TERKENDALI

Nomor	:	KS/KMP/SK.143 /418.25.3.67/2024
Revisi Ke	:	0
Berlaku Tgl	:	22 Januari 2024

SURAT KEPUTUSAN (SK)
KEPALA UPTD PUSKESMAS PUNCU UPTD PUSKESMAS PUNCU
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS PUNCU

Dibuat Oleh :	Diperiksa Oleh :	Disahkan :
Penanggungjawab KMP	Penanggung Jawab Mutu	Kepala UPTD Puskesmas Puncu
Emy Lisdiana, A.Md.Keb	drg. Dewi Leyly Fibrianti	dr Sri Wahyuni Indrayanti
NIP.19770822 2007012 0019	NIP. 19800229 200501 2 012	NIP. 19760501 200701 2 010

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS PUNCU
2024

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS PUNCU
Jl. Puncak No. 7 Desa Puncu Kecamatan Puncu
Telp. 0811-3641-300 E-mail; puskesmaspuncu@gmail.com
K E D I R I
Kode Pos 64292

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PUNCU

NOMOR: KS/KMP/SK 145 /418.25.3.67/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS PUNCU

KABUPATEN KEDIRI

KEPALA UPTD PUSKESMAS PUNCU,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan diperlukan standar pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan yang dimaksud huruf a, maka perlu menetapkan keputusan kepala UPTD Puskesmas Puncu;

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;

3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan;

5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional ;

7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas ;

8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang

Pusat Kesehatan Masyarakat ;

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;

10. Keputusan Bupati Kediri Nomor 188.45/298/418.32/2015 tentang Penetapan Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah pada 37 Puskesmas Pemerintah Kabupaten Kediri

11. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri Nomor 503.09.07/ 0754 /418.27/2019 tentang Pemberian Izin Operasional UPTD Puskesmas Puncu;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PUNCU KABUPATEN KEDIRI TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN UPTD PUSKESMAS PUNCU.**

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada UPTD Puskesmas Puncu sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU keputusan ini meliputi :

1. Pelayanan Klaster 2
2. Pelayanan Klaster 3
3. Pelayanan Klaster 4
4. Pelayanan Lintas Klaster

KETIGA : Komponen Standar Pelayanan UPTD Puskesmas Puncu sebagaimana dalam DIKTUM Kedua terdiri dari :

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan Pelayanan
3. Sistem Mekanisme dan Prosedur

4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/Tarif
6. Produk Pelayanan
7. Sarana, prasarana dan atau fasilitas
8. Kompetensi Pelaksana
9. Pengawasan Internal
10. Penanganan pengaduan,saran dan masukan
11. Jumlah Pelaksana
12. Jaminan Pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
14. Evaluasi kinerja pelaksana

KEEMPAT : Standar Pelayanan UPTD Puskesmas Puncu wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik;

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, maka akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : KEDIRI
Pada tanggal : 22 Januari 2024
KEPALA UPTD PUSKESMAS PUNCU



SRI WAHYUNI INDRAYANTI

LAMPIRAN 1

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS PUNCU
NOMOR : KS/KMP.SK 145 /418.25.3.67/2024
TENTANG : STANDAR PELAYANAN UPTD PUSKESMAS PUNCU

STANDAR PELAYANAN PADA UPTD PUSKESMAS PUNCU

1.Layanan Pendaftaran

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 6.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2	Persyaratan Pelayanan	1. Menunjukkan Nomor Antrian 2. Menunjukkan Kartu Berobat (KB) 3. Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP)/ Kartu Keluarga (KK) 4. Menunjukkan Kartu JKN/ KIS bagi peserta
3	Sistem,Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien / pengunjung mengambil nomer antrian 2. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari petugas loket pendaftaran sesuai nomor antrian 3. Petugas pendaftaran memeriksa persyaratan pendaftaran dan memproses data pasien ke aplikasi SIMPUS (Sistem Informasi Manajemen Puskesmas) 4. Petugas pendaftaran memberi nomor antrian dan mengarahkan pasien / pengunjung ke poli / ruangan yang dituju.
4	Jangka Waktu penyelesaian	1. Pasien Lama : 3 Menit

		2.Pasien Baru : 7 Menit
5	Biaya / Tarif	Pasien Umum : • Pendaftaran : Rp. 25.000 • Pasien BPJS : Gratis
6	Produk Layanan	Pendaftaran Pasien ke klaster / Ruangan Berikutnya yang di tuju
7	Sarana, Prasarana, dan atau Fasilitas	1. Mesin Antrian 2. Aplikasi SIMPUS (Sistem Informasi Manajemen Puskesmas) Teman Mas Abdi 3. Sistem Antrian Online " Teman Mas Abdi " dan Aplikasi Mobile JKN yang terintegrasi ke poli / layanan 4.Komputer 5. Laptop 6. Kipas Angin 7. Meja Resepsionis 8.Printer 9.ATK
8	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal D-III Rekam Medis 2. Mampu melakukan kegiatan administrasi pasien 3. Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi SIMPUS dengan baik 4. Mampu mengelola Rekam Medis 5. Memahami dan memberikan pelayanan prima kepada pasien
9	Pengawasan Internal	1.Pengawasan Internal oleh Kepala Puskesmas 2.Pengawasan Internal oleh PJ Klaster 1,2, 3, 4 dan lintas klaster 3.Pengawasan Internal oleh Tim Audit Internal
10	Penanganan,Pengaduan,Saran dan Masukan	1. UPTD Puskesmas Puncu Jl. Puncak No 7, Kecamatan Puncu, Kediri 64292, Telp.08113641300 2. Email : puskesmaspuncu@gmail.com 3. Kotak saran 4. WhatsApp 08113641300 5. Facebook : Puskesmas Puncu 6.Instagram : puskesmaspuncu 7.Ulasan Google : UPTD PUSKESMAS PUNCU
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. Melaksanakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP (Standar Oprasional Prosedur)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. Kepatuhan Identifikasi Pasien

