



PEMERINTAH DAERAH KOTA JAMBI
DINAS KESEHATAN KOTA JAMBI
UPTD PUSKESMAS PAKUAN BARU

Jln. Jend. Sudirman No. 075 Kel. Tambak Sari Kec. Jambi Selatan 36138 Telp 0741-7554477
email : pakuanbaru01@gmail.com



**SURAT KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PAKUAN BARU
NOMOR : 018/SK/PKM – PB/VII/ 2024**

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPTD PUSKESMAS PAKUAN BARU
TAHUN 2024**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA PUSKESMAS PAKUAN BARU,**

- 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, diperlukan Standar Pelayanan Publik;
 - b. bahwa untuk menunjang hal tersebut diatas perlu adanya Kebijakan Kepala Puskesmas Pakuan Baru tentang Standar Pelayanan Publik yang berlaku di dalam UPTD Puskesmas Pakuan Baru;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam butir a, dan b perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Puskesmas;

- 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 5038);
 2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 3. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
 4. Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, sebagaimana diubah dengan Undang- undang Nomor 8 Tahun 2005;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012, tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Kesehatan No. 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri, Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi;
10. Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat:
11. Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 38 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Jambi Tahun 2016) ;
12. Peraturan Walikota Jambi Nomor 38 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja pada Dinas Kesehatan Kota Jambi;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit
14. Peraturan Walikota Jambi Nomor 43 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 19 Tahun 2019 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan dan Penyelenggaraan
15. Keputusan Walikota Jambi Nomor 524.3/ 20/ PUSKESMAS/ DPMPTSP/ 2023 tentang Pemberian Izin Operasional Pusat Kesehatan Masyarakat dalam Kota Jambi Tahun 2023;
16. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Jambi Nomor 4688 Tahun 2022 tentang Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Puskesmas di Lingkup Dinas Kesehatan Kota

M E M U T U S K A N

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS TENTANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPTD PUSKESMAS PAKUAN BARU.

Kesatu Standar pelayanan publik pada UPTD PUSKESMAS PAKUAN BARU disusun dengan sistematika sebagai berikut :

A. Pendahuluan

1. Visi dan Misi
2. Motto
3. Tata Nilai
4. Tugas dan Fungsi

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk pelayanan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

C. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

1. Dasar hukum.
2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas.
3. Kompetensi pelaksana.
4. Pengawasan internal
5. Jumlah pelaksana
6. Jaminan pelayanan
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
8. Evaluasi kinerja pelaksana

D. Penutup

Kedua Uraian secara rinci Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu, dimuat dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan

Kepala Puskesmas Pakuan Baru.

Ketiga

Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, maka akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jambi

Pada Tanggal : 08 Juli 2024

KEPALA PUSKESMAS PAKUAN BARU

RAODAH

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA UPTD

PUSKESMAS PAKUAN BARU

NOMOR :SK/018/PUSKESMAS

PAKUAN BARU/VII/2024

TANGGAL : 08 JULI 2024

TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK

STANDAR PELAYANAN PUBLIK UPTD PUSKESMAS PAKUAN BARU

A. PENDAHULUAN

UPTD Puskesmas Pakuan Baru sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis atau medikal. Indikasi kualitas pelayanan di Puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang diterima. Dari persepsi ini, pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan. Kualitas merupakan standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja berupa produk atau pelayanan jasa.

Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama adalah faktor Puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan Puskesmas diperlukan oleh masyarakat. Maksud kesesuaian yaitu adanya kesamaan dalam tujuan, Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan harapan.

Selama kualitas pelayanan kesehatan tidak memenuhi tingkat kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan rendah, mengakibatkan Puskesmas akan ditinggalkan oleh masyarakat. Kedua adalah faktor adanya perubahan (transisi) demografi, 2 epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan beragam. Dengan demikian, kedudukan dan peran kualitas pelayanan Puskesmas sangatlah penting untuk dilaksanakan UPTD Puskesmas Pakuan Baru sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kota Jambi yang menyediakan layanan kesehatan perlu memiliki SDM yang mampu memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas oleh pasien ditentukan oleh kenyataan jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

1. Visi dan Misi

a. Visi :

“Terwujudnya pelayanan kesehatan prima menuju masyarakat Kota Jambi Sehat 2028.

b. Misi :

1.1 Meningkatkan profesionalisme pegawai.

1.2 Meningkatkan peran serta masyarakat dan mengembangkan kemitraan di bidang kesehatan.

1.3 Meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat berperilaku hidup bersih dan sehat (PHBS).

2. Motto

MELATI (Melayani Sepenuh Hati).

