

DINAS KESEHATAN KABUPATEN JOMBANG

PUSKESMAS PERAK



S P P

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PUSKESMAS PERAK

TAHUN 2025



PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG

DINAS KESEHATAN

PUSKESMAS PERAK

JALAN RAYA PERAK 109 KECAMATAN PERAK
Kabupaten Jombang Kode Pos: 61461
Telp.(0321) 868665 Email: pkmparak@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PERAK

NOMOR: 188.4/303.1/415.17.12/2025

TENTANG

PERUBAHAN KEEMPAT ATAS KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PERAK

NOMOR: 188.4/134.1/415.17.12/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PUSKESMAS PERAK, KABUPATEN JOMBANG

KEPALA PUSKESMAS PERAK,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memenuhi hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka setiap penyelenggara pelayanan publik perlu menyusun standar pelayanan;
- b. bahwa Puskesmas Perak sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Perak tentang Standar Pelayanan Publik.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik;

5. Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Publik Puskesmas Perak.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan ini.

KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU Keputusan ini meliputi ruang lingkup :

1. Pelayanan Loker Pendaftaran dan Rekam Medis
2. Pelayanan Ibu Hamil dan Ibu Nifas
3. Pelayanan Bayi dan Balita
4. Pelayanan Usia Sekolah dan Remaja
5. Pelayanan Usia Produktif dan Lansia
6. Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium
7. Pelayanan TB, HIV, AIDS, Kusta
8. Pelayanan Calon Pengantin dan Kontrasepsi
9. Pelayanan Kesehatan Lingkungan dan Surveilans
10. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
11. Pelayanan Gizi
12. Pelayanan Imunisasi
13. Pelayanan Farmasi
14. Pelayanan Rawat Inap
15. Pelayanan Kegawatdaruratan/UGD
16. Pelayanan Persalinan
17. Pelayanan Kesehatan Jiwa

KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KETIGA Keputusan ini, wajib dilaksanakan oleh unit-unit pelayanan di lingkungan Puskesmas Perak sebagai acuan dalam pemberian pelayanan dan penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jombang
Pada tanggal : 20 Maret 2025

KEPALA PUSKESMAS PERAK,



OISATIN, S.ST., M.M.

Pembina Tk I
NIP. 196611051988122002

Lampiran I: Keputusan Kepala Puskesmas Perak
 Nomor :188.4/303.1/415.17.12/2025
 Tanggal : 20 Maret 2025
 Tentang : Standar Pelayanan Publik
 Puskesmas Perak

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

1. PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN DAN REKAM MEDIS

NO	PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)	
1	Persyaratan	Pasien Baru <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien Umum <ul style="list-style-type: none"> • Pasien menyerahkan KTP/KIA (Kartu Identitas Anak) dan KK • Pasien membayar biaya retribusi b. Pasien BPJS <ul style="list-style-type: none"> • Pasien menyerahkan kartu peserta BPJS/KIS • Pasien menyerahkan KTP/KIA (Kartu Identitas Anak) dan KK c. Pasien Program Pembebasan Retribusi <ul style="list-style-type: none"> • Pasien menyerahkan KTP /KIA (Kartu Identitas Anak) dan KK Pasien Lama Pasien bisa menunjukkan NIK
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien dipersilahkan mengambil nomor antrian • Pasien dipanggil sesuai nomor antrian • Pasien ditanya kebutuhannya oleh petugas • Pasien diminta menyerahkan kartu peserta BPJS/KIS, KTP dan KK • Data pasien dimasukkan ke simpus • Pasien dibuatkan karcis kunjungan oleh petugas loket • Pasien diarahkan ke unit pelayanan yang dituju
3	Jangka Waktu Pelayanan	±10 menit per pasien
4	Biaya / Tarif	a. Pasien BPJS dan Pasien Program Pembebasan Biaya Retribusi: gratis

		<p>b. Pasien Umum</p> <p>Besaran tarif mengikuti Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>
5	Produk Pelayanan	<p>a. Pelayanan pendaftaran pasien BPJS Kesehatan, Pelayanan pendaftaran online melalui aplikasi JKN mobile bagi peserta BPJS Kesehatan</p> <p>b. Pelayanan pasien (SIMPUS)</p> <p>c. Rekam Medis (SIMPUS)</p>
6	Aduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian keluhan, kritik dan saran yang berkaitan dengan pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kotak saran 2) SMS/WA pada nomor : 0811 3800 6661 3) Instagram : @puskesmas_perak 4) Email Puskesmas : pkmperak@gmail.com 5) Survei Kepuasan Masyarakat: https://bit.ly/sukmapkmperak 6) SP4N Lapor : lapor.go.id <p>b. Penyelenggara wajib menanggapi aduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima. Sedangkan untuk pengaduan melalui kotak saran di periksa setiap hari, jika ada saran yang sifatnya membutuhkan penanganan secepatnya segera di tindak lanjuti.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

		<p>4. Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik;</p> <p>5. Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p>
2	Sarana Prasarana / Fasilitas	<p>Sarana Prasarana / Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Loker pendaftaran 2) Komputer, laptop dan jaringan internet 3) Aplikasi SIMPUS atau PCARE 4) Printer 5) Rak arsip rekam medis manual 6) Mesin antrian 7) Kartu nomor antrian 8) Ruang tunggu disertai kipas angin dan televisi
3	Kompetensi pelaksana	<p>Staf administrasi : 3 orang DIII Rekam Medis, 1 orang DIII Sekretaris dan 1 orang pendidikan terakhir SMA sederajat</p>
4	Pengawasan Internal	<p>Tim Audit Internal</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>5 (lima) orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Adanya komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan b. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan

		c. Mendapat advokasi, perlindungan, dan atau pemenuhan layanan d. Mendapat pelayanan yang berkualitas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Adanya SOP b. Adanya Maklumat Pelayanan c. Adanya Kode Etik Pegawai d. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Survei Kepuasan Masyarakat b. Lokakarya Mini Bulanan c. Pertemuan Tinjauan Manajemen

2. PELAYANAN IBU HAMIL DAN IBU NIFAS

NO	PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)	
1	Persyaratan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien dipanggil sesuai nomor antrian • Identitas pasien disesuaikan dengan E-RM • Melakukan anamnesis • Melakukan pengukuran vital sign • Melakukan pemeriksaan sesuai prosedur • Menentukan diagnosis • Memberikan terapi/tindaklanjut yang sesuai • Memberikan rujukan jika diperlukan
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Anamnesa dan pemeriksaan pasien : 15 menit b. Pembuatan resep : 2 menit
4	Biaya / Tarif	a. Pasien BPJS dan pasien program pembebasan retribusi : gratis b. Pasien Umum: Besaran tarif mengikuti Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk	a. Resep untuk pengambilan obat di ruang obat

	Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> b. Resep untuk pembelian obat di apotik c. Surat pengantar untuk pemeriksaan laboratorium d. Surat pengantar untuk pemeriksaan gigi e. Surat pengantar untuk konsultasi gizi f. Surat pengantar untuk rawat inap g. Surat keterangan hamil h. Surat keterangan berobat i. Buku KIA
6	Aduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyampaian keluhan, kritik dan saran yang berkaitan dengan pelayanan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Kotak saran 2) SMS/WA pada nomor : 0811 3800 6661 3) Instagram : @puskesmas_perak 4) Email Puskesmas : pkmperak@gmail.com 5) Survei Kepuasan Masyarakat: https://bit.ly/sukmapkmperak 6) SP4N Lapor : lapor.go.id b. Penyelenggara wajib menanggapi aduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima. Sedangkan untuk pengaduan melalui kotak saran di periksa setiap hari, jika ada saran yang sifatnya membutuhkan penanganan secepatnya segera di tindak lanjuti.
PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik;

