



PEMERINTAH KOTA SALATIGA  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSKESMAS SIDOREJO LOR  
Jalan Diponegoro Nomor 100 Salatiga Kode Pos 50715  
Telp (0298) 322828 Website [www.salatigakota.go.id](http://www.salatigakota.go.id)  
E-mail [puskesmas\\_sidorejolor@yahoo.com](mailto:puskesmas_sidorejolor@yahoo.com)

---

KEPUTUSAN KEPALA UPT PUSKESMAS SIDOREJO LOR  
NOMOR : 440/SK/3/2021

TENTANG  
STANDAR PELAYANAN UPT PUSKESMAS SIDOREJO LOR

KEPALA UPT PUSKESMAS SIDOREJO LOR,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan terselenggaranya Standar Pelayanan Minimal pada unit-unit layanan di UPT Puskesmas Sidorejo Lor agar pelaksanaannya efektif, berdaya guna dan berhasil guna, memenuhi persyaratan dan prosedur serta memberikan kepastian hukum perlu adanya Standar Pelayanan UPT Puskesmas Sidorejo Lor;
  - b. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a, perlu menetapkan Standar Pelayanan UPT Puskesmas Sidorejo Lor;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas tentang Standar Pelayanan UPT Puskesmas Sidorejo Lor;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
  4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
  5. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan;
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama;
  8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga;

9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;
11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)
14. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2017 tentang Gerakan Masyarakat Hidup Sehat;
15. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 42 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Naskah Dinas;

MEMUTUSKAN :

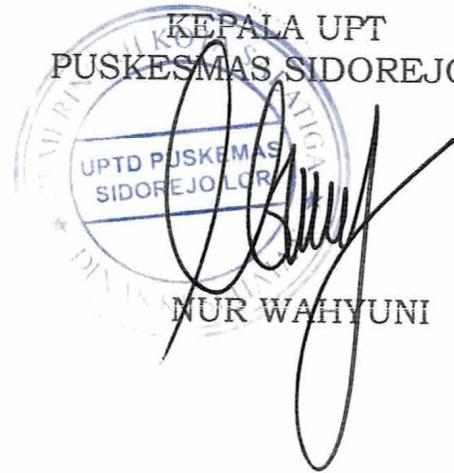
Menetapkan :

- KESATU : Keputusan Kepala Puskesmas Tentang Standar Pelayanan UPT Puskesmas Sidorejo Lor.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU keputusan ini meliputi ruang lingkup:
1. Pelayanan pendaftaran
  2. Pelayanan pemeriksaan umum;
  3. Pelayanan kegawatdaruratan;
  4. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut;
  5. Pelayanan kesehatan ibu dan anak;
  6. Pelayanan ruang obat;
  7. Pelayanan laboratorium;
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA keputusan ini wajib dilaksanakan oleh unit-unit pelayanan di lingkungan UPT Puskesmas Sidorejo Lor sebagai acuan dalam pemberian pelayanan dan penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada anggaran operasional UPT Puskesmas Sidorejo Lor.

