangan ber AC</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Bidan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada aseptor KB</li> <li>• Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>• Mampu melakukan pelayanan KB</li> <li>• Mampu melakukan KIE pada WUS, PUS</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 4 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

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

## 9. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>• Pasien memiliki Rekam Medis Pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila ada rujukan dari dokter Sp.OG</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang KIA adalah 5 - 10 menit ( Bila ada rujukan internal ada tambahan waktu)
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pematang Nomor : 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas Kabunan Kecamatan Taman Dinas Kesehatan Kabupaten Pematang.</li> <li>2. Email: <a href="mailto:puskesmaskabunanpml@gmail.com">puskesmaskabunanpml@gmail.com</a></li> <li>3. Website <a href="http://www.pkmkabunan.pematangkab.go.id">www.pkmkabunan.pematangkab.go.id</a></li> <li>4. Instagram : @puskesmaskabunan</li> <li>5. Kotak saran</li> </ol>
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan( <i>Manufacturing</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan sistem aplikasi Pcare BPJS dan SIMPUS</li> <li>2. Alat tensimeter, stetoskop, alat pengukur berat/tinggi badan dan alat medis lainnya</li> <li>3. Alat Peraga dan Bed pasien</li> <li>4. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>5. Ruangan ber AC</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>Bidan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu membuat perencanaan dan melaksanakan pelayanan kebidanan : anamnesa, pemeriksaan, rujukan kasus, konseling dan terapi pada ibu hamil, bulin, bufas, bayi dan anak balita</li> <li>• Mampu merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi asuhan kebidanan</li> <li>• Mampu melakukan KIE pada bumil, bufas, remaja, ibu bayi dan balita, WUS, PUS</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu melakukan tindak bayi perempuan</li> <li>• Mampu melakukan pelacakan kasus bayi BBLR, kematian bayi, ibu dan persalinan, Bumil Resti</li> <li>• Mampu melakukan imunisasi dan penanggulangan KIPPI</li> <li>• Mampu melakukan dokumentasi kebidanan</li> <li>• Melakukan sterilisasi</li> <li>• Mengajar Kelas Ibu dan Balita</li> <li>• Mampu mengoperasikan Pcare BPJS dan SIMPUS</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Bidan : 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>

## 10. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI GIZI, SANITASI DAN PROMKES

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li> <li>• Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li> <li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li> <li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li> </ul>

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li> <li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li> <li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di ruang konsultasi gizi, sanitasi dan remaja adalah 10 - 30 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas Kabunan Kecamatan Taman Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang.</li> <li>2. Email: <a href="mailto:puskesmaskabunanpml@gmail.com">puskesmaskabunanpml@gmail.com</a></li> <li>3. Website <a href="http://www.pkmkabunan.pemalangkab.go.id">www.pkmkabunan.pemalangkab.go.id</a></li> <li>4. Instagram : @puskesmaskabunan</li> <li>5. Kotak saran</li> </ol>

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

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

9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Sanitarian :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami tentang penyakit-penyakit yang berbasis lingkungan</li> <li>• Mampu melakukan pemecahan masalah sanitasi</li> <li>• Melakukan pengawasan sanitasi</li> <li>• Mampu melakukan pengelolaan klinik sanitasi</li> <li>• Mampu melakukan konseling</li> <li>• Administrasi kegiatan dan pelaporan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahamidan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>Gizi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu memantau dan menentukan status gizi</li> <li>• Mampu melakukan konseling Gizi</li> <li>• Mampu melakukan SKPG</li> <li>• Mampu melaksanakan penanggulangan masalah Gizi Mikro dan makro</li> <li>• Melakukan upaya perbaikan gizi masyarakat</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahamidan memberikan pelayanan prima</li> </ul> <p><b>PROMKES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu melakukan konseling berhenti merokok</li> <li>• Mengikuti pelatihan konselor</li> <li>• Administrasi kegiatan dan pelaporan</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahamidan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Sanitarian : 1 orang Gizi : 2 Orang Promkes : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dan Tahunan</li> </ul>

## 11. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran</li><li>• Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda</li><li>• Pasien memiliki rekam medis pribadi</li><li>• Pasien membawa rujukan bila diperlukan</li></ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju.</li><li>2. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas.</li><li>3. Setelah selesai diperiksa Pasien / pengunjung akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal</li></ol>
3	Jangka waktu	Waktu pelayanan di laboratorium adalah 10 - 120 menit
4	Biaya / tarif	Retribusi pelayanan kesehatan di Puskesmas sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pematang Nomor : 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Puskesmas Kabunan Kecamatan Taman Dinas Kesehatan Kabupaten Pematang.</li><li>2. Email: <a href="mailto:puskesmaskabunanpml@gmail.com">puskesmaskabunanpml@gmail.com</a></li><li>3. Website <a href="http://www.pkmkabunan.pematangkab.go.id">www.pkmkabunan.pematangkab.go.id</a></li><li>4. Instagram : @puskesmaskabunan</li><li>5. Kotak saran</li></ol>