		<p>5. Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p>
2	Sarana Prasarana / Fasilitas	<p>a. Bed pasien, bantal, perlak dan selimut</p> <p>b. Unit USG, printer, rak USG, Jely, Tisu</p> <p>c. Alat medis untuk pemeriksaan (tensimeter, stetoskop, thermometer, hammer reflek, sound timer, spatel lidah)</p> <p>d. Timbangan badan</p> <p>e. Pengukur tinggi badan</p> <p>f. Alat ukur lingkar perut / tinggi fundus uteri</p> <p>g. Alat ukur LILA (Lingkar Lengan Atas)</p> <p>h. Alat ukur detak jantung janin (Fetal Doppler/funendoskop)</p> <p>i. Troli</p> <p>j. Meja tulis dan kursi</p> <p>k. Wastafel / tempat cuci tangan</p> <p>l. Senter</p> <p>m. Pendingin ruangan</p> <p>n. Laptop</p> <p>o. Printer</p> <p>p. Jaringan internet</p>
3	Kompetensi pelaksana	<p>1 Dokter : pendidikan terakhir S1 Fakultas Kedokteran</p> <p>2 Bidan : pendidikan terakhir D3 Kebidanan</p> <p>1 Bidan : pendidikan terakhir D4 Kebidanan</p>
4	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
5	Jumlah	1 orang dokter umum (merangkap dengan pelayanan

	Pelaksana	bayi dan balita dan rawat inap) 3 (tiga) orang bidan (merangkap dengan pelayanan bayi dan balita)
6	Jaminan Pelayanan	a. Adanya komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan b. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan c. Mendapat advokasi, perlindungan, dan atau pemenuhan layanan d. Mendapat pelayanan yang berkualitas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Adanya SOP b. Adanya Maklumat Pelayanan c. Adanya Kode Etik Pegawai d. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Survei Kepuasan Masyarakat b. Lokakarya Mini Bulanan c. Pertemuan Tinjauan Manajemen

3. PELAYANAN BAYI DAN BALITA

NO	PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)	
1	Persyaratan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien dipanggil sesuai nomor antrian • Identitas pasien disesuaikan dengan E-RM • Melakukan anamnesis • Melakukan pengukuran vital sign • Melakukan pemeriksaan sesuai prosedur • Menentukan diagnosis • Memberikan terapi/tindaklanjut yang sesuai • Memberikan rujukan jika diperlukan
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Anamnesa dan pemeriksaan pasien : 15 menit b. Pembuatan resep : 2 menit

4	Biaya / Tarif	<p>a. Pasien BPJS dan pasien program pembebasan retribusi : gratis</p> <p>b. Pasien Umum: Besaran tarif mengikuti Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p>
5	Produk Pelayanan	<p>a. Resep untuk pengambilan obat di ruang obat</p> <p>b. Resep untuk pembelian obat di apotik</p> <p>c. Surat pengantar untuk pemeriksaan laboratorium</p> <p>d. Surat pengantar untuk pemeriksaan gigi</p> <p>e. Surat pengantar untuk konsultasi gizi</p> <p>f. Surat pengantar untuk rawat inap</p> <p>g. Surat keterangan berobat</p>
6	Aduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian keluhan, kritik dan saran yang berkaitan dengan pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kotak saran 2) SMS/WA pada nomor : 0811 3800 6661 3) Instagram : @puskesmas_perak 4) Email Puskesmas : pkmperak@gmail.com 5) Survei Kepuasan Masyarakat: https://bit.ly/sukmapkmperak 6) SP4N Lapor : lapor.go.id <p>b. Penyelenggara wajib menanggapi aduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima. Sedangkan untuk pengaduan melalui kotak saran di periksa setiap hari, jika ada saran yang sifatnya membutuhkan penanganan secepatnya segera di tindak lanjuti.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

		<p>3. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>4. Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik;</p> <p>5. Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p>
2	Sarana Prasarana / Fasilitas	<p>a. Ruang pelayanan</p> <p>b. Alat medis untuk pemeriksaan (tensimeter, stetoskop, thermometer, hammer reflek, sound timer, spatel lidah)</p> <p>c. Timbangan badan</p> <p>d. Pengukur tinggi badan</p> <p>e. Alat ukur LILA (Lingkar Lengan Atas)</p> <p>f. Alat ukur detak jantung janin (Fetal Doppler/funendoskop)</p> <p>g. Troli</p> <p>h. Meja tulis dan kursi</p> <p>i. Wastafel / tempat cuci tangan</p> <p>j. Tempat tidur periksa</p> <p>k. Senter</p> <p>l. Lampu Tindakan</p> <p>m. Laptop</p> <p>n. Printer</p> <p>o. Jaringan internet</p>
3	Kompetensi pelaksana	<p>1 Dokter : pendidikan terakhir S1 Kedokteran</p> <p>3 Bidan : pendidikan terakhir D3 Kebidanan</p>

		1 Bidan : pendidikan terakhir D4 Kebidanan
4	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	1 orang dokter umum (merangkap dengan pelayanan ibu hamil dan nifas, dan pelayanan rawat inap) 3 (tiga) orang bidan (merangkap dengan pelayanan ibu hamil dan ibu nifas)
6	Jaminan Pelayanan	a. Adanya komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan b. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan c. Mendapat advokasi, perlindungan, dan atau pemenuhan layanan d. Mendapat pelayanan yang berkualitas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Adanya SOP b. Adanya Maklumat Pelayanan c. Adanya Kode Etik Pegawai d. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Survei Kepuasan Masyarakat b. Lokakarya Mini Bulanan c. Pertemuan Tinjauan Manajemen

4. PELAYANAN USIA SEKOLAH DAN REMAJA

NO	PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)	
1	Persyaratan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien dipanggil sesuai nomor antrian • Identitas pasien disesuaikan dengan E-RM • Melakukan anamnesis • Melakukan pengukuran vital sign • Melakukan pemeriksaan sesuai prosedur

		<ul style="list-style-type: none"> • Menentukan diagnosis • Memberikan terapi/tindaklanjut yang sesuai • Memberikan rujukan jika diperlukan
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Anamnesa dan pemeriksaan pasien : 15 menit</p> <p>b. Pembuatan resep : 2 menit</p>
4	Biaya / Tarif	<p>a. Pasien BPJS dan pasien program pembebasan retribusi : gratis</p> <p>b. Pasien Umum: Besaran tarif mengikuti Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p>
5	Produk Pelayanan	<p>a. Resep untuk pengambilan obat di ruang obat</p> <p>b. Resep untuk pembelian obat di apotik</p> <p>c. Surat pengantar untuk periksa laboratorium</p> <p>d. Surat pengantar untuk konsultasi gizi</p> <p>e. Surat pengantar untuk rawat inap</p> <p>f. Surat pengantar rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut (RS)</p> <p>g. Surat pengantar ke UGD untuk dilakukan tindakan medis</p> <p>h. Surat keterangan sehat</p> <p>i. Surat keterangan sakit</p> <p>j. Surat keterangan berobat</p>
6	Aduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian keluhan, kritik dan saran yang berkaitan dengan pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kotak saran 2) SMS/WA pada nomor : 0811 3800 6661 3) Instagram : @puskesmas_perak 4) Email Puskesmas : pkmperak@gmail.com 5) Survei Kepuasan Masyarakat: https://bit.ly/sukmapkmperak 6) SP4N Laporan : lapor.go.id <p>b. Penyelenggara wajib menanggapi aduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak</p>

		<p>pengaduan diterima. Sedangkan untuk pengaduan melalui kotak saran di periksa setiap hari, jika ada saran yang sifatnya membutuhkan penanganan secepatnya segera di tindak lanjuti.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)		
1	<p>Dasar Hukum</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik; 5. Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
2	<p>Sarana Prasarana / Fasilitas</p>	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan b. Alat medis untuk pemeriksaan (tensimeter, stetoskop, thermometer, Timbangan badan) c. Pengukur tinggi badan d. Alat ukur lingkar perut e. Snellen chart f. Tempat tidur periksa g. Meja tulis dan kursi h. Senter

		i. Laptop j. Printer k. Jaringan internet
3	Kompetensi pelaksana	Bidan : pendidikan terakhir D3 Kebidanan
4	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang bidan
6	Jaminan Pelayanan	a. Adanya komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan b. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan c. Mendapat advokasi, perlindungan, dan atau pemenuhan layanan d. Mendapat pelayanan yang berkualitas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Adanya SOP b. Adanya Maklumat Pelayanan c. Adanya Kode Etik Pegawai d. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Survei Kepuasan Masyarakat b. Lokakarya Mini Bulanan c. Pertemuan Tinjauan Manajemen

