



KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS DEMAK II

KABUPATEN DEMAK

NOMOR : 449.1 /003 / 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI PUSKESMAS DEMAK II

KEPALA PUSKESMAS DEMAK II

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan di Puskesmas Demak II sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara ;
- b. bahwa guna melaksanakan Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak ;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menerbitkan Keputusan Kepala Puskesmas tentang Standar Pelayanan di Puskesmas Demak II;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesi Tahun 1945 pasal 8 ayat (6);
2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerahdaerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan daerah Istimewa Jogjakarta, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 16 dan 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Kota-kota Besar dan Kota-kota Ketjil di Djawa (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
3. Undang – undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang – undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 614);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak;

7. Peraturan Bupati Demak Nomor 28 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Hubungan Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Demak;
8. Peraturan Bupati Demak nomor 87 tahun 2020, tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan di Puskesmas Demak II.
- KEDUA : Menetapkan Standar Pelayanan pada Puskesmas Demak II sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA keputusan ini meliputi :
1. Standar Pelayanan Publik Pendaftaran
 2. Standar Pelayanan Pelayanan Pemeriksaan Umum
 3. Standar Pelayanan Publik KAI dan Imunisasi.
 4. Standar Pelayanan Publik Ruang Tindakan.
 5. Standar Pelayanan Publik Gigi dan Mulut
 6. Standar Pelayanan Publik Laboratorium
 7. Standar Pelayanan Publik Obat dan Farmasi
 8. Standar Pelayanan Publik Klinik Sanitasi
 9. Standar Pelayanan Publik Gizi.
 10. Standar Pelayanan Publik Pengaduan.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan Puskesmas Demak II wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public.

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya .

Ditetapkan di Demak
Pada tanggal 26 Maret 2024

PII KEPALA PUSKESMAS DEMAK II
KABUPATEN DEMAK



dr. Endang Dwi Hapsari
Pembina Utama Muda
NIP. 197901292005012014

LAMPIRAN KEPUTUSAN
 KEPALA PUSKESMAS DEMAK II
 NOMOR : 449.1/003/ 2024
 TANGGAL : 26 Februari 2024

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS DEMAK II
 A. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Pengguna Layanan (pasien) 1. Kartu identitas : KTP/ KK atau akte bagi yang belum mempunyai 2. Kartu Jaminan Kesehatan / KIS/ BPJS 3. Kartu Pendaftaran
2.	Prosedur atau Mekanisme	1. Pasien Baru a. Pasien datang b. Pasien mengambil nomor antrian c. Pasien melakukan pendaftaran d. Pasien mendapat kartu berobat e. Pasien menunggu di ruang tunggu. 2. Pasien Lama a. Pasien datang b. Pasien mengambil nomor antrian
3.	Jangka Waktu	1. Pasien Baru 10 -15 menit 2. Pasien Lama 5 – 10 Menit
4.	Biaya / Tarif	1. Pasien BPJS/ KTP / Umum : Gratis
5.	Produk layanan	Pelayanan Rekam Medis Manual / Elektronik (SIMPUS)
6.	Penanganan pengaduan,sara n Dan Masukan	1. Telepon : (0291) 428 444 3 2. Sms/ Wa : +6281326737362 3. Facebook : Puskesmas Demak II 4. Email : puskesmasdemakii@gmail.com 5. Instagram : puskesmas_demak2
7.	Dasar Hukum	1. UU no 39 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan No 46 tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan Menteri Kesehatan

		<p>5. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang Pelayanan Publik</p> <p>6. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik</p> <p>7. Peraturan BPJS No 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan</p> <p>8. Peraturan Bupati Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak</p>
8.	Sarana Prasarana / fasilitas	<p>1. Antrian Pasien</p> <p>2. Komputer set</p> <p>3. Kertas</p> <p>4. Kursi tunggu</p> <p>5. Jaringan internet dan listrik</p> <p>6. Area penurutan pasien</p>
9.	Jam Pelayanan	<p>Senin - Kamis : 07.30 –12.00</p> <p>Jumat : 07.30 –10.00</p>
10.	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal SLTA
11.	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi oleh penanggungjawab UKP</p> <p>2. Sistem pengendalian mutu oleh manajemen mutu dan Tim Audit</p>
12.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
13.	Jaminan pelayanan	Pelayanan secara cepat , aman dan benar
14.	Jaminan keamanan Dan Keselamatan	<p>1. Tidak ada kesalahan identifikasi pasien dan dijamin kerahasiaannya.</p> <p>2. Komunikasi yang efektif.</p> <p>3. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi</p>
15	Evaluasi kinerja Pelayanan	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan</p> <p>2. Survei Indek kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali</p>

B. STANDAR PELAYANAN PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU no 39 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan No 46 tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis 5. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 6. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK 01.07 / MENKES / 1186 / 2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di FKTP 7. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 8. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang Pelayanan Publik. 9. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. 10. Peraturan Bupati Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak 11. Peraturan Daerah Kabupaten Demak nomor 12 tahun 2023, tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdaftar di pendaftaran 2. Sudah tersedia rekam medis
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas