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

Ditetapkan di : Salatiga  
pada tanggal : 4 Januari 2021

KEPALA UPT  
PUSKESMAS SIDOREJO LOR,

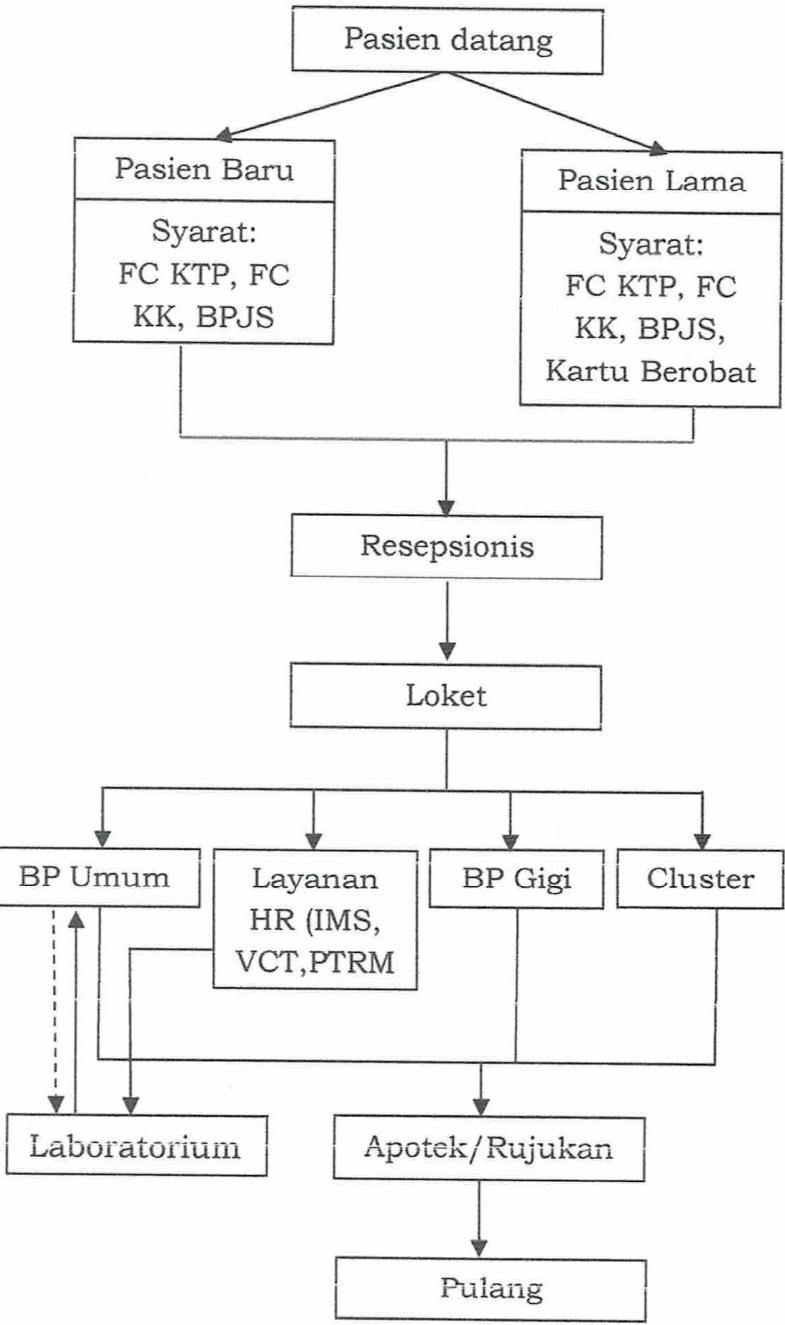
The image shows a circular official stamp in blue ink. The outer ring of the stamp contains the text "KABUPATEN SALATIGA" at the top and "DINAS KESEHATAN" at the bottom. Inside the ring, the text "UPTD PUSKEMAS SIDOREJO LOR" is visible. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink. Below the stamp, the name "NUR WAHYUNI" is printed in black capital letters.

NUR WAHYUNI

**STANDAR PELAYANAN UPT PUSKESMAS SIDOREJO LOR**

**I. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN**

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	a. KTP/ Kartu Identitas lainnya b. Kartu Berobat (khusus pasien lama) c. Kartu BPJS/KIS/Jamkesda (pasien dengan jaminan) d. Fotocopy Kartu Keluarga
2	Alur Pelayanan	 <pre>           graph TD             A[Pasien datang] --&gt; B[Pasien Baru]             A --&gt; C[Pasien Lama]             B --&gt; D[Resepsionis]             C --&gt; D             D --&gt; E[Loket]             E --&gt; F[BP Umum]             E --&gt; G[Layanan HR IMS, VCT, PTRM]             E --&gt; H[BP Gigi]             E --&gt; I[Cluster]             F --&gt; J[Laboratorium]             G --&gt; J             H --&gt; J             I --&gt; K[Apotek/Rujukan]             K --&gt; L[Pulang]           </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan sesuai dengan kasus dan jenis tindakan

4	Biaya/ Tarif	Berdasarkan Peraturan Walikota Salatiga Nomor 130 Tahun 2020 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) UPT Puskesmas pada Dinas Kesehatan
5	Produk Pelayanan	a. Pendaftaran Pasien b. Pelayanan Rekam Medis Pasien
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Kotak Saran b. SMS/ Whatsapp : 085 870 080 999 c. Telepon : (0298) 322828 d. Email : puskesmas_sidorejolor@yahoo.com e. Media sosial 1) Facebook : Sidorejo Lor Puskesmas 2) Instagram : @pkm_sidorejolor 3) Twitter : @pkm_sidorejolor f. Secara langsung melalui petugas
7	Jam Pelayanan	Jam buka loket pelayanan: Senin-Kamis 07.00 – 12.00 WIB Jumat-Sabtu 07.00 – 10.00 WIB