		3.Pengurangan risiko pasien jatuh
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pra Loka Karya Mini 2. Loka Karya Mini 3. Pra PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 4. PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 5. Evaluasi Kinerja oleh atasan langsung

2 Layanan Klaster 2

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 4.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien terdaftar dalam simpus 2.Menunjukkan nomor antrian 3.Menunjukkan Nomor Antrian 4. Membawa Buku KIA (Bagi yang sudah memiliki)/ Kartu KB 5.Menunjukkan surat rujukan (bagi pasien yang memerlukan perpanjangan rujukan di RS, rujukan diberikan sesuai indikasi)
3	Sistem,Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai urutan antrian 2. Petugas melakukan reidentifikasi pasien 3. Petugas melakukan Anamnesa terhadap pasien 4. Petugas melakukan Tindakan sesuai keluhan 5. Petugas memberikan konseling / resep / rujukan apabila diperlukan
4	Jangka Waktu penyelesaian	1. ANC Terpadu : 120 - 180 Menit 2. ANC Rutin : 30 – 45 Menit 3. Catin : 45 – 60 Menit
5	Biaya / Tarif	Pemasangan IUD : Rp. 100.000 Pemasanagan Implant : Rp. 100.000 Pelepasan Implant : Rp. 125.000 Suntik KB 3 Bulan : Rp. 15.000 Pemeriksaan IVA : Rp. 10.000 USG tanpa print : Rp. 40.000

		USG dengan print : Rp. 60.000 Pasien BPJS : Gratis
6	Produk Layanan	1.Pelayanan ANC Terpadu 2.Pelayanan ANC Rutin 3.Pelayanan CATIN 4.Pelayanan KB 5.Pemeriksaan Bayi 6.Pengobatan ringan 7.Pemberian Surat Rujukan
7	Sarana, Prasarana, dan atau Fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Wifi 5. Tempat Tidur 6. meja Troli 7. Almari Alat 8. Dopler,Tensimeter, stetoskop,timbangan bayi,timbangan dewasa, antropometri, metlin, kb kit,obat emergensi, lila,lampu tindakan. 9. Lemari ATK 10. Meja Gynekologi 11.Kursi 12.Pulse oxymeter bayi 11. AC 12. Kipas Angin 13. Wastafel 14. Tempat Tisu 15. Tempat Sampah Medis Non Medis dan medis
8	Kompetensi Pelaksana	Dokter Umum : 1. Pendidikan Dokter Umum 2. Telah mengikuti pelatihan USG b.Bidan : Minimal Bidan Lulusan D-III / D-IV/ S1 Kebidanan
9	Pengawasan Internal	1. Pengawasan Internal oleh Kepala Puskesmas 2.Pengawasan Internal oleh PJ Klaster 1 3.Pengawasan Internal oleh PJ Klaster 2 4.Pengawasan Internal oleh Tim Audit Internal
10	Penanganan,Pengaduan,Saran dan Masukan	UPTD Puskesmas Puncu Jl. Puncak No 7, Kecamatan Puncu, Kediri 64292, Telp.08113641300 2. Email : puskesmaspuncu@gmail.com 3. Kotak saran 4. WhatsApp 08113641300 5. Facebook : Puskesmas Puncu 6.Instagram : puskesmaspuncu 7.Ulasan Google : UPTD PUSKESMAS PUNCU
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) Orang

12	Jaminan Pelayanan	1Maklumat Pelayanan 2.Melaksanakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP (Standar Oprasional Prosedur)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.Maklumat Pelayanan 2.Kepatuhan Identifikasi Pasien 3.Mengurangi Resiko infeksi akibat perawatan kesehatan 4.Pengurangan risiko pasien jatuh
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pra Loka Karya Mini 2. Loka Karya Mini
		3. Pra PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 4. PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 5. Evaluasi Kinerja oleh atasan langsung

3 Layanan Klaster 3

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2.Keputusan Menteri Kesehatan No. 1936 Tahun 2022 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama 3.Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas 4.Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 5.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 6.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien terdaftar dalam simpus 2.Menunjukkan nomor antrian 3.Menunjukkan surat rujukan (bagi pasien yang memerlukan perpanjangan rujukan di RS, rujukan diberikan sesuai indikasi)