		<p>pasien berdasarkan rekam medis</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan fisik, bila perlu dilakukan pemeriksaan penunjang 6. Petugas menentukan diagnosis 7. Petugas memberikan Terapi dan Tindak lanjut 8. Apabila tidak memungkinkan dilakukan pengobatan di puskesmas, maka dilakukan pelayanan rujukan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jam Pelayanan</p> <p>Senin - Kamis : 07.30 – 12.00</p> <p>Jum'at : 07.30 – 10.00</p> <p>Sabtu : 07.30 – 10.30</p> <p>Waktu Penyelesaian pelayanan 1 pasien : 5 – 10 Menit</p>
5.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan pasien : Gratis 2. Pemberian Surat Keterangan Kesehatan : 30.000 3. Pelayanan Pemeriksaan dan pemberian surat Kesehatan Haji : 30.000
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pemeriksaan Umum 2. Surat keterangan Sehat 3. Surat Keterangan Kesehatan Haji
7.	Sarana Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer set 2. Kertas Rekam Medis 3. Blanko pelayanan 4. Buku catatan kunjungan pasien 5. Kursi pemeriksaan 6. Bed pemeriksaan 7. Tensi , termometer, timbangan, alat ukur tinggi badan, oksimeter, penlight, otoskop, stetoskop, snellen chart.

		<ul style="list-style-type: none"> 8. Jaringan internet dan listrik 9. Wastafel, sabun cuci tangan, tissue
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter dengan SIP 2. Perawat dengan SIP
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Audit klinis oleh Tim UKP 2. Sistem pengendalian mutu oleh manajemen mutu dan Tim Audit Internal
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Telepon (0291) 428 444 3 2. SMS / WA +62813-2673-7362 3. Facebook : Puskesmas Demak II 4. Instagram : puskesmas_demak 2 5. Email : puskesmasdemakii@gmail.com 6. Kotak saran puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Minimal :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter 1 2. Perawat 2
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan dilakukan oleh dokter atau Perawat yang mempunyai kompetensi 2. Penanganan dilakukan sesuai dengan pedoman dan standar operasional yang telah ditetapkan 3. Penanganan dilakukan dengan cepat, tepat dan benar
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya. 2. Komunikasi yang efektif. 3. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi 4. Mengurangi terjadinya cedera pasien akibat jatuh 5. Tatalaksana terapi dan tindak lanjut sesuai dengan Panduan Klinis

14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan2. Survey Indeks kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun
-----	----------------------------	---

C. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU ANAK DAN IMUNISASI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdaftar di pendaftaran 2. Sudah tersedia rekam medis manual/ elektronik 3. Membawa buku KIA bagi ibu hamil
2	Prosedur atau Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakansesuai prosedur. 6. Petugas menentukan diagnosis 7. Petugas memberikan Terapi dan Tindak lanjut
3	Jangka waktu pelayanan	15-30 menit
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. KB suntik: 25.000 2. Bongkar/ Pasang IUD:100.000 3. Bongkar / Pasang Implan: 300.000 4. Iva Test: 75.000 5. USG: 50.000 6. Surat Keterangan Kesehatan Catin : 30.000 7. Imunisasi program: Gratis 8. Pemeriksaan ANC: Gratis
5	Produk layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Ibu dan anak 2. Surat Keterangan Kesehatan Catin 3. Imunisasi Program Pemerintah
6	Penanganan Pengaduan saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon: (0291) 4284443 2. Sms/Wa: 081326737362 3. Face book Puskesmas Demak II 4. Email: puskesmasdemakii@gmail.com 5. Instagram: puskesmas_demak2 6. Kotak Saran Puskesmas
7	Jam Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Senin-kamis : 07.30-12.00 2. Jumat : 07.30-10.00 3. Sabtu : 07.30-10.30
8	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU no 39 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan No 46 tahun 2015 tentang akreditasi

		<p>4. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang rekam medis</p> <p>5. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang kesehatan penyelenggaraan</p> <p>6. Keputusan Menteri Kesehatan R Nomor HK 01.07 / MENKES / 1186 / 2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di FKTP</p> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa sebelum Hamil, masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, dan Pelayanan kesehatan seksual</p> <p>8. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien</p> <p>9. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang pelayanan publik.</p> <p>10. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit pelayanan publik</p> <p>11. Peraturan Bupati Demak nomor 87 tahun 2020, tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Demak</p>
9	Sarana Prasarana/ Fasilitas	<p>1. Komputer set</p> <p>2. Kertas Rekam Medis</p> <p>3. Kursi tunggu</p> <p>4. Kertas Resep</p> <p>5. Blangko</p> <p>6. Kursi pemeriksa</p> <p>7. Bed pemeriksaan</p> <p>8. Tensimeter, termometer, stetoskop, timbangan, pengukur tinggi badan, timbangan bayi, oksimeter, penlight, fetoskop, medline, doupler, USG</p> <p>9. Midline dan alat ukur lingkarlengan atas dan kepala Jaringan internet dan listrik Aplikasi program KIA</p>
10	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Dokter dengan SIP</p> <p>2. Bidan dengan SIP</p>
11	Pengawasan internal	<p>1. Supervisi oleh Penanggungjawab UKP</p> <p>2. Audit klinis oleh Tim UKP</p> <p>3. Sistem pengendalian mutu oleh manajemen mutu dan Tim Audit Internal</p>
12	Jumlah Pelaksana	<p>1. Dokter 1</p> <p>2. Bidan 1</p>
13	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pemeriksaan dilakukan oleh dokter dan Bidan yang mempunyai kompetensi</p> <p>2. Penanganan dilakukan sesuai dengan pedoman dan standar operasional yang telah ditetapkan</p>