5. PELAYANAN USIA PRODUKTIF DAN LANSIA

NO	PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)	
1	Persyaratan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien dipanggil sesuai nomor antrian • Identitas pasien disesuaikan dengan E-RM • Melakukan anamnesis • Melakukan pengukuran vital sign • Melakukan pemeriksaan sesuai prosedur • Menentukan diagnosis

		<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan terapi/tindaklanjut yang sesuai • Memberikan rujukan jika diperlukan
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Anamnesa dan pemeriksaan pasien : 15 menit</p> <p>b. Pembuatan resep : 2 menit</p>
4	Biaya / Tarif	<p>a. Pasien BPJS dan pasien program pembebasan retribusi : gratis</p> <p>b. Pasien Umum: Besaran tarif mengikuti Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p>
5	Produk Pelayanan	<p>a. Resep untuk pengambilan obat di ruang obat</p> <p>b. Resep untuk pembelian obat di apotik</p> <p>c. Surat pengantar untuk periksa laboratorium</p> <p>d. Surat pengantar untuk konsultasi gizi</p> <p>e. Surat pengantar untuk rawat inap</p> <p>f. Surat pengantar rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut (RS)</p> <p>g. Surat pengantar ke UGD untuk dilakukan tindakan medis</p> <p>h. Surat keterangan sehat</p> <p>i. Surat keterangan sakit</p> <p>j. Surat keterangan berobat</p>
6	Aduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian keluhan, kritik dan saran yang berkaitan dengan pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kotak saran 2) SMS/WA pada nomor : 0811 3800 6661 3) Instagram : @puskesmas_perak 4) Email Puskesmas : pkmperak@gmail.com 5) Survei Kepuasan Masyarakat: https://bit.ly/sukmapkmperak 6) SP4N Lapor : lapor.go.id <p>b. Penyelenggara wajib menanggapi aduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima. Sedangkan untuk</p>

		<p>pengaduan melalui kotak saran di periksa setiap hari, jika ada saran yang sifatnya membutuhkan penanganan secepatnya segera di tindak lanjuti.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)		
1	<p>Dasar Hukum</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik; 5. Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
2	<p>Sarana Prasarana / Fasilitas</p>	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan b. Alat medis untuk pemeriksaan (tensimeter, stetoskop, thermometer, Hammer reflek, sound timer, spatel lidah) c. Timbangan badan d. Pengukur tinggi badan e. Alat ukur lingkar perut

		<ul style="list-style-type: none"> f. Snellen chart g. Kartu atau buku Ishihara h. Tempat tidur periksa i. Meja tulis dan kursi j. Perangkat komputer k. Wastafel / tempat cuci tangan l. Lemari m. Senter n. Laptop o. Printer p. Jaringan internet
3	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokter umum : pendidikan terakhir S1 Kedokteran b. Perawat : pendidikan terakhir D3 Keperawatan c. Bidan : pendidikan terakhir D3 Kebidanan
4	Pengawasan Internal	Adanya SK Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. 1 (satu) orang dokter umum b. 2 (dua) orang perawat c. 2 (dua) orang bidan
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Adanya komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan b. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan c. Mendapat advokasi, perlindungan, dan atau pemenuhan layanan d. Mendapat pelayanan yang berkualitas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Adanya SOP b. Adanya Maklumat Pelayanan c. Adanya Kode Etik Pegawai d. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> d. Survei Kepuasan Masyarakat e. Lokakarya Mini Bulanan f. Pertemuan Tinjauan Manajemen

6. PELAYANAN PEMERIKSAAN LABORATORIUM

NO	PENYAMPAIAN LAYANAN (Service Delivery)																																																																																															
1	Persyaratan	<p>a. <u>Pasien rawat jalan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Pasien yang sudah terdaftar di loket pendaftaran dan diberi surat pengantar pemeriksaan laboratorium dari ruangan / poli yang memerlukan pemeriksaan laboratorium <p>b. <u>Pasien rawat inap</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Pasien telah diberi surat pengantar pemeriksaan laboratorium dari petugas ruang rawat inap 																																																																																														
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1) <u>Pasien rawat jalan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Pasien membawa surat pengantar laboratorium dimasukkan ruang laboratorium Pasien menunggu panggilan sesuai urutan Pasien membawa hasil ke ruang pemeriksaan <p>2) <u>Pasien rawat inap</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Petugas Laboratorium mengambil sampel pemeriksaan pasien dan surat pengantar laboratorium di ruang rawat inap Petugas laboratorium memberikan hasil ke ruang rawat inap 																																																																																														
3	Jangka Waktu Pelayanan	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="3" style="text-align: center;">NO</th> <th rowspan="3" style="text-align: center;">JENIS LAYANAN</th> <th colspan="3" style="text-align: center;">UNSUR PEMERIKSAAN DAN WAKTU (MENIT)</th> <th rowspan="3" style="text-align: center;">TOTAL WAKTU</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">IDENTIFIKASI PASIEN</th> <th style="text-align: center;">PENGAMBILAN SAMPEL</th> <th style="text-align: center;">PENGERJAAN SAMPEL</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">(a)</th> <th style="text-align: center;">(b)</th> <th style="text-align: center;">(c)</th> <th style="text-align: center;">(a)+(b)+(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>PERIKSA DL</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>a. Hb</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">5'</td> <td style="text-align: center;">10'</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Hitung leukosit</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">5'</td> <td style="text-align: center;">10'</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Hitung trombosit</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">5'</td> <td style="text-align: center;">10'</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>PERIKSA UL</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">15'</td> <td style="text-align: center;">20'</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>PERIKSA FL</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">10'</td> <td style="text-align: center;">15'</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>PERIKSA BTA SPUTUM</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">60'</td> <td style="text-align: center;">65'</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>PERIKSA WIDAL</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">15'</td> <td style="text-align: center;">20'</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td>PERIKSA GOLONGAN DARAH</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">5'</td> <td style="text-align: center;">10'</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7</td> <td>PERIKSA PLANO TES</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">5'</td> <td style="text-align: center;">10'</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8</td> <td>PERIKSA GDA</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">1'</td> <td style="text-align: center;">6'</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">9</td> <td>PERIKSA ASAM URAT</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">1'</td> <td style="text-align: center;">6'</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10</td> <td>PERIKSA KOLESTEROL</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">2'</td> <td style="text-align: center;">3'</td> <td style="text-align: center;">8'</td> </tr> </tbody> </table>				NO	JENIS LAYANAN	UNSUR PEMERIKSAAN DAN WAKTU (MENIT)			TOTAL WAKTU	IDENTIFIKASI PASIEN	PENGAMBILAN SAMPEL	PENGERJAAN SAMPEL	(a)	(b)	(c)	(a)+(b)+(c)	1	PERIKSA DL						a. Hb	2'	2'	5'	10'		b. Hitung leukosit	2'	2'	5'	10'		c. Hitung trombosit	2'	2'	5'	10'	2	PERIKSA UL	2'	2'	15'	20'	3	PERIKSA FL	2'	2'	10'	15'	4	PERIKSA BTA SPUTUM	2'	2'	60'	65'	5	PERIKSA WIDAL	2'	2'	15'	20'	6	PERIKSA GOLONGAN DARAH	2'	2'	5'	10'	7	PERIKSA PLANO TES	2'	2'	5'	10'	8	PERIKSA GDA	2'	2'	1'	6'	9	PERIKSA ASAM URAT	2'	2'	1'	6'	10	PERIKSA KOLESTEROL	2'	2'	3'	8'
NO	JENIS LAYANAN	UNSUR PEMERIKSAAN DAN WAKTU (MENIT)			TOTAL WAKTU																																																																																											
		IDENTIFIKASI PASIEN	PENGAMBILAN SAMPEL	PENGERJAAN SAMPEL																																																																																												
		(a)	(b)	(c)		(a)+(b)+(c)																																																																																										
1	PERIKSA DL																																																																																															
	a. Hb	2'	2'	5'	10'																																																																																											
	b. Hitung leukosit	2'	2'	5'	10'																																																																																											
	c. Hitung trombosit	2'	2'	5'	10'																																																																																											
2	PERIKSA UL	2'	2'	15'	20'																																																																																											
3	PERIKSA FL	2'	2'	10'	15'																																																																																											
4	PERIKSA BTA SPUTUM	2'	2'	60'	65'																																																																																											
5	PERIKSA WIDAL	2'	2'	15'	20'																																																																																											
6	PERIKSA GOLONGAN DARAH	2'	2'	5'	10'																																																																																											
7	PERIKSA PLANO TES	2'	2'	5'	10'																																																																																											
8	PERIKSA GDA	2'	2'	1'	6'																																																																																											
9	PERIKSA ASAM URAT	2'	2'	1'	6'																																																																																											
10	PERIKSA KOLESTEROL	2'	2'	3'	8'																																																																																											
4	Biaya / Tarif	a. Pasien BPJS dan Program Pembebasan Biaya																																																																																														

