



**PEMERINTAH KOTA SALATIGA**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPTD PUSKESMAS TEGALREJO**



Jl.Tegalrejo Raya No. 69B Salatiga Kode Pos. 50733 Telp. (0298) 315846

Website: [www.pkmtegalrejo.org](http://www.pkmtegalrejo.org)

E-mail : [puskesmastegalrejo@gmail.com](mailto:puskesmastegalrejo@gmail.com)

---

**KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS TEGALREJO**

**NOMOR : SK/ADMEN/001/A0/06/2021**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS TEGALREJO**

**UPTD PUSKESMAS TEGALREJO**

**KEPALA UPTD PUSKESMAS TEGALREJO**

- Menimbang** : a. bahwa standar pelayanan publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, acuan penilaian kualitas dan kinerja pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat serta adanya standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan;
- b. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a, perlu menetapkan surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Tegalrejo tentang Standar Pelayanan Publik UPTD Puskesmas Tegalrejo.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang kebidanan;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan

- Peraturan Perundang-undangan;
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
  7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  8. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang narkotika;
  9. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
  10. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1997 tentang psikotropika
  11. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat;
  12. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang pekerjaankefarmasian;
  13. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  14. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1992 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Salatiga dan Kabupaten Daerah Tingkat II Semarang;
  15. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Peribahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas;
  16. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;
  17. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Prakter Terapis Gigi dan Mulut;
  18. Peraturan Menteri Kesehatan Republik

Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama;

19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
20. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan;
21. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan laboratorium kesehatan masyarakat;
22. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis;
23. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 657/MENKES/SK/VII/2009 tentang pengiriman penggunaan specimen klinis, materi biologi dan muatan informasinya;
24. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 364/MENKES/SK/III/2003 tentang laboratorium kesehatan;
25. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
26. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
27. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 42 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Naskah Dinas;
28. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 120 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan;

29. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 127 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Daerah Klinik Paru Masyarakat Pada Dinas Kesehatan;
30. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 130 tahun 2020 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Publik UPTD Puskesmas Tegalrejo Kota Salatiga, sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU Keputusan ini meliputi ruang lingkup :
1. Pelayanan Pendaftaran;
  2. Pelayanan Pemeriksaan Umum;
  3. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut;
  4. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak;
  5. Pelayanan Laboratorium;
  6. Pelayanan Kefarmasian;
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA Keputusan ini, wajib dilaksanakan oleh unit- unit pelayanan di lingkungan UPTD Puskesmas Tegalrejo Kota Salatiga sebagai acuan dalam pemberian pelayanan dan penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal  
ditetapkan

Ditetapkan di Salatiga  
Pada tanggal, 02 Juni 2021

KEPALA UPTD PUSKESMAS  
TEGALREJO

KUSDINI DEWIYANTI

Lampiran I

Surat Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Tegalrejo

Nomor : SK/ADMEN/001/A0/06/2021

Tanggal : 02 Juni 2021

Tentang : Standart Pelayanan Publik UPTD Puskesmas  
Tegalrejo

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**UPTD PUSKESMAS TEGALREJO KOTA SALATIGA**

**1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kartu identitas : KTP, KK atau KIA</li><li>2. Kartu Pendaftaran Pasien (pasien lama)</li><li>3. Kartu BPJS Kesehatan (bagi yang memiliki)</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>A. Pasien Baru</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien datang</li><li>2. Pasien melakukan pendaftaran melalui petugas di bagian pendaftaran dengan menunjukkan kartu identitas dan kartu BPJS Kesehatan (jika ada) untuk mendapat nomor CM</li><li>3. Pasien mendaftar di anjungan pendaftaran mandiri dan memilih poli yang dituju</li><li>4. Pasien mendapatkan nomor antrian</li><li>5. Pasien menunggu panggilan poli</li></ol> <p>B. Pasien Lama</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien datang</li><li>2. Pasien melakukan pendaftaran melalui anjungan pendaftaran mandiri sesuai poliyang akan dituju</li></ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
		3. Pasien mendapatkan nomor antrian 4. Pasien menunggu panggilan poli
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pasien Baru : 8 menit Pasien Lama : 4 menit
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan Peraturan Walikota Salatiga Nomor 130 tahun 2020 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan
5	Produk Pelayanan	1. Pendaftaran Pasien 2. Pelayanan Rekam Medis pasien
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Telepon : (0298) 315846 2. SMS/ LINE/ WA : 081 669 0013 3. Email : <a href="mailto:puskesmastegalrejo@gmail.com">puskesmastegalrejo@gmail.com</a> 4. Website : <a href="http://www.puskesmastegalrejo.org">www.puskesmastegalrejo.org</a> 5. Kotak Saran
7	Jam Pelayanan Pendaftaran	Senin – Kamis : 07.45 - 12.00 WIB Jumat : 07.45 – 10.00 WIB Sabtu : 07.45 – 10.00 WIB