		3. Penanganan dilakukan dengan cepat, tepat dan benar
14	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya. 2. Komunikasi yang efektif. 3. Pengendalian dan Pencegahan terjadinya infeksi 4. Mengurangi terjadinya cedera pasien akibat jatuh 5. Kepastian tepat lokasi, tepat prosedur dan tepat pasien yang dilakukan Tindakan Medis Dan Keperawatan 6. Tatalaksana terapi dan tindak lanjut sesuai Panduan Klinis dengan panduan klinis
15	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan 2. Survei Indek kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

D. PELAYANAN RUANG TINDAKAN

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU no 39 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan No 46 tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis 5. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 6. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK 01.07 / MENKES / 1186 / 2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di FKTP 7. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 8. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang Pelayanan Publik. 9. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. 10. Peraturan Bupati Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak 11. Peraturan Daerah Kabupaten Demak nomor 12 tahun 2023, tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdaftar di pendaftaran 2. Sudah tersedia rekam medis
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima Pasien 2. Petugas melaksanakan Triase 3. Petugas melakukan identifikasi pasien baik langsung/tidak langsung 4. Petugas melakukan Anamnesa 5. Petugas melakukan Pemeriksaan 6. Petugas melakukan Tindak Lanjut 7. Petugas membuat laporan rekam medis

4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jam Pelayanan</p> <p>Senin - Kamis : 07.30 – 12.00</p> <p>Jum'at : 07.30 – 10.00</p> <p>Sabtu : 07.30 – 10.30</p> <p>Waktu Penyelesaian pelayanan 1 pasien : 5 – 10 Menit</p>
5.	Biaya / Tarif	Pasien umum sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 87 Tahun 2020 Tentang Tarif Layanan Badan layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Demak pada Poin Tarif Tindakan Medik di Puskesmas
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Tindakan medis 2. Pemeriksaan oleh dokter 3. Resep dokter 4. Rujukan (Bila diperlukan, sesuai indikasi)
7.	Sarana Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tindakan 2. Emergency Kit 3. Bed Pasien 4. Oksigen 5. Ambulans
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter dengan SIP 2. Perawat dengan SIP
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit klinis oleh Tim UKP 2. Sistem pengendalian mutu oleh manajemen mutu dan Tim Audit Internal
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon (0291) 428 444 3 2. SMS / WA +62813-2673-7362 3. Facebook : Puskesmas Demak II 4. Instagram : puskesmas_demak 2 5. Email : puskesmasdemakii@gmail.com 6. Kotak saran puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Minimal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter 1 2. Perawat 2
12.	Jaminan Pelayanan	1. Pemeriksaan dilakukan oleh dokter dan atau perawat yang mempunyai

		<p>kompetensi</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Penanganan dilakukan sesuai dengan pedoman dan standar operasional yang telah ditetapkan 3. Penanganan dilakukan dengan cepat, tepat dan benar
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak terjadi kesalahan identitas dan rahasia pasien terjaga 2. Komunikasi efektif 3. Peningkatan keamanan obat yang harus diwaspadai 4. Pencegahan dan pengendalian infeksi 5. Memastikan lokasi Tindakan benar dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan 6. Tidak ada cedera pasien jatuh 7. Terapi dan tindak lanjut sesuai dengan panduan klinis
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP di lokakarya bulanan 2. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

E. STANDART PELAYANAN PUBLIK GIGI DAN MULUT

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU no 39 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan No 46 tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis 5. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 6. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK 01.07 / MENKES / 1186 / 2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di FKTP 7. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 8. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang Pelayanan Publik. 9. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. 10. Peraturan Bupati Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak 11. Peraturan Daerah Kabupaten Demak nomor 12 tahun 2023, tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdaftar di pendaftaran 2. Sudah tersedia rekam medis
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan fisik, bila perlu dilakukan pemeriksaan penunjang 6. Petugas menentukan diagnosis 7. Petugas memberikan Terapi dan Tindak lanjut 8. Apabila tidak memungkinkan dilakukan pengobatan di puskesmas, maka dilakukan pelayanan rujukan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jam Pelayanan Senin - Kamis : 07.30 – 12.00 Jum'at : 07.30 – 10.00 Sabtu : 07.30 – 10.30</p> <p>Waktu Penyelesaian pelayanan 1 pasien :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Ringan 5 – 10 Menit