3	Sistem,Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil nomor antrian pasien 2. Petugas melakukan identifikasi pasien 3. Petugas melakukan pengkajian dan mengisi hasil pemeriksaan di simpus 4. Dokter melakukan anamnesa medis/ pemeriksaan fisik 5. Dokter memberikan terapi atau rujukan sesuai indikasi dan mencatat dalam simpus
4	Jangka Waktu penyelesaian	Waktu pelayanan di ruang layanan umum dan lansia adalah selama 10 menit
5	Biaya / Tarif	Pelayanan Usia Produkti Pelayanan Usia Lansia Pelaksanaan calon jemaah haji : Rp. 75.000
6	Produk Layanan	1. Pengobatan 2. Rujukan ke poli RS 3. Surat keterangan sehat 4. Surat keterangan sakit
7	Sarana, Prasarana, dan atau Fasilitas	1. Meja dan kursi 2. Komputer dan printer 3. ATK dan form sesuai kebutuhan 4. AC 5. Alat pemeriksaan kesehatan (tensimeter, stetoskop, termometer, senter, oksimetri, timbangan bayi dan dewasa, alat ukur tinggi badan,Snallen Chart, USG,film viewer,) 6. Bed periksa 7. Kipas Angin 8. Wastafel 9. Wifi 10. Almari Alat 11. Obat emergens
8	Kompetensi Pelaksana	a. Dokter umum b. Perawat baik D3 ataupun S1
9	Pengawasan Internal	1. Pengawasan Internal oleh Kepala Puskesmas 2.Pengawasan Internal oleh PJ Klaster 1 3.Pengawasan Internal oleh PJ Klaster 3 4.Pengawasan Internal oleh Tim Audit Internal
10	Penanganan,Pengaduan,Saran dan Masukan	1. UPTD Puskesmas Puncu Jl. Puncak No 7, Kecamatan Puncu, Kediri 64292, Telp.08113641300 2. Email : puskesmaspuncu@gmail.com 3. Kotak saran 4. WhatsApp 08113641300 5. Facebook : Puskesmas Puncu 6.Instagram : puskesmaspuncu 7.Ulasan Google : UPTD PUSKESMAS PUNCU
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) Orang Dokter dan 3 (tiga) Orang Perawa

12	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. Melaksanakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP (Standar Oprasional Prosedur)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2.Kepatuhan Identifikasi Pasien 3.Mengurangi Resiko infeksi akibat perawatan kesehatan 4.Pengurangan risiko pasien jatuh
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pra Loka Karya Mini 2. Loka Karya Mini 3. Pra PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 4. PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 5. Evaluasi Kinerja oleh atasan langsung

4 Layanan lintas Klaster

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No.17 tahun 2023 tentang Kesehatan 2. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/62/2015 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter Gigi 5. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 1419/Menkes/Per/X/2005 tentang Penyelenggaran Praktik Dokter/Dokter Gigi 6. Peraturan Konsil Kedokteran Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 Tentang Standar Kompetensi Dokter Gigi Indonesia 7. Pedoman Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut UPTD Puskesmas Puncu
2	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien menunjukkan nomor antrian 2. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
3	Sistem,Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien menunggu panggilan dari poli/ruangan 2. Pasien akan dilayani oleh dokter/petugas medis yang bertugas 3. setelah selesai diperiksa, pasien akan dilakukan tindakan,diberikan resep/rujukan internal/rujukan eksternal

4	Jangka Waktu penyelesaian	1.Medikasi/pengobatan/konsultasi : 5 – 15 menit 2.Pembersihan karang gigi : 15-30 menit 3.Penambalan gigi : 20 – 40 menit 4.Pencabutan gigi anak : 10-15 menit 5.Pencabutan gigi dewasa : 20 – 60 menit
5	Biaya / Tarif	Pasien Umum : •Pembersihan Karang : Rp. 25.000 Gigi (Per Regio) •Pencabutan Gigi Biasa : Rp. 30.000 •Pencabutan Gigi Penyulit : Rp. 50.000 •Pencabutan Gigi Susu : Rp. 30.000 •Tumpatan Gigi Sementara: Rp. 20.000 •Tumpatan Gigi GIC : Rp. 50.000 Pasien BPJS : Gratis
6	Produk Layanan	1. Medikasi/pengobatan/konsultasi 2. Pembersihan karang gigi
		3.Penambalan gigi dengan GIC 4.Pencabutan gigi anak 5.Pencabutan gigi dewasa
7	Sarana, Prasarana, dan atau Fasilitas	1. Komputer, Printer dan Aplikasi SIMPUS 2. Alat kedokteran gigi (alat pemeriksaan gigi,alat tumpatan, pencabutan gigi,scaller) 3. Bahan kedokteran gigi (bahan tumpatan gigi, pencabutan gigi) 4. Tensimeter 5. Kursi periksa (dental chair dan kursi operator), sistem sirkulasi udara tekanan negatif 6. Phantom (model gigi) 7. Buku register harian dan ATK lainnya 8. AC 9. Timbangan Dewasa 10.Almari alat 11. Film viewer 12. Obat emergensi

8	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Gigi a. Mempunyai Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Ijin Praktek (SIP) b.Mampu melaksanakan pelayanan medis gigi dan mulut dasar sesuai dengan kompetensi dan kewenangannya 2. Perawat Gigi a. Mempunyai Surat Ijin Perawat Gigi (SIPG) dan Surat Ijin Kerja (SIK) Perawat Gigi b. Mampu melaksanakan asuhan keperawatan kesehatan gigi dan mulut c. Mampu melaksanakan asistensi dokter gigi sesuai dengan kompetensi dan kewenangannya
9	Pengawasan Internal	1. Pengawasan Internal oleh Kepala Puskesmas 2.Pengawasan Internal oleh PJ Mutu 3.Pengawasan Internal oleh PJ UKP 4.Pengawasan Internal oleh Tim Audit Internal
10	Penanganan,Pengaduan,Saran dan Masukan	1. UPTD Puskesmas Puncu Jl. Puncak No 7, Kecamatan Puncu, Kediri 64292, Telp.08113641300 2. Email : puskesmaspuncu@gmail.com 3. Kotak saran 4. WhatsApp 08113641300 5. Facebook : Puskesmas Puncu 6.Instagram : puskesmaspuncu 7.Ulasan Google : UPTD PUSKESMAS PUNCU
11	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Gigi : 1 (satu) Orang 2. Perawat Gigi : 1 (Satu) Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. Melaksanakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP (Standar Oprasional Prosedur)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2.Kepatuhan Identifikasi Pasien 3.Mengurangi Resiko infeksi akibat perawatan kesehatan 4.Pengurangan risiko pasien jatuh
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pra Loka Karya Mini 2. Loka Karya Mini 3. Pra PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 4. PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 5. Evaluasi Kinerja oleh atasan langsung