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan televisi 2. Koran dan bahan bacaan lainnya 3. Mesin anjungan pendaftaran mandiri 4. Komputer dan jaringan internet

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. DIII Rekam Medis yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> <li>2. SLTA/sederajat</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Perekam medis : 1 orang SLTA/sederajat : 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali</li> </ol>



## 2. Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian</li><li>2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis</li><li>3. Petugas melakukan anamnesis</li><li>4. Petugas melakukan pengukuran vital sign</li><li>5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur</li><li>6. Petugas menentukan diagnosis</li><li>7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
4	Biaya/tariff	Sesuai dengan Peraturan Walikota Salatiga Nomor 130 tahun 2020 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan;
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Konsultasi Dokter</li><li>2. Pemeriksaan Medis</li><li>3. Tindakan medis</li><li>4. Surat Rujukan</li><li>5. Surat Keterangan Kesehatan</li></ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Telepon : (0298) 315846</li><li>2. SMS/ LINE/ WA : 081 669 0013</li><li>3. Email : <a href="mailto:puskesmastegalrejo@gmail.com">puskesmastegalrejo@gmail.com</a></li><li>4. Website : <a href="http://www.puskesmastegalrejo.org">www.puskesmastegalrejo.org</a></li><li>5. Kotak Saran</li></ol>
7	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 14.00 WIB Jumat : 08.00 – 11.00 WIB Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan;</li> <li>3. Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;</li> <li>4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas;</li> <li>6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan pasien umum</li> <li>2. Ruang tindakan</li> <li>3. Ruang periksa penyakit infeksius</li> <li>4. Ruang periksa anak</li> <li>5. Peralatan medis pendukung</li> <li>6. Komputer dan jaringannya</li> <li>7. Ruang tunggu pasien</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek</li> <li>2. DIII/D4/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : minimal 1 orang Perawat/bidan : minimal 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing – masing alat</li> <li>3. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali</li> </ol>

### 3. Standar Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

#### A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedia Rekam Medis Pasien Rujukan Internal
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut</li><li>2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medik</li><li>3. Petugas melakukan anamnesa dan pengukuran tekanan darah</li><li>4. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai dengan keluhan pasien</li><li>5. Pemeriksaan odotogram, riwayat penyakit dan kroscek identitas untuk pasien baru, untuk pasien lama dilanjutkan pemeriksaan sesuai keluhan</li><li>6. Petugas menentukan diagnosa penyakit</li><li>7. Petugas menentukan terapi/tindak lanjut yang sesuai dengan kebutuhan pasien</li><li>8. Petugas melakukan tindakan jika memang diperlukan, atau pemberian resep untuk pasien premedikasi</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan Peraturan Walikota Salatiga Nomor 130 tahun 2020 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemeriksaan gigi dan mulut</li><li>2. Penambalan gigi</li><li>3. Pencabut gigi</li></ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
		4. Scalling/pembersihan karang gigi 5. Konsultasi kesehatan gigi 6. Pengobatan sakit gigi 7. Dental <i>check-up</i>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Telepon : (0298) 315846 2. SMS/ LINE/ WA : 081 669 0013 3. Email : <a href="mailto:puskesmastegalrejo@gmail.com">puskesmastegalrejo@gmail.com</a> 4. Website : <a href="http://www.puskesmastegalrejo.org">www.puskesmastegalrejo.org</a> 5. Kotak Saran
7	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 14.00 WIB Jumat : 08.00 – 11.00 WIB Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan; 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Praktek Terapis Gigi dan Mulut; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang puskesmas; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang pemeriksaan gigi 2. Alat medis pendukung
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Gigi yang memiliki surat ijin praktek

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. DIII/DIV Keperawatan Gigi yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Gigi : 1 orang Perawat Gigi : Minimal 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing – masing alat</li> <li>3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali</li> </ol>

#### 4. Standar Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien Buku KIA/KMS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter untuk kasus yang perlu tindakan lanjut
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan Peraturan Walikota Salatiga Nomor 130 tahun 2020 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan KIA, KB, Imunisasi dan Kesehatan Reproduksi, Pelayanan Caten
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Telepon : (0298) 315846 2. SMS/ LINE/ WA : 081 669 0013 3. Email: <a href="mailto:puskesmastegalrejo@gmail.com">puskesmastegalrejo@gmail.com</a> 4. Website : <a href="http://www.puskesmastegalrejo.org">www.puskesmastegalrejo.org</a> 5. Kotak Saran
7	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 14.00 WIB Jumat : 08.00 – 11.00 WIB Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang kebidanan;</li> <li>2. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas;</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan KIA dan KB</li> <li>2. Ruang Imunisasi</li> <li>3. Alat medis pendukung</li> <li>4. Ruang tunggu</li> <li>5. Ruang Laktasi</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	DIII/ DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Bidan : Minimal 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing – masing alat</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang</li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali</li> </ol>