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Tindakan Ringan 20 – 30 Menit 3. Tindakan Sedang 30 menit – 1 jam 4. Tindakan Berat > 1 jam
5.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan pasien : Gratis 2. Pencabutan Gigi sulung dengan topical anestesi 35.000 3. Pencabutan Gigi sulung dengan anestesi 68.000 4. Pencabutan Gigi tetap akar satu 100.000 5. Pencabutan Gigi tetap akar dua 150.000 6. Tumpatan Gigi sementara 60.000 7. Tumpatan dengan Glass Ionomer 150.000 8. Tumpatan dengan Komposit / tambalan dengan Sinar 200.000 9. Trepanasi Gigi 45.000 10. Perawatan Saluran akar Gigi 75.000 11. Pembersihan Karang Gigi 75.000/regio 12. Preparasi Gigi yang tajam 50.000/Gigi
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Pemeriksaan Gigi dan Mulut 2. Surat Keterangan Dokter Gigi
7.	Sarana Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer set 2. Kertas Rekam Medis 3. Kursi Tunggu 4. Blanko pelayanan 5. Buku catatan kunjungan pasien 6. Dental Chair / Kursi Gigi 7. Tensi termometer,thermometer,timbangan badan,diagnostic set,set alat pencabutan gigi anak dan dewasa,set alat penambalan Gigi,Scaler ultrasonic 8. Jaringan internet dan listrik 9. Wastafel, sabun cuci tangan, tissue
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi dengan SIP 2. Perawat Gigi dengan SIP
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit klinis oleh Tim UKP 2. Sistem pengendalian mutu oleh manajemen mutu dan Tim Audit Internal

10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon (0291) 428 444 3 2. SMS / WA +62813-2673-7362 3. Facebook : Puskesmas Demak II 4. Instagram : puskesmas_demak 2 5. Email : puskesmasdemakii@gmail.com 6. Kotak saran puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Minimal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi 1 2. Perawat Gigi 1
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan dilakukan oleh Dokter Gigi atau Perawat Gigi yang mempunyai kompetensi 2. Penanganan dilakukan sesuai dengan pedoman dan standar operasional yang telah ditetapkan 3. Penanganan dilakukan dengan cepat, tepat dan benar
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya. 2. Komunikasi yang efektif. 3. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi 4. Mengurangi terjadinya cedera pasien akibat jatuh 5. Kepastian tepat lokasi.tepat prosedur dan tepat pasien yang di lakukan Tindakan medis dan Keperawatan Gigi dan Mulut 6. Tatalaksana terapi dan tindak lanjut sesuai dengan Panduan Klinis
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan setiapbulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan 2. Survey Indeks kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun 3. Komunikasi yang efektif 4. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi 5. Mengurangi terjadinya cidera pasien akibat jatuh

F. STANDAR PELAYANAN RUANG LABORATORIUM

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU no 39 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan No 46 tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis 5. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 6. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK 01.07 / MENKES / 1186 / 2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di FKTP 7. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 8. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang Pelayanan Publik. 9. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. 10. Peraturan Bupati Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak 11. Peraturan Daerah Kabupaten Demak nomor 12 tahun 2023, tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pengguna Layanan (Pasien)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas : KTP/KK atau akte bagi yang belum mempunyai 2. Kartu Jaminan Kesehatan/KIS 3. Kartu Pendaftaran
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Laboratorium menerima form pemeriksaan laborat 2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai 3. Petugas mengambil sampel dan memberi kode pada sampel

		<p>4. Petugas melakukan pemeriksaan sampel (pasien menunggu hasil)</p> <p>5. Petugas menyerahkan hasil Laboratorium</p> <p>6. Petugas mengarahkan pasien agar kembali ke Poli yang mengirim</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jam Pelayanan</p> <p>Senin - Kamis : 07.30 – 12.00</p> <p>Jum'at : 07.30 – 10.00</p> <p>Sabtu : 07.30 – 10.30</p> <p>Waktu Penyelesaian pemeriksaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Darah Rutin : 15 Menit 2. Golongan Darah : 15 menit 3. Gula Darah : 10 Menit 4. Asam Urat : 10 Menit 5. Kolesterol : 10 Menit 6. Trigliserida : 20 Menit 7. HbsAg : 30 Menit 8. HIV : 30 Menit 9. Sifilis : 30 Menit 10. Urin Lengkap : 20 Menit 11. Protein Urin : 10 Menit 12. Swab Antigen : 30 Menit 13. BTA : 1 X 24 Jam
5.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien KIS/BPJS : Gratis 2. Pasien Umum : Tarif sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Demak nomor 12 tahun 2023, tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
6.	Produk Layanan	Hasil Laboratorium
7.	Sarana Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peralatan untuk pemeriksaan 2. Blangko Hasil dan buku Laporan Hasil 3. S spuit, Lancet, Kapas Alkohol, Plester, Torniquet 4. Reagensia 5. Komputer / laptop 6. Printer 7. Safety Box