Layanan Kefarmasian

No	Komponen	Uraian

1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 Pekerjaan Kefarmasian 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2023 tentang Narkotika, Psikotropika dan Prekusor Farmasi 3.Peraturan Menteri Kesehantan Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas 4.Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2019 tentang standart Tehnis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada standart pelayanan minimal 5.Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan
2	Persyaratan Pelayanan	Membawa Resep dari Poli
3	Sistem,Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien / pengunjung mengumpulkan resep 2. Petugas farmasi melakukan pengkajian resep 3. Petugas farmasi meracik obat sesuai dengan resep 4. Petugas farmasi memanggil nama pasien sesuai antrian
		5. Petugas farmasi melakukan reidentifikasi pasien / pengunjung 6. Jika identitas pasien / pengunjung sudah sesuai petugas farmasi menyerahkan obat serta informasi tentang obat kepada pasien / pengunjung
4	Jangka Waktu penyelesaian	1. Resep Non Racikan : ≤ 15 Menit 2. Resep Racikan : ≤ 30 Menit
5	Biaya / Tarif	Pasien Umum : •Pembuatan Puyer : Rp. 5.000 Pasien BPJS : Gratis
6	Produk Layanan	1. Penyediaan Obat racikan dan non racikan 2. Pemberian Informasi Obat (PIO)

7	Sarana, Prasarana, dan atau Fasilitas	1. Meja 2. Kursi 3. Rak Obat 4. Lemari dokumen 5. Lemari Narkotika Psikotropik 6.ATK 7. AC 8. Etiket 9.Wastafel 10. Alat monitor suhu ruangan 11. Mesin Press Puyer 12.Blender 13. Gudang Obat 14. Komputer, Printer 15. Lemari obat 16. Lemari pendingin obat 17. Etalase Obat 18. Pallet 19. Alat meracik obat
8	Kompetensi Pelaksana	1.S-I Farmasi Profesi Apoteker dan D-III Farmasi 2. Memiliki Surat Tanda Registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. Memiliki Surat Izin Praktik
9	Pengawasan Internal	1. Pengawasan Internal oleh Kepala Puskesmas 2.Pengawasan Internal oleh PJ Mutu 3.Pengawasan Internal oleh PJ UKP 4.Pengawasan Internal oleh Tim Audit Internal
10	Penanganan,Pengaduan,Saran dan Masukan	1. UPTD Puskesmas Puncu Jl. Puncak No 7, Kecamatan Puncu, Kediri 64292, Telp.08113641300 2. Email : puskesmaspuncu@gmail.com 3. Kotak saran 4. WhatsApp 08113641300 5. Facebook : Puskesmas Puncu 6.Instagram : puskesmaspuncu 7.Ulasan Google : UPTD PUSKESMAS PUNCU
11	Jumlah Pelaksana	2 (Dua) Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. Melaksanakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP (Standar Oprasional Prosedur)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2.Kepatuhan Identifikasi Pasien 3.Mengurangi Resiko infeksi akibat perawatan kesehatan 4.Pengurangan risiko pasien jatuh

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pra Loka Karya Mini 2. Loka Karya Mini 3. Pra PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 4. PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 5. Evaluasi Kinerja oleh atasan langsung

Layanan Laboratorium

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2013 tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang Baik 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat
2	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien membawa formulir permintaan pemeriksaan laboratorium/ yang dikirim melalui simpus dan telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda jika pasien umum
3	Sistem,Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien / pengunjung menunggu panggilan dari petugas laborat di ruang tunggu laborat 2. Petugas laboratorium memanggil dan memastikan identitas pasien 3. Pasien / pengunjung akan dilayani oleh petugas llaboratorium yang bertugas. 4. Petugas laboratorium melakukan pengambilan sampel sesuai permintaan 5. Proses laboratorium 6. Pasien / pengunjung menunggu hasil pemeriksaan 7. Petugas laboratorium menyerahkan hasil kepada pasien dan meminta pasien kembali ke poli yang merujuk atau mengirim
4	Jangka Waktu penyelesaian	Waktu pelayanan di laboratorium adalah 10 - 60 menit atau sesuai pemeriksaan

5	Biaya / Tarif	Pasien Umum : •PP Test : Rp. 15.000 •Tes HB : Rp. 15.000 •Tes Kolesterol : Rp. 25.000 •Tes Asam Urat : Rp. 20.000 •Tes Gula Darah : Rp. 15.000 •Tes Golongan Darah : Rp. 20.000 •Tes Urine Lengkap : Rp. 15.000 •Tes Darah Lengkap : Rp. 25.000 •Widal (Tipes) : Rp. 20.000 •HIV : Gratis •HBS Ag : Gratis •Sifilis : Gratis Pasien BPJS : Gratis
6	Produk Layanan	1.Pemeriksaan darah lengkap 2.Pemeriksaan hemoglobin 3.Pemeriksaan widal 4.Pemeriksaan gula darah 5.Pemeriksaan cholesterol 6.Pemeriksaan asam urat 7.Pemeriksaan golongan darah 8.Pemeriksaan NS1 9.Pemeriksaan HIV 10.Pemeriksaan HbsAg 11.Pemeriksaan Shypilis 12.Pemeriksaan Sputum BTA 13.Pemeriksaan urine lengkap 14.Pemeriksaan tes kehamilan 15.Pemeriksaan albumin & reduksi urine 16.Pemeriksaan faal ginjal 17.Pemeriksaan faal hati 18.Pemeriksaan profil lipid
7	Sarana, Prasarana, dan atau Fasilitas	1. Alat hematology analyzer 2. reagen pemeriksaan 3. lemari pendingin reagen 4.fotometer 5. mikroskop 6. centrifuge 7. meja kerja pemeriksaan 8. mikropipet
		9.alat medis lainnya yang mendukung pemeriksaan laboratorium 10.Komputer dan printer 11.ATK 12.Ruangan ber AC