#### B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran b. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan c. UU No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan d. PERMENKES RI No. 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis e. PERMENKES RI No. 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan f. PERMENKES RI No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas g. SK Kepala UPT Puskesmas Sidorejo Lor No. 440/SK/10/2020 Tentang Kebijakan Manajemen Penunjang Layanan Klinis
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan televisi b. Koran dan bahan bacaan lainnya (leaflet, poster kesehatan) c. Mesin anjungan pendaftaran mandiri d. Komputer dan jaringan internet
3	Kompetensi pelaksana	a. DIII Rekam Medis yang memiliki STR b. SLTA/ sederajat

4	Pengawasan Internal	a. Kepala Puskesmas b. Tim Mutu c. Tim Audit Internal d. Ketua Pokja UKP
5	Jumlah pelaksana	Perekam Medis : 1 orang SLTA/ sederajat : 2 orang
6	Jaminan pelayanan	a. Maklumat Pelayanan b. Standar Pelayanan Minimal Puskesmas
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya b. Edukasi dan Informasi kepada pasien dan keluarga
8	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Monev bulan UKP sebulan sekali b. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat 1 tahun sekali

## II. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

### A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	Alur Pelayanan	a. Petugas paramedis melakukan asuhan kebutuhan pasien dengan melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik, penegakan diagnose, dan rencana tatalaksana selanjutnya. b. Petugas paramedis memperhatikan kebutuhan pasien dalam melakukan asuhan yang berupa kebutuhan biologis, psikologis, social, spiritual, dan tata nilai budaya. c. Petugas paramedis berkolaborasi dengan petugas medis untuk dilakukan penatalaksanaan selanjutnya. d. Petugas medis melakukan anamnesa dan pemeriksaan fisik lebih lanjut. e. Petugas medis menegakkan diagnose dan rencana tata laksana jika diperlukan pemeriksaan penunjang. f. Petugas medis melakukan penatalaksanaan baik farmakologis dan atau non farmakologis. g. Petugas medis melakukan edukasi terkait dengan kondisi dan kebutuhan pasien.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan sesuai dengan kasus dan jenis tindakan

4	Biaya/ Tarif	Berdasarkan Peraturan Walikota Salatiga Nomor 130 Tahun 2020 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) UPT Puskesmas pada Dinas Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Konsultasi Dokter, Surat Rujukan, Surat Keterangan Kesehatan, Resep obat.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran</li> <li>b. SMS/ Whatsapp : 085 870 080 999</li> <li>c. Telepon : (0298) 322828</li> <li>d. Email : puskesmas_sidorejolor@yahoo.com</li> <li>e. Media sosial <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Facebook : Sidorejo Lor Puskesmas</li> <li>2) Instagram : @pkm_sidorejolor</li> <li>3) Twitter : @pkm_sidorejolor</li> </ul> </li> <li>f. Secara langsung melalui petugas</li> </ul>

#### B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran</li> <li>b. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>c. UU No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>d. PERMENKES RI No. 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</li> <li>e. PERMENKES RI No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>f. SK Kepala UPT Puskesmas Sidorejo Lor No. 440/SK/10/2020 Tentang Kebijakan Manajemen Penunjang Layanan Klinis</li> </ul>
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Berpedoman pada PERMENKES RI No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
3	Kompetensi pelaksana	Dokter dan perawat yang memiliki STR
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu</li> <li>c. Tim Audit Internal</li> <li>d. Ketua Pokja UKP</li> </ul>
5	Jumlah pelaksana	Dokter Umum 7 orang Perawat 11 orang
6	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Maklumat Pelayanan</li> <li>b. Standar Pelayanan Minimal Puskesmas</li> </ul>

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien</li> <li>b. Semua staf klinis bekerja sesuai dengan kompetensi, standar profesi, pedoman/ panduan dan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta sesuai dengan etika profesi</li> <li>c. Edukasi dan Informasi kepada pasien dan keluarga</li> <li>d. Semua staf klinis melaksanakan hand hygiene</li> <li>e. Semua alat kedokteran selalu dilakukan pemeliharaan dan kalibrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk menjamin semua alat medis tetap dalam kondisi yang baik dan dapat berfungsi</li> </ul>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Monev bulan UKP sebulan sekali</li> <li>b. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat 1 tahun sekali</li> </ul>