		8. Tempat sampah Medis dan non Medis 9. Bed pemeriksaan 10. Jaringan internet dan listrik 11. Wastafel, sabun cuci tangan, tissue
8.	Kompetensi Pelaksana	D3 Analis Kesehatan
9.	Pengawasan Internal	1. Audit klinis oleh Tim UKP 2. Sistem pengendalian mutu oleh manajemen mutu dan Tim Audit Internal
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Telepon (0291) 428 444 3 2. SMS / WA +62813-2673-7362 3. Facebook : Puskesmas Demak II 4. Instagram : puskesmas_demak 2 5. Email : puskesmasdemakii@gmail.com 6. Kotak saran puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Pemeriksaan dilakukan oleh Pranata Laboratorium Kesehatan yang mempunyai kompetensi 2. Penanganan dilakukan sesuai dengan pedoman dan standar operasional yang telah ditetapkan 3. Penanganan dilakukan dengan cepat, tepat dan benar
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya. 2. Komunikasi yang efektif. 3. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi 4. Mengurangi terjadinya cedera pasien akibat jatuh
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan 2. Survey Indeks kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

G. STANDAR PELAYANAN RUANG FARMASI

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU no 39 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan No 46 tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis 5. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 6. Peraturan Menteri Kesehatan No 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas 7. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 8. Peraturan Menteri Kesehatan No 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan No 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas 9. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang Pelayanan Publik. 10. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. 11. Peraturan Bupati Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak 12. Peraturan Daerah Kabupaten Demak nomor 12 tahun 2023, tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2.	Persyaratan Pelayanan	Resep dari Dokter / Dokter Gigi, baik resep kertas maupun resep elektronik
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Farmasi mencari nama pasien di antrian farmasi SIMPUS. 2. Petugas Farmasi mengklik resep pasien tersebut, sampai keluar e-resep 3. Petugas Farmasi melakukan pengkajian resep, meliputi :

		<ul style="list-style-type: none"> • Pengkajian administratif, meliputi: nama dokter, alamat dokter, tanggal resep, tulisan R/, nama pasien, tanggal lahir pasien, alamat pasien; • Pengkajian farmasetik, meliputi: nama obat, potensi obat, dosis dan jumlah obat, cara pemakaian, aturan pemakaian, inkompatibilitas, penyimpanan/stabilitas; • Pengkajian klinis, meliputi: indikasi, mekanisme kerja obat, interaksi obat, efek samping obat, kontra indikasi. <p>4. Petugas Farmasi melakukan konfirmasi dan konsultasi ke dokter apabila ada ketidaksesuaian resep</p> <p>5. Petugas Farmasi melakukan penulisan etiket</p> <p>6. Petugas Farmasi menyiapkan obat dengan nama dan jumlah obat sesuai dengan yang tertera di e-resep.</p> <p>7. Petugas Farmasi memasukkan obat kedalam plastik/klip obat sesuai dengan etiket masing-masing</p> <p>8. Petugas Farmasi melakukan pengecekan ulang resep (meliputi; nama pasien, usia, alamat, nama obat, jumlah)</p> <p>9. Petugas Farmasi melakukan penyerahan obat dan pemberian informasi obat</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jam Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Senin - Kamis : 07.30 – 12.00 • Jum'at : 07.30 – 10.00 • Sabtu : 07.30 – 10.30 <p>Waktu Penyelesaian pelayanan 1 pasien :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obat non racik = < 30 menit • Obat racik = < 60 Menit • Pemberian informasi obat = tentative
5.	Biaya / Tarif	Pasien umum, BPJS : Gratis
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obat non racik 2. Obat racik 3. Pemberian informasi obat 4. Konsultasi Apoteker
7.	Sarana Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer set 2. Kertas 3. Perangkat Alat Apotek

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Buku catatan resep pasien 5. Kursi tunggu (umum, resiko dan berkebutuhan khusus) 6. Jaringan internet dan listrik 7. Wastafel, sabun cuci tangan, tissue
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker dengan SIP 2. Tenaga Teknis Kefarmasian dengan SIP 3. Bidan bersertifikat pelatihan kefarmasian
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh penanggungjawab UKP 2. Sistem pengendalian mutu oleh manajemen mutu dan Tim Audit Internal
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Telepon (0291) 428 444 3 • SMS / WA +62813-2673-7362 • Facebook : Puskesmas Demak II • Instagram : puskesmas_demak2 • Email : puskesmasdemakii@gmail.com • Kotak saran puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan cepat, aman dan benar
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya. 2. Komunikasi yang efektif. 3. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi 4. Mengurangi terjadinya cedera pasien akibat jatuh 5. Tidak adanya medicaton error
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan 2. Survey Indeks kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

H. STANDAR PELAYANAN RUANG KLINIK SANITASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Daftar Persyaratan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Untuk kegiatan dalam gedung : Konsultasi pasien penyakit berbasis lingkungan harus membawa KTP, KK, Kartu BPJS, dan rujukan internal dari Dokter Umum. - Untuk kegiatan luar gedung : Untuk Konseling Luar gedung pasien rujukan pelayanan kesling, Tempat-Tempat Umum, Tempat Pengelolaan Makanan petugas membawa surat tugas dan form pemeriksaan. <p>2. Waktu penyampaian persyaratan : Untuk kegiatan dalam gedung penyampaian persyaratan saat melakukan pendaftaran, dan pada pagi hari saat membuka pelayanan.</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Alur Pelayanan Konsultasi dalam gedung :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Dokter Umum memberikan rujukan internal kepada pasien untuk konsultasi ke petugas Kesling terkait penyakit berbasis lingkungan. b. Petugas kesling melakukan wawancara kepada pasien. c. Petugas kesling memberikan saran dan masukan terkait kesehatan lingkungan yang harus dilakukan di rumah. d. Petugas kesling menulis dalam rekam medis dan mencatat dalam buku register pelayanan kesehatan lingkungan. e. Bila diperlukan kunjungan rumah, maka dijadwalkan untuk kunjungan luar gedung. <p>2. Alur Pelayanan luar gedung :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas melakukan perencanaan terkait kegiatan luargedung program Kesling b. Petugas melaksanakan perencanaan kegiatan program tersebut c. Petugas melakukan evaluasi dan monitoring kegiatan