8	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal D3 Analis Kesehatan 2. Memiliki Surat Tanda Registrasi 3. Memiliki Surat Izin Praktik 4. Mampu pempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan di laboratorium 5. Mampu melakukan pengambilan spesimen darah, urine, dahak 6. Mampu melakukan pemeriksaan laboratorium 7. Mampu melakukan pencatatan dan pelaporan
9	Pengawasan Internal	1. Pengawasan Internal oleh Kepala Puskesmas 2.Pengawasan Internal oleh PJ Mutu 3.Pengawasan Internal oleh PJ UKP 4.Pengawasan Internal oleh Tim Audit Internal
10	Penanganan,Pengaduan,Saran dan Masukan	1. UPTD Puskesmas Puncu Jl. Puncak No 7, Kecamatan Puncu, Kediri 64292, Telp.08113641300 2. Email : puskesmaspuncu@gmail.com 3. Kotak saran 4. WhatsApp 08113641300 5. Facebook : Puskesmas Puncu 6.Instagram : puskesmaspuncu 7.Ulasan Google : UPTD PUSKESMAS PUNCU
11	Jumlah Pelaksana	2 (Dua) Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. Melaksanakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP (Standar Oprasional Prosedur)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2.Kepatuhan Identifikasi Pasien 3.Mengurangi Resiko infeksi akibat perawatan kesehatan 4.Pengurangan risiko pasien jatuh
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pra Loka Karya Mini 2. Loka Karya Mini 3. Pra PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 4. PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 5. Evaluasi Kinerja oleh atasan langsung

Layanan Gizi

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53

		Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil 2.Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara 3.Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 5.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda 3. Pasien memiliki rekam medis 4. Pasien membawa rujukan konseling gizi bila diperlukan
3	Sistem,Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien/ pengunjung menunggu panggilan dari poli / ruangan. 2. Pasien/ pengunjung akan dilayani oleh petugas gizi yang bertugas. 3. Petugas gizi mencocokkan identitas pasien dengan rekam medis pasien/ pengunjung. 4. Petugas gizi melakukan anamnesa gizi. 5. Petugas gizi memberikan konseling sesuai keluhan. 6. Petugas gizi memberikan waktu untuk bertanya apabila terdapat informasi yang kurang jelas. 7. Pasien/ pengunjung dipersilakan meninggalkan ruangan jika telah selesai.
4	Jangka Waktu penyelesaian	10 - 20 Menit Sesuai dengan Kondisi Pasien / Pengunjung
5	Biaya / Tarif	Pasien Umum : •Konsultasi Gizi : Rp. 25.000 •Pasien BPJS : Gratis
6	Produk Layanan	1. Konseling gizi sesuai dengan SOP 2. Pemberian Makanan Tambahan (PMT)
7	Sarana, Prasarana, dan atau Fasilitas	1. Meja petugas/ anamnesa 2. Kursi petugas 3. Komputer 6. Alat pengukur berat badan 7. Alat pengukur tinggi badan 8. Leaflet diit 9. Alat tulis kantor aplikasi SIMPUS

		4. Printer 10. PMT balita dan ibu hamil 5. Register gizi
8	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu memantau dan menentukan status gizi; 2. Mampu melakukan konseling gizi; 3. Mampu melaksanakan penanggulangan masalah gizi makro dan mikro; 4. Melakukan upaya perbaikan gizi masyarakat; 5. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu; 6. Memahami dan memberikan pelayanan prima.
9	Pengawasan Internal	1. Pengawasan Internal oleh Kepala Puskesmas 2.Pengawasan Internal oleh PJ Mutu 3.Pengawasan Internal oleh PJ UKP 4.Pengawasan Internal oleh Tim Audit Internal
10	Penanganan,Pengaduan,Saran dan Masukan	1. UPTD Puskesmas Puncu Jl. Puncak No 7, Kecamatan Puncu, Kediri 64292, Telp.08113641300 2. Email : puskesmaspuncu@gmail.com 3. Kotak saran 4. WhatsApp 08113641300 5. Facebook : Puskesmas Puncu 6.Instagram : puskesmaspuncu 7.Ulasan Google : UPTD PUSKESMAS PUNCU
11	Jumlah Pelaksana	1 (Satu) Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. Melaksanakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP (Standar Oprasional Prosedur)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2.Kepatuhan Identifikasi Pasien 3.Mengurangi Resiko infeksi akibat perawatan kesehatan 4.Pengurangan risiko pasien jatuh
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pra Loka Karya Mini 2. Loka Karya Mini 3. Pra PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 4. PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 5. Evaluasi Kinerja oleh atasan langsung