		<p>Retribusi: Gratis</p> <p>b. Pasien Umum : Besaran tarif didasarkan pada Perat Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p>
5	Produk Pelayanan	<p>a. Lembar hasil pemeriksaan laboratorium</p> <p>b. Kartu golongan darah</p>
6	Aduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian keluhan, kritik dan saran yang berkaitan dengan pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kotak saran 2) SMS/WA pada nomor : 0811 3800 6661 3) Instagram : @puskesmas_perak 4) Email Puskesmas : pkmperak@gmail.com 5) Survei Kepuasan Masyarakat: https://bit.ly/sukmapkmperak 6) SP4N Lapor : lapor.go.id <p>b. Penyelenggara wajib menanggapi aduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima. Sedangkan untuk pengaduan melalui kotak saran di periksa setiap hari, jika ada saran yang sifatnya membutuhkan penanganan secepatnya segera di tindak lanjuti.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik;

		<p>5. Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p>
2	Sarana Prasarana / Fasilitas	<p>a. Ruang periksa</p> <p>b. Meja tulis dan kursi</p> <p>c. Lemari alat dan reagen</p> <p>d. Wastafel / tempat cuci tangan</p> <p>e. Berbagai macam reagen dan stick sesuai jenis pemeriksaan yang diinginkan</p> <p>f. Fotometer</p> <p>g. Urine analyzer</p> <p>h. Mikroskop</p> <p>i. Sentrifuge</p> <p>j. Tabung reaksi + pipet</p> <p>k. GCU meter (Glucose, Cholesterol, Uric acid)</p> <p>l. Tempat sampah medis dan non-medis</p>
3	Kompetensi pelaksana	Pranata laboratorium kesehatan : pendidikan terakhir D3 Analis Kesehatan
4	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan</p> <p>b. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan</p> <p>c. Mendapat advokasi, perlindungan, dan atau pemenuhan layanan</p> <p>d. Mendapat pelayanan yang berkualitas</p>

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Adanya SOP b. Adanya Maklumat Pelayanan c. Adanya Kode Etik Pegawai d. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Survei Kepuasan Masyarakat b. Lokakarya Mini Bulanan c. Pertemuan Tinjauan Manajemen

7. PELAYANAN TB, HIV, AIDS, KUSTA

NO	PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)	
1	Persyaratan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien dipanggil sesuai nomor antrian • Identitas pasien disesuaikan dengan E-RM • Melakukan anamnesis • Melakukan pengukuran vital sign • Melakukan pemeriksaan sesuai prosedur • Menentukan diagnosis • Memberikan terapi/tindaklanjut yang sesuai • Memberikan rujukan jika diperlukan
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Anamnesa dan pemeriksaan pasien : 15 menit b. Pembuatan resep : 2 menit
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien BPJS dan pasien program pembebasan retribusi : gratis b. Pasien Umum: Besaran tarif mengikuti Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Resep untuk pengambilan obat di ruang obat b. Resep untuk pembelian obat di apotik c. Surat pengantar untuk periksa laboratorium d. Surat pengantar untuk konsultasi gizi

		<ul style="list-style-type: none"> e. Surat pengantar untuk rawat inap f. Surat pengantar rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut (RS) g. Surat pengantar ke UGD untuk dilakukan tindakan medis h. Surat keterangan sehat i. Surat keterangan sakit j. Surat keterangan berobat
6	Aduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyampaian keluhan, kritik dan saran yang berkaitan dengan pelayanan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Kotak saran 2) SMS/WA pada nomor : 0811 3800 6661 3) Instagram : @puskesmas_perak 4) Email Puskesmas : pkmperak@gmail.com 5) Survei Kepuasan Masyarakat: https://bit.ly/sukmapkmperak 6) SP4N Lapor : lapor.go.id b. Penyelenggara wajib menanggapi aduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima. Sedangkan untuk pengaduan melalui kotak saran di periksa setiap hari, jika ada saran yang sifatnya membutuhkan penanganan secepatnya segera di tindak lanjuti.
PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik;

		<p>5. Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p>
2	Sarana Prasarana / Fasilitas	<p>a. Ruang pelayanan</p> <p>b. Alat medis untuk pemeriksaan (tensimeter, stetoskop, thermometer)</p> <p>c. Timbangan badan</p> <p>d. Meja tulis dan kursi</p> <p>e. Senter</p>
3	Kompetensi pelaksana	Perawat : Pendidikan terakhir D3 Keperawatan
4	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang perawat
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan</p> <p>b. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan</p> <p>c. Mendapat advokasi, perlindungan, dan atau pemenuhan layanan</p> <p>d. Mendapat pelayanan yang berkualitas</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Adanya SOP</p> <p>b. Adanya Maklumat Pelayanan</p> <p>c. Adanya Kode Etik Pegawai</p> <p>d. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien</p>

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Survei Kepuasan Masyarakat</p> <p>b. Lokakarya Mini Bulanan</p> <p>c. Pertemuan Tinjauan Manajemen</p>
---	----------------------------	--

8. PELAYANAN CALON PENGANTIN DAN KONTRASEPSI

NO	PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)	
1	Persyaratan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien dipanggil sesuai nomor antrian • Identitas pasien disesuaikan dengan E-RM • Melakukan anamnesis • Melakukan pengukuran vital sign • Melakukan pemeriksaan sesuai prosedur • Menentukan diagnosis • Memberikan terapi/tindaklanjut yang sesuai • Memberikan rujukan jika diperlukan
3	Jangka Waktu Pelayanan	Secara umum : 10-15 menit
4	Biaya / Tarif	<p>a. Pasien BPJS dan pasien program pembebasan retribusi : gratis</p> <p>b. Pasien Umum:</p> <p>Besaran tarif mengikuti Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p>
5	Produk Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai yang dibutuhkan
6	Aduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian keluhan, kritik dan saran yang berkaitan dengan pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kotak saran 2) SMS/WA pada nomor : 0811 3800 6661 3) Instagram : @puskesmas_perak 4) Email Puskesmas : pkmperak@gmail.com 5) Survei Kepuasan Masyarakat:

		<p>https://bit.ly/sukmapkmperak</p> <p>6) SP4N Lapor : lapor.go.id</p> <p>b. Penyelenggara wajib menanggapi aduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima. Sedangkan untuk pengaduan melalui kotak saran di periksa setiap hari, jika ada saran yang sifatnya membutuhkan penanganan secepatnya segera di tindak lanjuti.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik; 5. Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan b. Alat medis untuk pemeriksaan (tensimeter, stetoskop, thermometer) c. Timbangan badan d. Alat ukur lingkar perut / tinggi fundus uteri e. Alat ukur LILA (Lingkar Lengan Atas)