3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dalam gedung hari selasa dan kamis 2. Untuk pelayanan dalam gedung 15 menit 3. Untuk kegiatan luar gedung : Kegiatan dalam 1 tahun harus di selesaikan dalam tahun tersebut
4	Biaya tarif	<p>Biaya tarif dalam gedung :</p> <p>Pasien BPJS : Tidak membayar</p>
5	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pelayanan kesehatan lingkungan pasien penyakit berbasis lingkungan dalam gedung. 2. Melakukan konseling luar gedung pelayanan kesehatan lingkungan 3. Melakukan pemeriksaan penduduk terhadap akses sanitasi yang layak (jamban sehat) 4. Melakukan pengawasan sarana air minum yang memenuhi syarat 5. Melakukan kegiatan Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM) 6. Melakukan Pembinaan dan Pengawasan Kesehatan Lingkungan terhadap Sarana Air Bersih (SAB) 7. Melakukan Pembinaan dan Pengawasan Kesehatan Lingkungan terhadap Tempat Fasilitas Umum (TPU) 8. Melakukan Pembinaan dan Pengawasan Kesehatan Lingkungan terhadap Tempat Pengelolaan Makanan (TPM)
6	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran. 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via media social <ol style="list-style-type: none"> a. facebook: puskesmas demak ii f. Email : puskesmasdemakii@gmail.com 3. Hotline Puskesmas : (0291)4284443 4. Sms/wa: 0895332768344

I. PELAYANAN KESEHATAN JIWA DAN NAPZA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa Fotocopy Kartu Keluarga (KK) 2. Membawa Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat (tokoh masyarakat/ tokoh agama/ kader/ keluarga) mengetahui/ menemukan informasi tentang seseorang yang menunjukkan tanda-tanda (perilaku, pikiran, perasaan) mengalami gangguan jiwa atau permasalahan kejiwaan yang lain (ODGJ/ODMK) 2. Masyarakat (tokoh masyarakat/ tokoh agama/ kader/ keluarga) menyampaikan informasi kepada petugas (perawat/ psikolog/ petugas promosi kesehatan) Puskesmas Demak II dengan cara datang langsung/ telepon/ sms 3. Mendiskusikan rencana tindak lanjut dengan petugas untuk menangani permasalahan sesuai dengan kondisi ODGJ 4. Menjalankan peran sesuai dengan rencana tindak lanjut yang telah didiskusikan (petugas melakukan PHN/penyuluhan/perujukan ke rumah sakit) 5. Memantau kondisi ODGJ secara berkala 6. Mendorong terbangunnya lingkungan yang mendukung bagi pemulihan ODGJ
3	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hari Buka : Setiap Hari Kerja (Senin – Sabtu) 2. Jam Pelayanan : Kegiatan secara insidentil 3. Tempat Pelayanan : Dalam gedung dan luar gedung 4. Lama Layanan : Sesuai dengan Jenis Layanan yang dilakukan
4	Biaya/tarif	Semua Jenis Layanan tidak dipungut biaya .
5	Produk pelayanan	1. Pelayanan pemeriksaan kesehatan sesuai jadwal yang telah disepakati
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan, melalui :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon atau WA di No. 081228926101 2. Email Puskesmas Demak II ; puskesmasdemakii@gmail.com 3. Kotak Saran / Pengaduan di Puskesmas 4. Pelayanan Pengaduan Langsung 5. Media Sosial : Facebook Puskesmas Demak II