Layanan Klaster 4

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

		3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 6.Peraturan Menteri Kesehatan RI No 13 tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lingkungan Di Puskesmas 7.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8.Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290 tahun 2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran
2	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien telah melakukan pembayaran retribusi sesuai dengan Perda 3. Pasien memiliki rekam medis 4. Pasien membawa rujukan konseling sanitasi/ promkes bila diperlukan
3	Sistem,Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas kesling / promkes memanggil pelanggan sesuai panggilan 2. Petugas kesling / promkes mencatat identitas pelanggan di register sanitasi 3. Petugas kesling / promkes mewawancarai pelanggan/keluarganya & mempelajari gejala Kesehatan 4. Petugas kesling / promkes mewawancarai & menginvestigasi kondisi lingkungan pelanggan 5. Petugas kesling / promkes memberikan konseling yang terkait dengan lingkungan/cara Perilaku hidup bersih dan sehat
4	Jangka Waktu penyelesaian	10-20 Menit
5	Biaya / Tarif	•Pasien Umum / BPJS : Gratis
6	Produk Layanan	Pelayanan klinik sanitasi/ Promosi Kesehatan
7	Sarana, Prasarana, dan atau Fasilitas	1. Meja dan kursi 2. Lemari dokumen 3. ATK dan Laptop, Printer 4. Alat peraga
8	Kompetensi Pelaksana	1.D-III Kesehatan lingkungan atau S1 Kesehatan Masyarakat

		2.Mampu mengoperasikan komputer
9	Pengawasan Internal	1. Pengawasan Internal oleh Kepala Puskesmas 2.Pengawasan Internal oleh PJ Mutu 3.Pengawasan Internal oleh PJ UKP 4.Pengawasan Internal oleh Tim Audit Internal
10	Penanganan,Pengaduan,Saran dan Masukan	1. UPTD Puskesmas Puncu Jl. Puncak No 7, Kecamatan Puncu, Kediri 64292, Telp.08113641300 2. Email : puskesmaspuncu@gmail.com 3. Kotak saran 4. WhatsApp 08113641300 5. Facebook : Puskesmas Puncu 6.Instagram : puskesmaspuncu 7.Ulasan Google : UPTD PUSKESMAS PUNCU
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. Melaksanakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP (Standar Oprasional Prosedur)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2.Kepatuhan Identifikasi Pasien 3.Mengurangi Resiko infeksi akibat perawatan kesehatan 4.Pengurangan risiko pasien jatuh
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pra Loka Karya Mini 2. Loka Karya Mini 3. Pra PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 4. PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 5. Evaluasi Kinerja oleh atasan langsung

Layanan Penyakit Menular

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden RI No. 67 Tahun 2021, tentang Penanggulangan Tuberculosis 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14

		Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 7.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8.Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290 tahun 2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran
2	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien TB baru (terdaftar di simpus, membawa KTP, KK, TB 09 jika pasien rujukan) 2. Pasien TB lama (terdaftar di simpus, membawa lembaran TB 02)
3	Sistem,Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien datang ke ruang penyakit menular 2. Pasien menunggu untuk dipanggil petugas 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas memberikan terapi sesuai hasil anamnesa 5. petugas mencatat dalam simpus 6. bagi pasien TB, petugas menulis di TB 01, dan TB 02 pasien 7. petugas mengambilkan obat di ruang farmasi 8. petugas menjelaskan tata cara, dosis, dan waktu minum obat kepada pasien 9. Pasien pulang
4	Jangka Waktu penyelesaian	1. Pelayanan pasien TBC yang kontrol 5-10 menit 2. Pasien TBC baru 30-45 menit
5	Biaya / Tarif	Pasien Umum : Rp. 25.000 Pasien BPJS : Gratis Obat Pasien TB : Gratis
6	Produk Layanan	1. Pelayanan penyakit menular 2.Pelayanan penyakit TBC baru 3.Pelayanan TBC rujukan
7	Sarana, Prasarana, dan atau Fasilitas	1. Meja dan kursi 2. Lemari dokumen 3. ATK, form sesuai kebutuhan, dan komputer
8	Kompetensi Pelaksana	1. Perawat D3 atau S1 2. Pemberi pelayanan TBC adalah tenaga perawat atau dokter yang pernah dilatih TB DOTS.
9	Pengawasan Internal	1. Pengawasan Internal oleh Kepala Puskesmas 2.Pengawasan Internal oleh PJ Mutu 3.Pengawasan Internal oleh PJ UKP 4.Pengawasan Internal oleh Tim Audit Internal
10	Penanganan,Pengaduan,Saran dan Masukan	1. UPTD Puskesmas Puncu Jl. Puncak No 7, Kecamatan Puncu, Kediri 64292, Telp.08113641300 2. Email : puskesmaspuncu@gmail.com

		3. Kotak saran 4. WhatsApp 08113641300 5. Facebook : Puskesmas Puncu 6.Instagram : puskesmaspuncu 7.Ulasan Google : UPTD PUSKESMAS PUNCU
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. Melaksanakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP (Standar Oprasional Prosedur)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2.Kepatuhan Identifikasi Pasien 3.Mengurangi Resiko infeksi akibat perawatan kesehatan 4.Pengurangan risiko pasien jatuh
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pra Loka Karya Mini 2. Loka Karya Mini 3. Pra PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 4. PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 5. Evaluasi Kinerja oleh atasan langsung