### III. STANDAR PELAYANAN KEGAWATDARURATAN

#### A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Kartu Identitas dan BPJS (bisa dilengkapi setelah pasien mendapat penanganan)
2	Alur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas memeriksa keadaan untuk menentukan keadaan umum pasien sadar atau tidak</li> <li>b. Petugas memeriksa Tanda- tanda Vital</li> <li>c. Petugas memeriksa tingkat kesadaran pasien dengan penilain GCS</li> <li>d. Petugas memeriksa sirkulasi jalan nafas dan pernafasan , dan lakukan bantuan nafas dengan prinsip CAB (circulation , Airway , Breathing) dan melakukan tindakan sesuai indikasi jika ditemukan masalah</li> <li>e. Petugas segera melakukan therapi pemasangan infus (RL, NACL) bila kondisi pasien lemah</li> <li>f. Petugas memeriksa kembali TTV untuk mengetahui perkembangan pasien</li> <li>g. Petugas menyiapkan surat rujukan bila kondisi pasien tidak membaik.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan sesuai dengan kasus dan jenis tindakan
4	Biaya/ Tarif	Berdasarkan Peraturan Walikota Salatiga Nomor 130 Tahun 2020 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum

		Daerah (BLUD) UPT Puskesmas pada Dinas Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Konsultasi Dokter, Resep obat
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran</li> <li>b. SMS/ Whatsapp : 085 870 080 999</li> <li>c. Telepon : (0298) 322828</li> <li>d. Email : puskesmas_sidorejolor@yahoo.com</li> <li>e. Media sosial <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Facebook : Sidorejo Lor Puskesmas</li> <li>2) Instagram : @pkm_sidorejolor</li> <li>3) Twitter : @pkm_sidorejolor</li> </ul> </li> <li>f. Secara langsung melalui petugas</li> </ul>

#### B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran</li> <li>b. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>c. UU No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>d. PERMENKES RI No. 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</li> <li>e. PERMENKES RI No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>f. SK Kepala UPT Puskesmas Sidorejo Lor No. 440/SK/10/2020 Tentang Kebijakan Manajemen Penunjang Layanan Klinis</li> </ul>
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Berpedoman pada PERMENKES RI No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
3	Kompetensi pelaksana	Dokter dan perawat yang memiliki STR
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu</li> <li>c. Tim Audit Internal</li> <li>d. Ketua Pokja UKP</li> </ul>
5	Jumlah pelaksana	Dokter Umum 7 orang Perawat 11 orang
6	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Maklumat Pelayanan</li> <li>b. Standar Pelayanan Minimal Puskesmas</li> </ul>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien</li> <li>b. Semua staf klinis bekerja sesuai dengan kompetensi, standar profesi, pedoman/panduan dan Standar Operasional</li> </ul>

		<p>Prosedur (SOP), serta sesuai dengan etika profesi</p> <p>c. Edukasi dan Informasi kepada pasien dan keluarga</p> <p>d. Semua staf klinis melaksanakan hand hygiene</p> <p>e. Semua alat kedokteran selalu dilakukan pemeliharaan dan kalibrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk menjamin semua alat medis tetap dalam kondisi yang baik dan dapat berfungsi</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>a. Monev bulan UKP sebulan sekali</p> <p>b. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat 1 tahun sekali</p>