3. Tata Nilai

“ I D O L A (Inovatif, Disiplin, Profesional, Terampil, Amanah) “.

4. Tugas dan Fungsi Puskesmas

1.1 Puskesmas mempunyai tugas menyelenggarakan dan mengkoordinasikan Pelayanan Kesehatan Promotif, Preventif, Kuratif dan / atau Paliatif dengan mengutamakan Promotif dan Preventif di wilayah kerjanya.

1.2 Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Puskesmas memiliki fungsi penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Primer di wilayah kerjanya.

1.3 Selain menyelenggarakan fungsi sebagaimana di maksud pada ayat (2), Puskesmas berperan mewujudkan wilayah kerja yang sehat dengan masyarakat yang ;

a. Berperilaku hidup sehat;

b. Mudah mengakses Pelayanan Kesehatan bermutu;

c. Hidup dalam lingkungan sehat; dan

d. Memiliki derajat Kesehatan yang setinggi-tingginya, baik individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat.

Sedangkan Jenis Pelayanan dalam rangka penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perorangan tingkat pertama yang menjadi tanggung jawab UPTD Puskesmas Pakuan Baru meliputi:

1. Kluster 1

Manajemen :

- a. Ketatausahaan : Kepegawaian, Keuangan, dan Sistem Informasi
- b. Manajemen sumber daya
- c. Manajemen puskesmas
- d. Manajemen mutu dan keselamatan pasien
- e. Manajemen jejaring puskesmas

2. Kluster 2 :

Ibu dan Anak

- a. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi ibu hamil, bersalin, nifas
- b. Menyelenggarakan pelayanan bagi kesehatan anak balita dan anak prasekolah
- c. Menyelenggarakan pelayanan bagi kesehatan anak usia sekolah dan remaja

3. Kluster 3 :

Usia Dewasa dan Lansia

- a. Menyelenggarakan pelayanan Kesehatan bagi usia dewasa
- b. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi lanjut usia

4. Kluster 4 :

Penanggulangan Penyakit Menular

- a. Pencegahan, kewaspadaan dini dan responden
- b. Pengawasan kualitas lingkungan

5. Lintas Klaster :

- a. Pelayanan gawat darurat
- b. Pelayanan rawat inap
- c. Pelayanan kefarmasian
- d. Pelayanan Laboratorium

6. Jam Pelayanan

Senin - Kamis : 07:00 - 14.15

Jumat : 07:00 - 11.00

Sabtu : 07:00 - 14.00

7. Maklumat Pelayanan :

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standart pelayanan yang telah di tetapkan dan apabila tidak menepati janji layanan (memberikan pelayanan secara professional dan ssepenuh hati) tegurlah dan laporkan ke unit pengaduan : 082310717170”

8. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) di UPTD Puskesmas Pakuan Baru, Meliputi :

No	Komponen Standar Pelayanan yang terkait proses Penyampaian Pelayanan	Penjelasan
1	Persyaratan	Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4	Biaya/Tarif	Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan
		dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5	Produk Pelayanan	Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6.	Penanganan Pengaduan,saran dan masukan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
----	--	---

9. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufactoring) di UPTD Puskesmas Pakuan Baru, Meliputi :

No	Komponen Standar Pelayanan yang terkait proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Puskesmas	Penjelasan
1	Dasar Hukum	Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2	Sarana dan Prasarana	<p>Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.</p> <p>Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).</p>
		Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)
3.	Kompetensi pelaksana	Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

4.	Pengawasan Internal	Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
5	Jumlah Pelaksana	Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
6	Jaminan Pelayanan	Jaminan Pelayanan yang diberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan dalam bentuk Komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu – ragan .
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan.

Demikian Standar Pelayanan Publik dan Komponen Pelayanan Publik ini di buat untuk memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Pakuan Baru yang akan disampaikan melalui papan pengumuman, brosur dan pertemuan dengan tokoh masyarakat.

KEPALA UPTD PUSKESMAS PAKUAN BARU

dr. Hj. Raodah
NIP. 19690620 200212 2 005