		<ul style="list-style-type: none"> f. Meja tulis dan kursi g. Tempat tidur periksa h. Laptop dan jaringan internet
3	Kompetensi pelaksana	1Bidan : pendidikan terakhir D3 Kebidanan
4	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang bidan
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Adanya komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan b. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan c. Mendapat advokasi, perlindungan, dan atau pemenuhan layanan d. Mendapat pelayanan yang berkualitas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Adanya SOP b. Adanya Maklumat Pelayanan c. Adanya Kode Etik Pegawai d. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Survei Kepuasan Masyarakat b. Lokakarya Mini Bulanan c. Pertemuan Tinjauan Manajemen

9. PELAYANAN KESEHATAN LINGKUNGAN DAN SURVEILANS

NO	PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)	
1	Persyaratan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien dipanggil sesuai nomor antrian • Identitas pasien disesuaikan dengan E-RM • Melakukan anamnesis • Melakukan pengukuran vital sign • Melakukan pemeriksaan sesuai prosedur • Menentukan diagnosis • Memberikan terapi/tindaklanjut yang sesuai • Memberikan rujukan jika diperlukan
3	Jangka Waktu Pelayanan	Secara umum : 5-10 menit
4	Biaya / Tarif	<p>a. Pasien BPJS dan pasien program pembebasan retribusi : gratis</p> <p>b. Pasien Umum: Besaran tarif mengikuti Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p>
5	Produk Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai jenis pelayanan yang dibutuhkan
6	Aduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian keluhan, kritik dan saran yang berkaitan dengan pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kotak saran 2) SMS/WA pada nomor : 0811 3800 6661 3) Instagram : @puskesmas_perak 4) Email Puskesmas : pkmperak@gmail.com 5) Survei Kepuasan Masyarakat: https://bit.ly/sukmapkmperak 6) SP4N Laporan : lapor.go.id <p>b. Penyelenggara wajib menanggapi aduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima. Sedangkan untuk pengaduan melalui kotak saran di periksa setiap hari, jika ada saran yang sifatnya membutuhkan penanganan secepatnya segera di tindak lanjuti.</p>

PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik; 5. Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Unit Kesling - Meubelair - Laptop, printer dan jaringan internet
3	Kompetensi pelaksana	<p>D4 Kesehatan Lingkungan S1 Kesehatan Masyarakat</p>
4	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Adanya komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan b. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan

		<p>c. Mendapat advokasi, perlindungan, dan atau pemenuhan layanan</p> <p>d. Mendapat pelayanan yang berkualitas</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Adanya SOP</p> <p>b. Adanya Maklumat Pelayanan</p> <p>c. Adanya Kode Etik Pegawai</p> <p>d. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Survei Kepuasan Masyarakat</p> <p>b. Lokakarya Mini Bulanan</p> <p>c. Pertemuan Tinjauan Manajemen</p>

10. PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

NO	PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)	
1	Persyaratan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien dipanggil sesuai nomor antrian • Identitas pasien disesuaikan dengan E-RM • Melakukan anamnesis • Melakukan pengukuran vital sign • Melakukan pemeriksaan sesuai prosedur • Menentukan diagnosis • Memberikan terapi/tindaklanjut yang sesuai • Memberikan rujukan jika diperlukan
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Sesuai kasus</p> <p>a. Pasien Baru : 15-30 menit</p> <p>b. Pasien lama : 10-25 menit</p>
4	Biaya / Tarif	<p>a. Pasien BPJS dan pasien program pembebasan retribusi : gratis</p> <p>b. Pasien Umum:</p> <p>Besaran tarif mengikuti Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p>

5	Produk Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai jenis pelayanan yang dibutuhkan
6	Aduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian keluhan, kritik dan saran yang berkaitan dengan pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kotak saran 2) SMS/WA pada nomor : 0811 3800 6661 3) Instagram : @puskesmas_perak 4) Email Puskesmas : pkmperak@gmail.com 5) Survei Kepuasan Masyarakat: https://bit.ly/sukmapkmperak 6) SP4N Lapor : lapor.go.id <p>b. Penyelenggara wajib menanggapi aduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima. Sedangkan untuk pengaduan melalui kotak saran di periksa setiap hari, jika ada saran yang sifatnya membutuhkan penanganan secepatnya segera di tindak lanjuti.</p>

PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik; 5. Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;
---	-------------	---

		7. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan b. Kursi periksa gigi (dental chair) c. Alat medis untuk tindakan d. Wastafel / tempat cuci tangan e. Lemari alat f. Kompresor g. Ultrasonic scaler h. Meja tulis dan kursi i. Bahan medis habis pakai j. Tempat sampah medis dan non medis
3	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokter gigi : pendidikan terakhir S1 Fakultas Kedokteran Gigi b. Perawat Gigi : Pendidikan terakhir D3 Keperawatan Gigi
4	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang dokter gigi dan 1 (satu) Orang Perawat Gigi
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Adanya komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan b. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan c. Mendapat advokasi, perlindungan, dan atau pemenuhan layanan d. Mendapat pelayanan yang berkualitas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Adanya SOP b. Adanya Maklumat Pelayanan c. Adanya Kode Etik Pegawai d. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Survei Kepuasan Masyarakat b. Lokakarya Mini Bulanan c. Pertemuan Tinjauan Manajemen

11. PELAYANAN GIZI

NO	PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)	
1	Persyaratan	Pasien yang telah terdaftar di loket pendaftaran
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien dipanggil sesuai nomor antrian • Identitas pasien disesuaikan dengan E-RM • Melakukan anamnesis • Melakukan pengukuran vital sign • Melakukan pemeriksaan sesuai prosedur • Menentukan diagnosis • Memberikan terapi/tindaklanjut yang sesuai • Memberikan rujukan jika diperlukan
	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Anamnesa dan pemeriksaan umum : 1 menit</p> <p>b. Menulis di buku rawat jalan : 1 menit</p> <p>c. Melakukan KIE (Komunikasi, Informasi: 10-12 menit dan Edukasi)</p> <p>Total waktu : 12-14 menit</p>
4	Biaya / Tarif	<p>a. Pasien BPJS dan pasien program pembebasan retribusi : gratis</p> <p>b. Pasien Umum:</p> <p>Besaran tarif mengikuti Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p>
5	Produk Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai jenis pelayanan yang dibutuhkan
6	Aduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian keluhan, kritik dan saran yang berkaitan dengan pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kotak saran 2) SMS/WA pada nomor : 0811 3800 6661 3) Instagram : @puskesmas_perak 4) Email Puskesmas : pkmperak@gmail.com 5) Survei Kepuasan Masyarakat: https://bit.ly/sukmapkmperak

		<p>6) SP4N Lapor : lapor.go.id</p> <p>b. Penyelenggara wajib menanggapi aduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima. Sedangkan untuk pengaduan melalui kotak saran di periksa setiap hari, jika ada saran yang sifatnya membutuhkan penanganan secepatnya segera di tindak lanjuti.</p>
--	--	---

PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik; 5. Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Konsultasi b. Pengukur tinggi badan c. Timbangan d. Pengukur LILA (Lingkar Lengan Atas) e. Standar Indeks Massa Tubuh (IMT) f. Alat peraga makanan (food model)

		g. Meja tulis dan kursi h. Lembar balik penyuluhan
3	Kompetensi pelaksana	Nutrisionis : pendidikan terakhir D4 Gizi
4	Pengawasan Internal	Adanya SK Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Adanya komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan b. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan c. Mendapat advokasi, perlindungan, dan atau pemenuhan layanan d. Mendapat pelayanan yang berkualitas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Adanya SOP b. Adanya Maklumat Pelayanan c. Adanya Kode Etik Pegawai d. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Survei Kepuasan Masyarakat b. Lokakarya Mini Bulanan c. Pertemuan Tinjauan Manajemen