#### IV. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

##### A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	Alur Pelayanan	<p>a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urutan</p> <p>b. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medik</p> <p>c. Petugas melakukan anamnesa dan pengukuran tekanan darah</p> <p>d. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai dengan keluhan pasien</p> <p>e. Pemeriksaan odotogram, riwayat penyakit dan kroscek identitas untuk pasien baru, untuk pasien lama dilanjutkan pemeriksaan sesuai keluhan</p> <p>f. Petugas menentukan diagnosa penyakit</p> <p>g. Petugas menentukan terapi/tindak lanjut yang sesuai dengan kebutuhan pasien</p> <p>h. Petugas melakukan tindakan jika memang diperlukan, atau pemberian resep untuk pasien premedikasi</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan sesuai dengan kasus dan jenis tindakan
4	Biaya/ Tarif	Berdasarkan Peraturan Walikota Salatiga Nomor 130 Tahun 2020 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) UPT Puskesmas pada Dinas Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<p>a. Pemeriksaan gigi dan mulut</p> <p>b. Penambalan gigi</p> <p>c. Pencabut gigi</p> <p>d. Scalling/pembersihan karang gigi</p> <p>e. Konsultasi kesehatan gigi</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>f. Pengobatan sakit gigi</li> <li>g. Dental <i>check-up</i></li> </ul>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran</li> <li>b. SMS/ Whatsapp : 085 870 080 999</li> <li>c. Telepon : (0298) 322828</li> <li>d. Email : puskesmas_sidorejolor@yahoo.com</li> <li>e. Media sosial <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Facebook : Sidorejo Lor Puskesmas</li> <li>2) Instagram : @pkm_sidorejolor</li> <li>3) Twitter : @pkm_sidorejolor</li> </ul> </li> <li>f. Secara langsung melalui petugas</li> </ul>

#### B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>g. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran</li> <li>h. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>i. UU No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>j. PERMENKES RI No. 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</li> <li>k. PERMENKES RI No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>l. SK Kepala UPT Puskesmas Sidorejo Lor No. 440/SK/10/2020 Tentang Kebijakan Manajemen Penunjang Layanan Klinis</li> </ul>
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Berpedoman pada PERMENKES RI No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
3	Kompetensi pelaksana	Dokter gigi dan perawat gigi yang memiliki STR
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu</li> <li>c. Tim Audit Internal</li> <li>d. Ketua Pokja UKP</li> </ul>
5	Jumlah pelaksana	Dokter Gigi 2 orang Perawat gigi 5 orang
6	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Maklumat Pelayanan</li> <li>b. Standar Pelayanan Minimal Puskesmas</li> </ul>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien</li> <li>b. Semua staf klinis bekerja sesuai dengan kompetensi, standar profesi, pedoman/panduan dan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta sesuai dengan etika profesi</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Edukasi dan Informasi kepada pasien dan keluarga</li> <li>d. Semua staf klinis melaksanakan hand hygiene</li> <li>e. Semua alat kedokteran selalu dilakukan pemeliharaan dan kalibrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk menjamin semua alat medis tetap dalam kondisi yang baik dan dapat berfungsi</li> </ul>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Monev bulan UKP sebulan sekali</li> <li>b. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat 1 tahun sekali</li> </ul>

## V. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK

### A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tersedianya Rekam Medis Pasien</li> <li>b. Buku KIA/KMS</li> </ul>
2	Alur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li> <li>b. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis</li> <li>c. Petugas melakukan anamnesa</li> <li>d. Petugas melakukan pengukuran <i>vital sign</i></li> <li>e. Petugas melakukan pemeriksaan/ tindakan sesuai prosedur</li> <li>f. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter untuk kasus yang perlu tindak lanjut</li> </ul>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan sesuai dengan kasus dan jenis tindakan
4	Biaya/ Tarif	Berdasarkan Peraturan Walikota Salatiga Nomor 130 Tahun 2020 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) UPT Puskesmas pada Dinas Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan KIA, KB, Imunisasi dan Kesehatan Reproduksi, Pelayanan Calon Pengantin
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran</li> <li>b. SMS/ Whatsapp : 085 870 080 999</li> <li>c. Telepon : (0298) 322828</li> <li>d. Email : puskesmas_sidorejolor@yahoo.com</li> <li>e. Media sosial <ul style="list-style-type: none"> <li>4) Facebook : Sidorejo Lor Puskesmas</li> <li>5) Instagram : @pkm_sidorejolor</li> <li>6) Twitter : @pkm_sidorejolor</li> </ul> </li> <li>f. Secara langsung melalui petugas</li> </ul>

7	Tempat Pelayanan	Pelayanan KIA/KB dilaksanakan di Puskesmas Pembantu Margosari (Jl. Kartini, Kelurahan Sidorejo Lor, Kecamatan Sidorejo, Kota Salatiga)
---	------------------	--