Layanan Ruang Tindakan

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 6.Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290 tahun 2008

		tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran
2	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien / keluarga telah menyelesaikan proses pendaftaran 2. Pasien memiliki rekam medis pribadi 3. Pasien membawa rujukan bila diperlukan
3	Sistem,Mekanisme dan Prosedur	A.Rujukan Internal dari Layanan : 1. Pasien menunggu panggilan dari poli / ruangan yang dituju. 2. Pasien akan dilayani oleh dokter / petugas medis yang bertugas. 3. Setelah selesai diperiksa Pasien akan diberikan resep / rujukan internal / rujukan eksternal B.Pasien Gadar (Perlu penanganan segera) : 1. Pasien dilakukan Triase 2. Petugas melakukan Pemeriksaan dan melakukan Tindakan 3. Petugas memberikan terapi obat atau rujukan bila diperlukan
4	Jangka Waktu penyelesaian	1. Respon Time Gawat Darurat : <5 Menit 2. Pelayanan Tindakan : 30 - 60 Menit
5	Biaya / Tarif	Pasien Umum : •Tindakan Medik Sederhana 1: Rp. 50.000 •Tindakan Medik Sederhana 2: Rp. 50.000 •Tindakan Medik Sederhana 3: Rp. 50.000 •Tindakan Medik Kecil 1 : Rp. 40.000 •Tindakan Medik Kecil 2 : Rp. 50.000 •Tindakan Medik Kecil 3 : Rp. 75.000 •Tindakan Medik Sedang 1 : Rp. 100.000 •Tindakan Medik Sedang 2 : Rp. 200.000 •Tindakan Medik Sedang 3 : Rp. 400.000 Pasien BPJS : Gratis
6	Produk Layanan	Penanganan Gawat Darurat dan tindakan sederhana
7	Sarana, Prasarana, dan atau Fasilitas	1. Alat tensimeter, stetoskop 2.AED,EKG,Suction 3. Heating Set,Infus Set,Rawat Luka set,THT set 4. Bed pasien 5. Buku register tindakan dan Form pendukung 6.Laptop 7. Kipas angin 8. Tabung Oksigen beserta nasal canule 9.Laryngoscope 10. Ambubag dewasa dan anak 11. Oksigen konsentrator

		12.Nebulizer 13.Ac 14.Komputer , printer 15.Lampu tindakan 16.Standard infus 17. Pulse oxymeter dewasa 18. Film viewer 19. Pen Light 20. Lampu kepala 21.Otoscope 22.BMHP 23.Obat emergensi 24.Troly 25.Lemari tindakan
8	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum : a. Kompetensi dokter umum b. Pernah mengikuti pelatihan atau bersertifikat ATLS / ACLS / PPGD c. Mampu melakukan Tindakan pada kegawat daruratan 2.Perawat : a.Kompetensi Perawat b.bersertifikat/pernah dilatih ATLS/BCLS c.Mampu melakukan Tindakan dalam kegawat daruratan
9	Pengawasan Internal	1. Pengawasan Internal oleh Kepala Puskesmas 2.Pengawasan Internal oleh PJ Mutu 3.Pengawasan Internal oleh PJ UKP 4.Pengawasan Internal oleh Tim Audit Internal
10	Penanganan,Pengaduan,Saran dan Masukan	1. UPTD Puskesmas Puncu Jl. Puncak No 7, Kecamatan Puncu, Kediri 64292, Telp.08113641300 2. Email : puskesmaspuncu@gmail.com 3. Kotak saran 4. WhatsApp 08113641300 5. Facebook : Puskesmas Puncu 6.Instagram : puskesmaspuncu 7.Ulasan Google : UPTD PUSKESMAS PUNCU
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) Orang Dokter Umum 1 (satu) orang perawat
12	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. Melaksanakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP (Standar Oprasional Prosedur)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. Kepatuhan Identifikasi Pasien

		3. Mengurangi Resiko infeksi akibat perawatan kesehatan 4. Pengurangan risiko pasien jatuh
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pra Loka Karya Mini 2. Loka Karya Mini 3. Pra PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 4. PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 5. Evaluasi Kinerja oleh atasan langsung

Layanan Persalinan dan Nifas

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 6.Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2017 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Bidan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 954) 7.Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Penyelenggaraan Pelayanan Kontrasepsi, Serta Pelayanan Kesehatan Seksual 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 290 tahun 2008 tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran
2	Persyaratan Pelayanan	1. Membawa buku KIA

		2. Membawa kartu periksa 3. Membawa KK/KTP
3	Sistem,Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien Datang dengan keluhan akan melahirkan 2. Petugas melakukan Anamnesa,pemeriksaan,TTV ,Leopold, dan VT 3. Petugas merumuskan Diagnosa 4. Petugas melakukan Rencana Asuhan 5. Petugas mempersiapkan Alat, Obat,Bahan Habis Pakai untuk pertolongan persalinan 6. Petugas mencatat semua Asuhan pada lembar observasi
4	Jangka Waktu penyelesaian	Pasien datang sampai dengan 6 Jam setelah persalinan
5	Biaya / Tarif	Pasien Umum : 1. Pelayanan Oleh Dokter •Persalinan Normal:Rp. 850.000 •Manual Plasenta : Rp. 250.000 •Pelepasan sisa plasenta dengan digital:Rp. 200.000 •Observasi Inpartu : Rp. 150.000 2. Pelayanan Oleh Bidan •Persalinan Normal : Rp. 500.000 •Manual Plasenta : Rp. 150.000 •Pelepasan sisa plasenta dengan digital:Rp. 125.000 •Observasi Inpartu : Rp. 100.000 Pasien BPJS : Gratis
6	Produk Layanan	Pelayanan Persalinan dan Nifas
7	Sarana, Prasarana, dan atau Fasilitas	1. Alat tensimeter, stetoskop, termometer rectal 2. Partus Pack,Alat Resusitasi Bayi, Tabung Oksigen dan nasal canule 3. Heating Set,Infus Set, box bayi, timbangan bayi, 4.Timba, klorin,kresek, 5. Bed pasien 6. Lampu sorot 7. Buku register tindakan dan Form pendukung 8. Laptop dan Printer 9. Kipas angin 10. Obat emergensi, obat persalinan 11.BMHP 12.Meja tindakan bayi
8	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Dokter, D4 Kebidanan/Sederajat D3 Kebidanan 2. Memiliki sertifikat APN 3. Memiliki STR dan SIP 4. Memiliki sertifikat PPGDON