12. PELAYANAN IMUNISASI

NO	PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)	
1	Persyaratan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien dipanggil sesuai nomor antrian • Identitas pasien disesuaikan dengan E-RM • Melakukan anamnesis • Melakukan pengukuran vital sign • Melakukan pemeriksaan sesuai prosedur • Menentukan diagnosis • Memberikan terapi/tindaklanjut yang sesuai

3	Jangka Waktu Pelayanan	Anamnesa dan pemeriksaan : 3 menit Memberikan imunisasi : 4 menit
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Imunisasi Haji Imunisasi rutin
6	Aduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian keluhan, kritik dan saran yang berkaitan dengan pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kotak saran / pengaduan Puskesmas. 2) SMS/WA pada nomor : 0811 3800 6661 3) Facebook : Puskesmas Perak 4) Instagram : @puskesmas_perak 5) Email Puskesmas : pkmperak@gmail.com 6) Link Survei Kepuasan Masyarakat: http://sukmasantri.jombangkab.go.id/login/survey/T0sraHpROVZ5czA5Qk5OU0h0TmM1dz09 7) SP4N Laporan: lapor.go.id <p>b. Penyelenggara wajib menanggapi aduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima. Sedangkan untuk pengaduan melalui kotak saran di periksa setiap hari, jika ada saran yang sifatnya membutuhkan penanganan secepatnya segera di tindak lanjuti.</p>

PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi
---	-------------	--

		<p>Publik;</p> <p>5. Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p>
2	Sarana Prasarana / Fasilitas	<p>a. Ruang pelayanan</p> <p>b. Alat medis untuk pemeriksaan (stetoskop, thermometer)</p> <p>c. Timbangan badan</p> <p>d. Kulkas vaksin</p> <p>e. Cold pack</p> <p>f. Vaksin</p> <p>g. Spuit</p> <p>h. Meja tulis dan kursi</p> <p>i. Wastafel / tempat cuci tangan</p> <p>j. Vaccine carrier</p> <p>k. Safety box</p> <p>l. Tempat sampah non-medis</p>
3	Kompetensi pelaksana	a. 1 Bidan : pendidikan terakhir D3 Kebidanan
4	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang bidan
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan</p> <p>b. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan</p> <p>c. Mendapat advokasi, perlindungan, dan atau</p>

		<p>pemenuhan layanan</p> <p>d. Mendapat pelayanan yang berkualitas</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Adanya SOP</p> <p>b. Adanya Maklumat Pelayanan</p> <p>c. Adanya Kode Etik Pegawai</p> <p>d. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Survei Kepuasan Masyarakat</p> <p>b. Lokakarya Mini Bulanan</p> <p>c. Pertemuan Tinjauan Manajemen</p>

13. PELAYANAN FARMASI

NO	PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)																																				
1	Persyaratan	Pasien yang telah mendapat kertas resep pengambilan obat dari ruang / poli tempat asal pasien periksa.																																			
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien membawa kertas resep pengambilan obat dimasukkan ke ruang obat • Pasien menunggu panggilan sesuai urutan antrian 																																			
	Jangka Waktu Pelayanan	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">NO</th> <th rowspan="2">UNSUR</th> <th colspan="2">JENIS OBAT & WAKTU (MENIT)</th> </tr> <tr> <th>NON-PUYER</th> <th>PUYER</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Menerima dan memberi nomor resep</td> <td>10 dtk</td> <td>10 dtk</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Membaca resep</td> <td>20 dtk</td> <td>20 dtk</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Meracik / menyiapkan obat sesuai dengan resep</td> <td>1'</td> <td>2'</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Memberi etiket pada setiap obat yang akan diberikan</td> <td>30 dtk</td> <td>30 dtk</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Mengecek kembali kesesuaian antara resep dengan obat yang telah disiapkan</td> <td>10 dtk</td> <td>10 dtk</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Menyerahkan serta penjelasan cara pemakaian kepada pasien</td> <td>20 dtk</td> <td>20 dtk</td> </tr> <tr> <td></td> <td>TOTAL WAKTU</td> <td>2,5'</td> <td>3,5'</td> </tr> </tbody> </table>		NO	UNSUR	JENIS OBAT & WAKTU (MENIT)		NON-PUYER	PUYER	1	Menerima dan memberi nomor resep	10 dtk	10 dtk	2	Membaca resep	20 dtk	20 dtk	3	Meracik / menyiapkan obat sesuai dengan resep	1'	2'	4	Memberi etiket pada setiap obat yang akan diberikan	30 dtk	30 dtk	5	Mengecek kembali kesesuaian antara resep dengan obat yang telah disiapkan	10 dtk	10 dtk	6	Menyerahkan serta penjelasan cara pemakaian kepada pasien	20 dtk	20 dtk		TOTAL WAKTU	2,5'	3,5'
NO	UNSUR	JENIS OBAT & WAKTU (MENIT)																																			
		NON-PUYER	PUYER																																		
1	Menerima dan memberi nomor resep	10 dtk	10 dtk																																		
2	Membaca resep	20 dtk	20 dtk																																		
3	Meracik / menyiapkan obat sesuai dengan resep	1'	2'																																		
4	Memberi etiket pada setiap obat yang akan diberikan	30 dtk	30 dtk																																		
5	Mengecek kembali kesesuaian antara resep dengan obat yang telah disiapkan	10 dtk	10 dtk																																		
6	Menyerahkan serta penjelasan cara pemakaian kepada pasien	20 dtk	20 dtk																																		
	TOTAL WAKTU	2,5'	3,5'																																		

4	Biaya / Tarif	<p>a. Pasien BPJS dan pasien program pembebasan retribusi : gratis</p> <p>b. Pasien Umum: Besaran tarif mengikuti Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p>
5	Produk Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai jenis pelayanan yang dibutuhkan
6	Aduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian keluhan, kritik dan saran yang berkaitan dengan pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kotak saran 2) SMS/WA pada nomor : 0811 3800 6661 3) Instagram : @puskesmas_perak 4) Email Puskesmas : pkmperak@gmail.com 5) Survei Kepuasan Masyarakat: https://bit.ly/sukmapkmperak 6) SP4N Lapor : lapor.go.id <p>b. Penyelenggara wajib menanggapi aduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima. Sedangkan untuk pengaduan melalui kotak saran di periksa setiap hari, jika ada saran yang sifatnya membutuhkan penanganan secepatnya segera di tindak lanjuti.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang

		<p>Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik;</p> <p>5. Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p>
2	Sarana Prasarana / Fasilitas	<p>a. Ruang pelayanan</p> <p>b. Lemari obat</p> <p>c. Meja tulis dan kursi</p> <p>d. Wastafel / tempat cuci tangan</p> <p>e. Perangkat komputer</p> <p>f. Kartu stok</p> <p>g. Pallet</p> <p>h. Blender puyer</p> <p>i. Alat press</p>
3	Kompetensi pelaksana	<p>a. Apoteker : S1 Farmasi</p> <p>b. Asisten apoteker : D3 Farmasi</p> <p>c. Pembantu Asisten Apoteker : SMF dan DIII Kesehatan Lingkungan</p>
4	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	4 orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan</p> <p>b. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan</p> <p>c. Mendapat advokasi, perlindungan, dan atau pemenuhan layanan</p>

		d. Mendapat pelayanan yang berkualitas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Adanya SOP b. Adanya Maklumat Pelayanan c. Adanya Kode Etik Pegawai d. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Survei Kepuasan Masyarakat b. Lokakarya Mini Bulanan c. Pertemuan Tinjauan Manajemen

14. PELAYANAN RAWAT INAP

NO	PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. <u>Pasien dari unit rawat jalan / poliklinik di puskesmas</u> : <ul style="list-style-type: none"> • Petugas mengantar pasien dan membawa hasil pemeriksaan ke rawat inap b. <u>Pasien rujukan dari luar</u> : <ul style="list-style-type: none"> • Pasien/keluarga pasien menyerahkan KTP dan KK • Membawa surat pengantar dari perujuk dan buku KIA c. <u>Pasien datang atas inisiatif sendiri</u> : <ul style="list-style-type: none"> • Pasien/keluarga pasien menyerahkan KTP dan KK • Pasien membawa buku KIA
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Prosedur pengajuan pelayanan <ul style="list-style-type: none"> • Setiap pasien yang telah memenuhi syarat untuk rawat inap dibawa ke UGD untuk ditangani dan diregistrasi petugas jaga rawat inap b. Prosedur proses pelayanan <ul style="list-style-type: none"> • Mengikuti bagan alur di bawah ini:

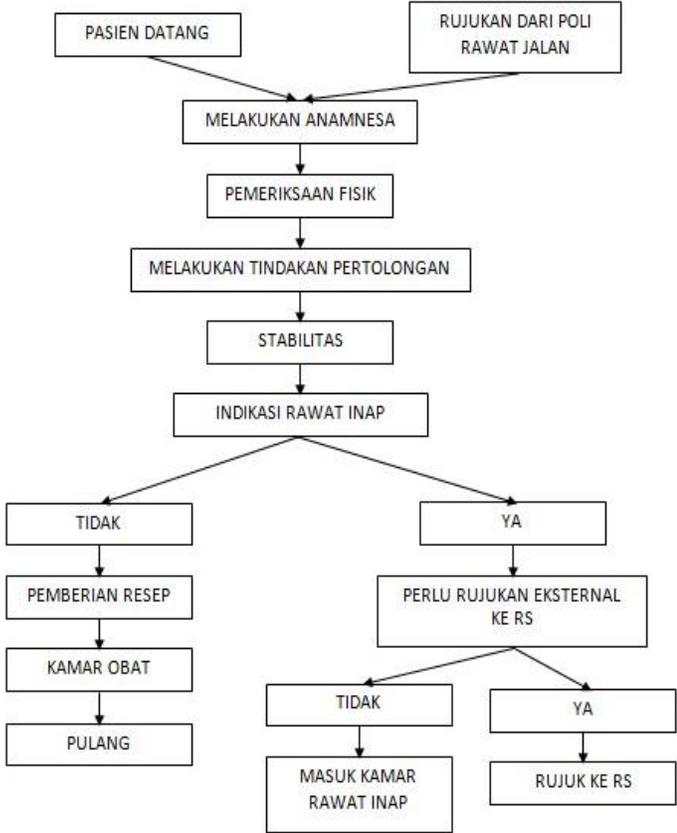
		<p style="text-align: center;">ALUR PELAYANAN RAWAT INAP</p> <pre> graph LR UGD[UGD] --> RAWAT_INAP[RAWAT INAP] RAWAT_INAP --> OBAT[OBAT] RAWAT_INAP --> LABORATORIU[LABORATORIU] RAWAT_INAP --> KONSULTASI_GIZI[KONSULTASI GIZI] RAWAT_INAP --> ADMINISTRASI[ADMINISTRASI] ADMINISTRASI --> PULANG_RUJUK[PULANG/RUJUK] </pre>
	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p>	<p>a. Anamnesa + melengkapi buku status rawat inap : 15 menit</p> <p>b. Pemeriksaan fisik : 5 menit</p> <p>c. Pasang infus : 5 menit</p> <p>d. Konsultasi dokter jaga : 3 menit</p> <p>e. Persiapan tempat tidur (verbed) : <u>2 menit</u> +</p> <p style="text-align: right;">Total : 30 menit</p>
<p>4</p>	<p>Biaya / Tarif</p>	<p>a. Pasien BPJS dan pasien program pembebasan retribusi : gratis</p> <p>b. Pasien Umum: Besaran tarif mengikuti Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p>
<p>5</p>	<p>Produk Pelayanan</p>	<p>Pasien mendapatkan pelayanan sesuai jenis pelayanan yang dibutuhkan</p>
<p>6</p>	<p>Aduan, Saran dan Masukan</p>	<p>a. Penyampaian keluhan, kritik dan saran yang berkaitan dengan pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kotak saran 2) SMS/WA pada nomor : 0811 3800 6661 3) Instagram : @puskesmas_perak 4) Email Puskesmas : pkmperak@gmail.com 5) Survei Kepuasan Masyarakat: https://bit.ly/sukmapkmparak 6) SP4N Lapor : lapor.go.id <p>b. Penyelenggara wajib menanggapi aduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima. Sedangkan untuk pengaduan</p>

		melalui kotak saran di periksa setiap hari, jika ada saran yang sifatnya membutuhkan penanganan secepatnya segera di tindak lanjuti.
PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik; 5. Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang rawat inap b. 10 (sepuluh) buah tempat tidur c. Kamar mandi pasien dan petugas jaga d. Meja tulis dan kursi e. Kursi tunggu f. Lemari linen g. Wastafel / tempat cuci tangan h. Tempat sampah medis dan non medis i. Ruang pelayanan obat

		<p>j. Perangkat komputer</p> <p>k. Oksigen dan perlengkapannya</p> <p>l. Rak formulir kelengkapan status pasien</p> <p>m. Ruang perawat jaga</p> <p>n. Telepon</p> <p>o. Ruang istirahat perawat jaga</p>
3	Kompetensi pelaksana	<p>a. Dokter umum : pendidikan terakhir S1 Kedokteran</p> <p>b. Perawat : pendidikan terakhir D3 Keperawatan</p>
4	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<p>a. 2 (dua) orang dokter umum (petugas rangkap)</p> <p>b. 8 (delapan) orang perawat</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan</p> <p>b. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan</p> <p>c. Mendapat advokasi, perlindungan, dan atau pemenuhan layanan</p> <p>d. Mendapat pelayanan yang berkualitas</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Adanya SOP</p> <p>b. Adanya Maklumat Pelayanan</p> <p>c. Adanya Kode Etik Pegawai</p> <p>d. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Survei Kepuasan Masyarakat</p> <p>b. Lokakarya Mini Bulanan</p> <p>c. Pertemuan Tinjauan Manajemen</p>

15. PELAYANAN KEGAWATDARURATAN/UGD

NO	PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)	
1	Persyaratan	<p>a. <u>Pasien datang dari ruangan / poliklinik di puskesmas :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • surat pengantar rawat inap di antar oleh petugas <p>b. <u>Pasien datang dalam kondisi gawat darurat :</u></p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Keluarga / pengantar pasien menyerahkan kartu peserta (Kartu BPJS atau KTP dan KK. <p>c. <u>Pasien rujukan dari luar</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membawa : - surat pengantar dari perujuk - kartu berobat dan atau kartu peserta
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Prosedur pengajuan pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keluarga/ pengantar pasien mendaftarkan pasien ke petugas jaga UGD • Pasien diperiksa dokter / paramedis: <ol style="list-style-type: none"> 1) Bila kondisi <u>tidak gawat darurat</u> dapat berobat jalan / pulang 2) Bila kondisi <u>darurat tidak gawat</u> dapat berobat jalan / pulang 3) Bila kondisi <u>gawat darurat</u> dilakukan observasi / rawat inap / dirujuk <p>b. Prosedur proses pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengikuti bagan alur di bawah ini:  <pre> graph TD A[PASIEN DATANG] --> B[MELAKUKAN ANAMNESIS] C[RUJUKAN DARI POLI RAWAT JALAN] --> B B --> D[PEMERIKSAAN FISIK] D --> E[MELAKUKAN TINDAKAN PERTOLONGAN] E --> F[STABILITAS] F --> G[INDIKASI RAWAT INAP] G --> H[TIDAK] G --> I[YA] H --> J[PEMBERIAN RESEP] J --> K[KAMAR OBAT] K --> L[PULANG] I --> M[PERLU RUJUKAN EKSTERNAL KE RS] M --> N[TIDAK] M --> O[YA] N --> P[MASUK KAMAR RAWAT INAP] O --> Q[RUJUK KE RS] </pre>
	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Waktu pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Klinik umum di luar jam kerja <ul style="list-style-type: none"> • Anamnesa : 5 menit • Pemeriksaan + menulis resep : 10 menit • Meracik / menyiapkan obat : <u>5 menit</u> + <p style="text-align: right;">Total: 20 menit</p>