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran</li> <li>b. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>c. UU No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>d. PERMENKES RI No. 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</li> <li>e. PERMENKES RI No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>f. SK Kepala UPT Puskesmas Sidorejo Lor No. 440/SK/10/2020 Tentang Kebijakan Manajemen Penunjang Layanan Klinis</li> </ul>
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Berpedoman pada PERMENKES RI No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
3	Kompetensi pelaksana	Dokter Umum dan Bidan yang memiliki STR
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas</li> <li>b. Tim Mutu</li> <li>c. Tim Audit Internal</li> <li>d. Ketua Pokja UKP</li> </ul>
5	Jumlah pelaksana	Dokter Umum 7 orang Bidan 9 orang
6	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Maklumat Pelayanan</li> <li>b. Standar Pelayanan Minimal Puskesmas</li> </ul>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien</li> <li>b. Semua staf klinis bekerja sesuai dengan kompetensi, standar profesi, pedoman/panduan dan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta sesuai dengan etika profesi</li> <li>c. Edukasi dan Informasi kepada pasien dan keluarga</li> <li>d. Semua staf klinis melaksanakan hand hygiene</li> <li>e. Semua alat kedokteran selalu dilakukan pemeliharaan dan kalibrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk menjamin semua alat medis tetap dalam kondisi yang baik dan dapat berfungsi</li> </ul>

8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Monev bulan UKP sebulan sekali</li> <li>b. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat 1 tahun sekali</li> </ul>
---	----------------------------	--

## VI. STANDAR PELAYANAN RUANG OBAT

### A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Rawat Jalan dan IGD (Pasien Umum dan Pasien JKN/BPJS) membutuhkan lembar resep dari dokter umum dan/atau dokter gigi
2	Alur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien mendapatkan resep dari bagian pelayanan umum, pelayanan kegawatdaruratan, pelayanan kesehatan gigi dan mulut, dan pelayanan KIA/KB</li> <li>b. Resep dibawa ke ruang obat</li> <li>c. Petugas diruang obat menyiapkan obat dan memasang etiket sesuai dengan resep yang diberikan</li> <li>d. Petugas menyerahkan obat dan edukasi terkait penggunaan obat kepada pasien</li> </ul>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Berdasarkan Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Sidorejo Lor Nomor 440/SK/2/2020 tentang Kebijakan Perencanaan, Akses, dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan UPT Puskesmas Sidorejo Lor waktu tunggu pelayanan obat jadi 10 menit
4	Biaya/ Tarif	Berdasarkan Peraturan Walikota Salatiga Nomor 130 Tahun 2020 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) UPT Puskesmas pada Dinas Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan sediaan farmasi, bahan medis habis pakai, dan pelayanan informasi obat
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran</li> <li>b. SMS/ Whatsapp : 085 870 080 999</li> <li>c. Telepon : (0298) 322828</li> <li>d. Email : puskesmas_sidorejolor@yahoo.com</li> <li>e. Media sosial <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Facebook : Sidorejo Lor Puskesmas</li> <li>2) Instagram : @pkm_sidorejolor</li> <li>3) Twitter : @pkm_sidorejolor</li> </ul> </li> <li>f. Secara langsung melalui petugas</li> </ul>

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran</li> <li>b. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>c. UU No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan</li> <li>d. PERMENKES RI No. 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</li> <li>e. PERMENKES RI No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>f. PERMENKES RI No. 26 Tahun 2020 Tentang Satandar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas</li> <li>g. SK Kepala UPT Puskesmas Sidorejo Lor No. 440/SK/10/2020 Tentang Kebijakan Manajemen Penunjang Layanan Klinis (Lampiran II. Manajemen Kefarmasian)</li> </ul>
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas dan Sarana Ruang obat UPT Puskesmas Sidorejo Lor terdiri dari ruang penyimpanan stok obat, ruang telaah dan entry resep, ruang penerimaan dan penyerahan resep, serta ruang racik obat racikan dan non racikan</li> <li>b. Peralatan <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Alat untuk menyimpan stok obat <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kulkas</li> <li>b) Almari obat oral</li> <li>c) Almari obat narkotik dan psikotropika</li> <li>d) Almari obat injeksi dan infus</li> <li>e) Almari obat sirup</li> <li>f) Almari obat salep/cream /tetes mata/salep</li> <li>g) Almari BMHP</li> </ul> </li> <li>2) Alat untuk telaah dan entry resep <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Komputer</li> <li>b) Printer</li> </ul> </li> <li>3) Alat untuk meracik obat racikan <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mortir</li> <li>b) Kertas perkamen</li> <li>c) Sudip</li> </ul> </li> <li>4) Alat untuk meracik obat non racikan <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Meja racik</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
3	Kompetensi pelaksana	Asisten Apoteker
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Puskesmas Sidorejo Lor</li> <li>b. PJ UKP</li> </ul>
5	Jumlah pelaksana	Asisten Apoteker (2)