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

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ul>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Alat hematology analyzer, fotometer, rotator, bio cabinet, centrifuge, reagen dan alat medis lainnya</li> <li>2. Komputer dan printer</li> <li>3. Buku rekam medis dan ATK lainnya</li> <li>4. Ruang ber AC</li> <li>5. Kulkas</li> </ul>
9	Kompetensi Pelaksana Analisis Kesehatan :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium</li> <li>• Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak, feces/menerima spesimen</li> <li>• Mampu membuat / mempersiapkan sediaan</li> <li>• Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium</li> <li>• Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan</li> <li>• Mampu mengoperasikan Pcare BPJS dan SIMPUS</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>

10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Analisis Kesehatan : 2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dan Tahunan</li> </ul>

## 12. STANDAR PELAYANAN FARMASI

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resep obat ( dalam bentuk elektronik, resep dikirim melalui SIMPUS )</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien / pengunjung menunggu obat disiapkan oleh petugas apotek</li> <li>b. Pasien / pengunjung akan diberikan obat dan dijelaskan tentang obat dan cara penggunaannya</li> </ol>
3	Jangka waktu	Waktu tunggu pasien dari menyerahkan resep masuk sampai menerima obat paling lama jika non racikan maksimal 15 menit dan racikan maksimal 30 menit
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien terlayani sesuai keluhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas Kabunan Kecamatan Taman Dinas Kesehatan Kabupaten Pematang</li> <li>2. Email: <a href="mailto:puskesmaskabunanpml@gmail.com">puskesmaskabunanpml@gmail.com</a></li> <li>3. Website <a href="http://www.pkmkabunan.pematangkab.go.id">www.pkmkabunan.pematangkab.go.id</a></li> <li>4. Instagram : @puskesmaskabunan</li> <li>5. Kotak saran</li> </ol>

<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan( <i>Manufacturing</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>e. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> </ol>
8	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obat obatan</li> <li>2. Komputer dan printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Kulkas/freezer</li> <li>5. Ruangan ber AC</li> <li>6. Sealing Equipment</li> <li>7. Tablet Crusher</li> <li>8. Medicine Paket Pocket</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Apoteker/Tenaga Vokasi/ sederajat yang telah terlatih :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun rencana kebutuhan obat</li> <li>• Mampu melakukan pelayanan obat</li> <li>• Mampu melakukan skrining resep</li> <li>• Mampu melakukan dispensing obat</li> <li>• Mampu melakukan pengelolaan perbekalan farmasi</li> <li>• Melakukan pelaporan pemakaian permintaan obat</li> <li>• Mampu mengoperasikan SIMPUS, SIMIF, SIHA, SELEVIA, SMILE, dan SIMONA</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>
10	Pengawasan	Monev Sistem Managemen Mutu Akreditasi dan Rapat

	Internal	Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Apoteker : 1 orang Tenaga Vokasi : 1 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Berkala</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dan Tahunan</li> </ul>

### 13. PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PELANGGAN

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Persyaratan	Seluruh Pasien/pengunjung Puskesmas Kabunan KabupatenPemalang
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien / pengunjung menyampaikan Pertanyaan, saran, masukan dan keluhan dengan cara : 1. Langsung ke petugas di meja informasi 2. Menulis dan memasukkan ke kotak layanan pengaduan 3. SMS dan atau telpon ke nomer layanan pengaduan yang tertera di puskesmas 4. Mengakses website puskesmas
3	Jangka waktu	Waktu Tanggapan pengaduan paling lama 2 x 24 jam
4	Biaya / tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pengunjung/pasien mendapatkan solusi dan atau penjelasan  terkait isi aduan/pertanyaan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Puskesmas Kabunan Kecamatan Taman Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang. 2. Email: <a href="mailto:puskesmaskabunanpml@gmail.com">puskesmaskabunanpml@gmail.com</a> 3. Website <a href="http://www.pkmkabunan.pemalangkab.go.id">www.pkmkabunan.pemalangkab.go.id</a> 4. Instagram : @puskesmaskabunan 5. Kotak saran
<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan( <i>Manufacturing</i> )</b>		
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>

7	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>e. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 11 Tahun 2021 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat;</p> <p>f. Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;</p>
8	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku catatan pengaduan pelanggan</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Telepon</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>Petugas Informasi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Berpenampilan menarik</li> <li>• Ramah</li> <li>• Empati dan Simpati</li> <li>• Mengetahui tentang semua kegiatan dan informasi tentang puskesmas</li> <li>• Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu</li> <li>• Memahami dan memberikan pelayanan prima</li> </ul>

10	Pengawasan Internal	Monev Sistem Manajemen Mutu Akreditasi dan Rapat Tinjauan Mutu
11	Jumlah Pelaksana	Petugas shift : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Monev Rutin setiap bulan</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Harian</li> <li>• Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Semester dan atau Tahunan yang dilakukan oleh pihak independent</li> </ul>