9	Pengawasan Internal	1. Pengawasan Internal oleh Kepala Puskesmas 2.Pengawasan Internal oleh PJ Mutu 3.Pengawasan Internal oleh PJ UKP 4.Pengawasan Internal oleh Tim Audit Internal
10	Penanganan,Pengaduan,Saran dan Masukan	1. UPTD Puskesmas Puncu Jl. Puncak No 7, Kecamatan Puncu, Kediri 64292, Telp.08113641300 2. Email : puskesmaspuncu@gmail.com 3. Kotak saran 4. WhatsApp 08113641300 5. Facebook : Puskesmas Puncu 6.Instagram : puskesmaspuncu 7.Ulasan Google : UPTD PUSKESMAS PUNCU
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) Orang Dokter Umum 2 (dua) orang bidan
12	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. Melaksanakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP (Standar Oprasional Prosedur)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1.Maklumat Pelayanan 2.Kepatuhan Identifikasi Pasien 3.Meningkatkan komunikasi efektif 4. Memastikan tepat lokasi, prosedur dan pasien pada tindakan pembedahan 5. Mengurangi Resiko infeksi akibat perawatan kesehatan 6. Peningkatan kewaspadaan pada obat-obatan high-alert 7. Pengurangan Resiko cidera pasien akibat terjatuh
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pra Loka Karya Mini 2. Loka Karya Mini 3. Pra PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 4. PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 5. Evaluasi Kinerja oleh atasan langsung

Layanan Informasi dan Pengaduan Pelanggan

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1.Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil 2.Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara 3.Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur

		Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 11 Tahun 2021 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat 4.Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 5.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 6.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2	Persyaratan Pelayanan	1. Pasien/ pengunjung Puskesmas Puncu Kabupaten Kediri 2. Terdapat aduan dengan identitas yang jelas dan dapat dipertanggung jawabkan.
3	Sistem,Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien/ pengunjung menyampaikan pengaduan/ saran secara langsung , kotak saran, lembar umpan balik/ pengaduan, telepon, sms, media sosial (WA, FB, Instagram), serta ulasan Google; 2. Petugas menerima aduan dari media yang disediakan; 3. Petugas menyampaikan kepada pasien/ pelanggan bahwa pengaduan/ saran telah diterima dan akan segera ditindak lanjuti.; 4. Petugas melaporkan kepada Tim PKPKM; 5. Tim PKPKM melakukan identifikasi, klarifikasi, dan menelaah keluhan yang diterima; 6. Tim PKPKM merekapitulasi keluhan pasien/ pengunjung melaporkan keluhan kepada Kepala Puskesmas; 7. Tim PKPKM menyusun dan menetapkan rencana tindak lanjut untuk penanganan keluhan pasien/ pengunjung; 8. Petugas melakukan feedback terhadap hasil tindak lanjut melalui media publikasi puskesmas (mading, media sosial, website).
4	Jangka Waktu penyelesaian	2 x 24 jam
5	Biaya / Tarif	Gratis
6	Produk Layanan	Pasien/ pengunjung mendapatkan solusi dan/ atau penjelasan terkait isi aduan/ pertanyaan.
7	Sarana, Prasarana, dan atau Fasilitas	1. Buku catatan pengaduan pelanggan; 2. Alat tulis kantor; 3.Telepon;

		4. Handphone; 5. Kotak saran.
8	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui kegiatan dan informasi tentang Puskesmas. 2. Ramah. 3. Empati dan simpati. 4. Memiliki budaya kerja yang berorientasi pada mutu. 5. Memahami dan memberikan pelayanan prima.
9	Pengawasan Internal	1. Pengawasan Internal oleh Kepala Puskesmas 2.Pengawasan Internal oleh PJ Mutu 3.Pengawasan Internal oleh PJ UKP 4.Pengawasan Internal oleh Tim Audit Internal
10	Penanganan,Pengaduan,Saran dan Masukan	1. UPTD Puskesmas Puncu Jl. Puncak No 7, Kecamatan Puncu, Kediri 64292, Telp.08113641300 2. Email : puskesmaspuncu@gmail.com 3. Kotak saran 4. WhatsApp 08113641300 5. Facebook : Puskesmas Puncu 6.Instagram : puskesmaspuncu 7.Ulasan Google : UPTD PUSKESMAS PUNCU
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. Melaksanakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP (Standar Oprasional Prosedur)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2.Kepatuhan Identifikasi Pasien 3. Meningkatkan komunikasi efektif
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pra Loka Karya Mini 2. Loka Karya Mini 3. Pra PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 4. PTM (Pertemuan Tinjauan Manajemen) 5. Evaluasi Kinerja oleh atasan langsung

KEPALA UPTD PUSKESMAS PUNCU



SRI WAHYUNI INDRAYANTI