6	Jaminan pelayanan	a. Maklumat Pelayanan b. Standar Pelayanan Minimal Puskesmas
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien b. Semua bekerja sesuai dengan kompetensi, standar profesi, Pedoman/Panduan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, serta sesuai dengan etika profesi
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan sebulan sekali melalui monev bulanan UKP

## VII. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

### A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

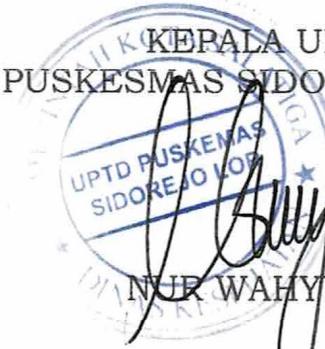
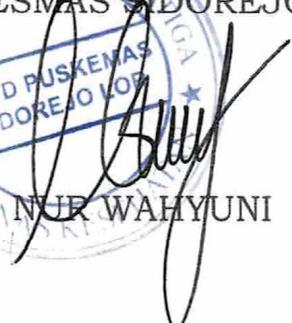
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pasien menunjukkan lembar cek laboratorium yang di dapat dari BP Umum
2	Alur Pelayanan	<pre> graph TD     A[BP Umum] --&gt; B[Laboratorium (Identifikasi pasien dan jenis pemeriksaan)]     B --&gt; C[Sampling dan Pemeriksaan sampel]     C --&gt; D[Pencatatan dan pelaporan]     D --&gt; E[Penyerahan Hasil]           </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Berdasarkan Surat Keputusan Kepala UPT Puskesmas Sidorejo Lor Nomor 440/SK/7/2018 tentang Kebijakan Manajemen Penunjang Layanan Klinis UPT Puskesmas Sidorejo Lor waktu tunggu hasil pemeriksaan berdasarkan jenis pemeriksaan
4	Biaya/ Tarif	Berdasarkan Peraturan Walikota Salatiga Nomor 130 Tahun 2020 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) UPT Puskesmas pada Dinas Kesehatan

5	Produk Pelayanan	Pelayanan Laboratorium: a. Hematologi b. Urinalisa lengkap c. Kimia Klinik d. Serologi darah e. Bakteriologi f. Feaces rutin
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Kotak Saran b. SMS/ Whatsapp : 085 870 080 999 c. Telepon : (0298) 322828 d. Email : puskesmas_sidorejolor@yahoo.com e. Media sosial 4) Facebook : Sidorejo Lor Puskesmas 5) Instagram : @pkm_sidorejolor 6) Twitter : @pkm_sidorejolor f. Secara langsung melalui petugas

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran b. UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan c. UU No. 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan d. PERMENKES RI No. 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan e. PERMENKES RI No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas f. PERMENKES RI No. 26 Tahun 2020 Tentang Satandar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas g. SK Kepala UPT Puskesmas Sidorejo Lor No. 440/SK/10/2020 Tentang Kebijakan Manajemen Penunjang Layanan Klinis (Lampiran I. Manajemen Laboratorium)
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	a. Sarana: 1) Alat Hematologi 2) Alat Kimia 3) Reagen 4) Komputer b. Prasarana: 1) Ruang tunggu yang representatif 2) Meja, Kursi
3	Kompetensi pelaksana	Analisis Kesehatan
4	Pengawasan Internal	a. Kepala Puskesmas Sidorejo Lor b. PJ UKP

5	Jumlah pelaksana	Analisis Kesehatan (2)
6	Jaminan pelayanan	a. Maklumat Pelayanan b. Standar Pelayanan Minimal Puskesmas
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien b. Semua bekerja sesuai dengan kompetensi, standar profesi, Pedoman/Panduan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, serta sesuai dengan etika profesi c. Maintenance dan kalibrasi alat secara teratur d. Mengikuti Program Pemantapan Mutu Eksternal (PME) Laboratorium yang diselenggarakan secara nasional e. Verifikasi dilakukan oleh Dokter Umum
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan sebulan sekali melalui monev bulanan UKP


  
 KEPALA UPT  
 PUSKESMAS SIDOREJO LOR  
  
 NUR WAHYUNI