J. PELAYANAN KONSULTASI GIZI

No	Komponen	Uraian						
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah terdaftar di pendaftaran 2. Sudah tersedia rekam medis manual/ elektronik 3. Petugas Pendaftaran mengantarkan Catatan Medis (CM) ke ruang Konsultasi Gizi atau rujukan internal dari poli lain 						
2.	Prosedur atau Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian. 2. Pasien selanjutnya menuju Ruang Konsultasi Gizi untuk mendapatkan pelayanan Konseling 3. Petugas diruang Konsultasi melakukan Pembacaan Catatan Medis (CM) pasien. 4. Petugas melakukan Anamnesa Gizi 5. Petugas mencatat hasil konseling. 6. Petugas mempersilahkan pasien mengambil obat di ruang farmasi dan selanjutnya pasien pulang. 						
3.	Pelayanan Waktu	Setiap hari pada jam pelayanan puskesmas.						
4	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya						
5.	Produk layanan	Konseling pasien/klien yang menderita penyakit dan/gangguan Kesehatan dan tumbuh kembang yang diakibatkan oleh faktor gizi dan diet.						
6.	Penanganan pengaduan, saran Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon: (0291) 685606 2. Sms/ Wa : 085848967808 3. Face book : Puskesmas 4. Email : puskesmasdemakiii@gmail.com 5. Instagram : puskesmasdemak3 6. Kotak Saran Puskesmas 						
7.	Jam Pelayanan	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 70%;">1. Senin – Kamis</td> <td style="width: 30%;">: 07.30 – 10.00</td> </tr> <tr> <td>2. Jumat</td> <td>: 07.30 – 09.30</td> </tr> <tr> <td>3. Sabtu</td> <td>: 07.30 – 10.30</td> </tr> </table>	1. Senin – Kamis	: 07.30 – 10.00	2. Jumat	: 07.30 – 09.30	3. Sabtu	: 07.30 – 10.30
1. Senin – Kamis	: 07.30 – 10.00							
2. Jumat	: 07.30 – 09.30							
3. Sabtu	: 07.30 – 10.30							

8.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU no 39 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan No 46 tahun 2015 tentang akreditasi 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang rekam medis 5. Keputusan Menteri Kesehatan No 13 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lingkungan di Puskesmas 6. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan kesehatan 7. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien 8. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang pelayanan publik 9. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit pelayanan publik public
9.	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Konseling 2. Catatan Medis (CM) 3. Form Konseling 4. Media komunikasi, informasi, edukasi 5. Buku register
10.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Gizi yang memiliki ijin sesuai peraturan perundangan
11.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit klinis oleh Tim UKP 2. Sistem pengendalian mutu oleh Tim Audit Internal
12.	Jumlah Pelaksana	Tenaga Gizi 1
13.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konseling dilakukan oleh tenaga Gizi yang mempunyai kompetensi 2. Konseling dilakukan sesuai dengan pedoman dan standar operasional yang telah ditetapkan

14.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none">1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya.2. Konseling yang efektif.3. Tatalaksana konseling dan tindak lanjut sesuai dengan Panduan
15 .	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan2. Survei Indek kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

K. PELAYANAN PEMERIKSAAN LANSIA

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU no 39 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan No 46 tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis 5. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 6. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK 01.07 / MENKES / 1186 / 2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di FKTP 7. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 8. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang Pelayanan Publik. 9. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. 10. Peraturan Bupati Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak 11. Peraturan Daerah Kabupaten Demak nomor 12 tahun 2023, tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Berumur 60 tahun keatas 2. Sudah terdaftar di pendaftaran 3. Sudah tersedia rekam medis
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas

		<p>pasien berdasarkan rekam medis</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan fisik, bila perlu dilakukan pemeriksaan penunjang 6. Petugas menentukan diagnosis 7. Petugas memberikan Terapi dan Tindak lanjut 8. Apabila tidak memungkinkan dilakukan pengobatan di puskesmas, maka dilakukan pelayanan rujukan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jam Pelayanan</p> <p>Senin - Kamis : 07.30 – 12.00</p> <p>Jum'at : 07.30 – 10.00</p> <p>Sabtu : 07.30 – 10.30</p> <p>Waktu Penyelesaian pelayanan 1 pasien : 5 – 10 Menit</p>
5.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 13. Pemeriksaan pasien : Gratis 14. Pelayanan Pemeriksaan dan pemberian surat Kesehatan Haji : 30.000
6.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 3. Pelayanan Pemeriksaan Lansia 4. Surat Keterangan Kesehatan Haji
7.	Sarana Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 12. Komputer set 13. Kertas Rekam Medis 14. Blangko pelayanan 15. Buku catatan kunjungan pasien 16. Kursi pemeriksaan 17. Bed pemeriksaan 18. Tensi , termometer, timbangan, alat ukur tinggi badan, penlight, stetoskop. 19. Jaringan internet dan listrik 20. Wastafel, sabun cuci tangan, tissue

8.	Kompetensi Pelaksana	3. Perawat dengan SIP
9.	Pengawasan Internal	3. Audit klinis oleh Tim UKP 4. Sistem pengendalian mutu oleh manajemen mutu dan Tim Audit Internal
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	7. Telepon (0291) 428 444 3 8. SMS / WA +62813-2673-7362 9. Facebook : Puskesmas Demak II 10. Instagram : puskesmas_demak 2 11. Email : puskesmasdemakii@gmail.com 12. Kotak saran puskesmas
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal : Perawat 1
12.	Jaminan Pelayanan	4. Pemeriksaan dilakukan oleh Perawat yang mempunyai kompetensi 5. Penanganan dilakukan sesuai dengan pedoman dan standar operasional yang telah ditetapkan 6. Penanganan dilakukan dengan cepat, tepat dan benar
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	5. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya. 6. Komunikasi yang efektif. 7. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi 8. Mengurangi terjadinya cedera pasien akibat jatuh 9. Tatalaksana terapi dan tindak lanjut sesuai dengan Panduan Klinis
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	3. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan 4. Survey Indeks kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