## 5. Standar Pelayanan Laboratorium

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Persyaratan Pelayanan	Surat permintaan pemeriksaan laboratorium
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien datang</li><li>2. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium</li><li>3. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien dibuku register</li><li>4. Pasien dipanggil sesuai nomor urut</li><li>5. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel</li><li>6. Pasien menunggu hasil pemeriksaan, untuk pasien tanpa jaminan diminta untuk melakukan pembayaran di kasir terlebih dahulu</li><li>7. Proses pemeriksaan laboratorium</li><li>8. Penyerahan hasil laboratorium kepada ruangan yang merujuk untuk dikonsultasikan.</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Mengacu pada SK Kepala Puskesmas Nomor : SK/ADMEN/001/A0/01/2021 mengenai Indikator Mutu dan Kinerja Tahun 2021</p> <p>Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium &lt; 90 menit</p>
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan Peraturan Walikota Salatiga Nomor 130 tahun 2020 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hematologi meliputi : darah rutin, Hb, golongan darah, LED, hitung jenis leukosit, dan malaria</li> <li>2. Urinalisa meliputi : urin rutin dan tes kehamilan</li> <li>3. Immunologi- Serologi meliputi HIV/AIDS, Syphilis, dan Hepatitis B</li> <li>4. Mikrobiologi meliputi : BTA, IMS, dan TCM</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon : (0298) 315846</li> <li>2. SMS/ LINE/ WA : 081 669 0013</li> <li>3. Email : <a href="mailto:puskesmastegalrejo@gmail.com">puskesmastegalrejo@gmail.com</a></li> <li>4. Website : <a href="http://www.puskesmastegalrejo.org">www.puskesmastegalrejo.org</a></li> <li>5. Kotak Saran</li> </ol>
7	Jam Pelayanan	<p>Senin – Kamis : 08.00 – 14.00 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 – 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB</p>

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan laboratorium kesehatan masyarakat;</li> <li>2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 657/MENKES/SK/VII/2009 tentang pengiriman penggunaan specimen klinis, materi biologi dan muatan informasinya.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pengambilan sampel</li> <li>2. Ruang pemeriksaan laboratorium</li> <li>3. Peralatan laboratorium pendukung</li> <li>4. Komputer dan jaringannya</li> <li>5. Ruang tunggu pasien</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Kompetensi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 orang analis laboratorium
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya</li> <li>2. Peralatan medis yang digunakan dijamin sterilitasnya</li> <li>3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali</li> </ol>

## 6. Standar Pelayanan Kefarmasian

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Resep dari poli
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien menaruh resep di Farmasi</li><li>2. Petugas menuliskan nomor urut pada lembar resep</li><li>3. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan kedatangan</li><li>4. Petugas melakukan screening resep</li><li>5. Petugas menyiapkan obat sesuai dengan permintaan pada resep</li><li>6. Petugas memanggil nama pasien sesuai dengan urutan kedatangan</li><li>7. Petugas menyerahkan obat disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien</li></ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Mengacu pada SK Kepala Puskesmas Nomor : SK/ADMEN/001/A0/01/2021 mengenai Indikator Mutu dan Kinerja Tahun 2021</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Penyiapan Resep non racikan &lt; 10 menit per 1 lembar resep</li><li>2. Penyiapan Resep racikan &lt; 20 menit per 1 lembar resep</li></ol>
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan Peraturan Walikota Salatiga Nomor 130 tahun 2020 tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan obat racikan</li><li>2. Pelayanan obat non racikan</li><li>3. Pemberian informasi obat (PIO)</li></ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Telepon : (0298) 315846 2. SMS/ LINE/ WA : 081 669 0013 3. Email: <a href="mailto:puskesmastegalrejo@gmail.com">puskesmastegalrejo@gmail.com</a> 4. Website : <a href="http://www.puskesmastegalrejo.org">www.puskesmastegalrejo.org</a> 5. Kotak Saran
7	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 14.00 WIB Jumat : 08.00 – 11.00 WIB Sabtu : 08.00 – 13.00 WIB

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang narkoba; 2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1997 tentang psikotropika; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang pekerjaan kefarmasian; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.
2	Sarana, Prasarana dan/ atau fasilitas	1. Ruang penyiapan obat 2. Ruang pemberian informasi obat 3. Gudang penyimpanan obat 4. Alat medis pendukung
3	Kompetensi Pelaksana	1. Apoteker yang memiliki Surat Tanda Registrasi dan Surat Ijin Praktek Apoteker 2. Tenaga Teknis Kefarmasian yang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		memiliki Surat Tanda Registrasi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang tenaga farmasi untuk <i>double checking</i> obat yang akan diserahkan kepada pasien
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan yang digunakan dijamin kebersihannya</li> <li>2. Obat dan BMHP yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 1 tahun sekali</li> </ol>

KEPALA UPTD PUSKESMAS  
TEGALREJO

KUSDINI DEWIYANTI