L. STANDAR PELAYANAN PELAYANAN PENGADUAN

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Adanya Aduan dengan Identitas yang jelas dan bisa dipertanggung jawabkan
2.	Prosedur atau Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima aduan dari media yang disediakan. 2. Petugas melakukan verifikasi Aduan 3. Petugas Melaporkan kepada Tim keluhan Pelanggan 4. Petugas Melakukan Tindak lanjut dari aduan 5. Petugas melakukan feedback terhadap hasil tindak lanjut dan melakukan sosialisasi aduan kepada pasien atau masyarakat
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 x 24 jam
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk layanan	Pelayanan aduan Masyarakat/ pasien
6.	Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon (0291) 428 444 3 2. SMS / WA +62813-2673-7362 3. Facebook : Puskesmas Demak II 4. Instagram : puskesmas_demak 2 5. Email : puskesmasdemakii@gmail.com 6. Kotak saran puskesmas
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU no 39 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan No 46 tahun 2015 tentang Akreditasi 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis 5. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan 6. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK 01.07 / MENKES / 1186 / 2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di FKTP 7. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien 8. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang Pelayanan Publik.

		<p>9. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.</p> <p>10. Peraturan Bupati Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak</p> <p>11. Peraturan Daerah Kabupaten Demak nomor 12 tahun 2023, tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>
8.	Sarana Prasarana / fasilitas	<p>1. Ruang Informasi dan Pengaduan</p> <p>2. Kotak Saran</p> <p>3. Komputer set</p> <p>4. Telpon/Handphone</p> <p>5. Jaringan internet dan listrik</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	Koordinator S1
11.	Jumlah Pelaksana	Tim Penanggungjawab Pengaduan (5 orang)
12.	Jaminan pelayanan	Pelayanan ramah dan cepat
13.	Jaminan keamanan Dan Keselamatan	<p>1. Identitas pelapor di jamin kerahasiaannya</p> <p>2. Tindak lanjut dari aduan yang akan disampaikan</p>
14 .	Evaluasi kinerja Pelayanan	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim Mutu dilokakarya bulanan.</p> <p>2. Survei Indek Kepuasan masyarakat dilakukan dua kali dalam satu tahun.</p>
11.	Jumlah Pelaksana	Tim Penanggungjawab Pengaduan (4 orang)

M. STANDAR PELAYANAN RUANG TB

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pasien kunjungan Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa fotocopi kartu keluarga(kk) 2. Membawa fotocopi kartu Tanda penduduk/kis <p>Pasien kunjungan pasien lama</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Membawa KTP/KK.KIS(BPJS) TB 02
2.	Prosedur atau Mekanisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien ke ruang pendaftaran 2. Pasien menunggu di ruang tunggu pelayanan TB paru. 3. Petugas melakukan pemeriksaan BB.TB dan Tekanan darah di Ruang TB 4. Petugas menginput data hasil TCM dan hasil foto rontgent untuk pendaftaran pasien baru TBC di aplikasi SITB dan mengisi TB 01.TB 02.TB03. dan identifikasi kontak. 5. Petugas memberikan rujukan internal untuk ke pelayanan TB-HIV untuk pasien positif TBC. 6. Petugas memberikan penjelasan tentang Dosis OAT sesuai kategori pengobatan OAT,kepatuhan minum obat dan penyuluhan perawatan TBC dirumah. 7. Petugas memberikan kartu TB 02 untuk jadwal kunjungan ulang pengambilan OAT. 8. Petugas selesai melaksanakan pelayanan dan pasien pulang. <p>Pasien kunjungan lama</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien keruang pendaftaran 2. Pasien menunggu di ruang pelayanan TB paru 3. Petugas elakukan pemeriksaan BB .TB. Tekanan darah

		<p>4. Petugas menginput data tb01 dan tb02 diaplikasi SITB</p> <p>5. petugas memberikan OAT sesuai kategori pengobatan OAT dan kepatuhan minum obat</p> <p>6. petugas memberikan kartu TB02 untuk kunjungan ulang</p> <p>7. petugas selesai melakukan pelayanan dan pasien pulang</p>
3.	Pelayanan Waktu	<p>Jadwal Layanan TB</p> <p>Senin dan kamis</p> <p>Jam 7.30-selesai</p> <p>Jangka waktu pelayanan 30-60 menit</p>
4	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk layanan	<p>1. Pelayanan pemeriksaan Ruang TB PMK no 67 tahun 2016 tentang penanggulangan Tuberkulosis.</p> <p>2. Peraturan presiden no 67 tahun 2021 tentang penanggulangan Tuberkulosis</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran Dan Masukan	<p>1. Telepon: (0291) 685606</p> <p>2. Sms/ Wa : 085848967808</p> <p>3. Face book : Puskesmas</p> <p>4. Email : puskesmasdemakii@gmail.com</p> <p>5. Instagram : puskesmasdemak3</p> <p>6. Kotak Saran Puskesmas</p>



Plt. KEPALA PUSKESMAS DEMAK II
KABUPATEN DEMAK

dr. Endang Dwi Hapsari
Pembina Utama Muda
NIP. 197901292005012014