		<p>b. Dilakukan tindakan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tergantung jenis tindakan yang dilakukan berkisar antara : 5-20 menit
4	Biaya / Tarif	<p>a. Pasien BPJS dan pasien program pembebasan retribusi : gratis</p> <p>b. Pasien Umum:</p> <p>Besaran tarif mengikuti Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p>
5	Produk Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai jenis pelayanan yang dibutuhkan
6	Aduan, Saran dan Masukan	<p>c. Penyampaian keluhan, kritik dan saran yang berkaitan dengan pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kotak saran 2) SMS/WA pada nomor : 0811 3800 6661 3) Instagram : @puskesmas_perak 4) Email Puskesmas : pkmperak@gmail.com 5) Survei Kepuasan Masyarakat: https://bit.ly/sukmapkmperak 6) SP4N Lapor : lapor.go.id <p>d. Penyelenggara wajib menanggapi aduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima. Sedangkan untuk pengaduan melalui kotak saran di periksa setiap hari, jika ada saran yang sifatnya membutuhkan penanganan secepatnya segera di tindak lanjuti.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang

		<p>Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>4. Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik;</p> <p>5. Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p>
2	Sarana Prasarana / Fasilitas	<p>a. Ruang pelayanan</p> <p>b. Alat medis untuk pemeriksaan (tensimeter, stetoskop, thermometer, hammer reflek, sound timer, spatel lidah)</p> <p>c. Timbangan badan</p> <p>d. Nebulizer</p> <p>e. Alat rekam jantung (EKG)</p> <p>f. THT set</p> <p>g. Alat bedah minor</p> <p>h. Lampu tindakan</p> <p>i. Tempat tidur periksa (2 buah)</p> <p>j. Pijakan kaki</p> <p>k. Lemari alat</p> <p>l. Meja tulis dan kursi</p> <p>m. Buku register UGD</p> <p>n. Tiang infus</p> <p>o. Wastafel / tempat cuci tangan</p> <p>p. Tempat cuci alat medis</p> <p>q. Sterilisator</p> <p>r. Alat bantu napas</p>

		<ul style="list-style-type: none"> s. Trolley t. Brankart (tempat tidur dorong) u. Kursi roda v. Kursi tunggu w. Oksigen dan kelengkapannya x. Tempat sampah medis dan non-medis
3	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokter umum : pendidikan terakhir S1 Kedokteran Umum b. Perawat : pendidikan terakhir D3 Keperawatan
4	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. 2 (dua) orang dokter umum (petugas rangkap) b. 10 (sepuluh) orang perawat (petugas rangkap)
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Adanya komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan b. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan c. Mendapat advokasi, perlindungan, dan atau pemenuhan layanan d. Mendapat pelayanan yang berkualitas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Adanya SOP b. Adanya Maklumat Pelayanan c. Adanya Kode Etik Pegawai d. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Survei Kepuasan Masyarakat b. Lokakarya Mini Bulanan c. Pertemuan Tinjauan Manajemen

16. PELAYANAN PERSALINAN

NO	PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)	
1	Persyaratan	<p>a. <u>Pasien dari unit rawat jalan / poliklinik di puskesmas</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Petugas mengantar pasien dan membawa hasil pemeriksaan ke ruang bersalin <p>b. <u>Pasien rujukan dari luar</u> :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien/keluarga pasien menyerahkan KTP dan KK 2) Membawa surat pengantar dari perujuk dan buku KIA <p>c. <u>Pasien datang atas inisiatif sendiri</u> :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pasien/keluarga pasien menyerahkan KTP dan KK 2) Pasien membawa buku KIA
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Prosedur pengajuan pelayanan</p> <p>Setiap pasien yang telah memenuhi syarat untuk bersalin dibawa ke UGD untuk ditangani dan diregistrasi petugas jaga ruang bersalin</p> <p>b. Prosedur proses pelayanan</p> <p>Mengikuti bagan alur di bawah ini:</p> <div data-bbox="597 1499 1442 1964" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">ALUR PELAYANAN RUANG BERSALIN</p> <pre> graph TD A["POLI UMUM POLI KIA/KB RUJUKAN LUAR APS"] --> B[RUANG BERSALIN] B --> C[DOKTER JAGA] C --> D[LABORATORIUM] D --> C B --> E[KONSULTASI GIZI] C --> F[RIK] C --> G[RUJUK RS] F --> H[PULANG] </pre> <p>Keterangan :</p> <p>RIK : Rawat Inap Kebidanan</p> </div>
	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Anamnesa + melengkapi buku status rawat inap : 15 menit Pemeriksaan fisik : 5 menit Pasang infus : 5 menit Konsultasi dokter jaga : 3 menit Persiapan tempat tidur (verbed) : <u>2 menit +</u> <p style="text-align: right;">Total : 30 menit</p>

4	Biaya / Tarif	<p>a. Pasien BPJS dan pasien program pembebasan retribusi : gratis</p> <p>b. Pasien Umum: Besaran tarif mengikuti Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p>
5	Produk Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai jenis pelayanan yang dibutuhkan
6	Aduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian keluhan, kritik dan saran yang berkaitan dengan pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kotak saran 2) SMS/WA pada nomor : 0811 3800 6661 3) Instagram : @puskesmas_perak 4) Email Puskesmas : pkmperak@gmail.com 5) Survei Kepuasan Masyarakat: https://bit.ly/sukmapkmperak 6) SP4N Lapor : lapor.go.id <p>b. Penyelenggara wajib menanggapi aduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima. Sedangkan untuk pengaduan melalui kotak saran di periksa setiap hari, jika ada saran yang sifatnya membutuhkan penanganan secepatnya segera di tindak lanjuti.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

		<p>4. Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik;</p> <p>5. Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p>
2	Sarana Prasarana / Fasilitas	<p>a. Ruangan bersalin</p> <p>b. Tempat tidur periksa sekaligus untuk bersalin</p> <p>c. Lemari alat dan bahan habis pakai</p> <p>d. Meja tindakan</p> <p>e. Box bayi</p> <p>f. Timbangan bayi</p> <p>g. Wastafel / tempat cuci tangan</p> <p>h. Meja tulis dan kursi</p> <p>i. Sterilisator</p> <p>j. Lampu tindakan</p> <p>k. Alat medis untuk pemeriksaan (tensimeter, stetoskop, thermometer)</p> <p>l. Fetal Doppler</p> <p>m. Alat Pelindung Diri (penutup kepala, masker, kaca mata, celemek, sepatu boot)</p> <p>n. Tempat sampah medis dan non-medis</p>
3	Kompetensi pelaksana	Bidan : pendidikan terakhir D3 Kebidanan
4	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal

5	Jumlah Pelaksana	2 bidan
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan</p> <p>b. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan</p> <p>c. Mendapat advokasi, perlindungan, dan atau pemenuhan layanan</p> <p>d. Mendapat pelayanan yang berkualitas</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Adanya SOP</p> <p>b. Adanya Maklumat Pelayanan</p> <p>c. Adanya Kode Etik Pegawai</p> <p>d. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Survei Kepuasan Masyarakat</p> <p>b. Lokakarya Mini Bulanan</p> <p>c. Pertemuan Tinjauan Manajemen</p>

17. PELAYANAN KESEHATAN JIWA

NO	PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Delivery</i>)	
1	Persyaratan	Pasien sudah terdaftar di loket pendaftaran
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien dipanggil sesuai nomor antrian • Identitas pasien disesuaikan dengan E-RM • Melakukan anamnesis • Melakukan pengukuran vital sign • Melakukan pemeriksaan sesuai prosedur • Menentukan diagnosis • Memberikan terapi/tindaklanjut yang sesuai
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Anamnesa dan pemeriksaan pasien : 10 menit</p> <p>b. Pembuatan resep : 2 menit</p>
4	Biaya / Tarif	a. Pasien BPJS dan pasien program pembebasan retribusi : gratis

		<p>b. Pasien Umum:</p> <p>Besaran tarif mengikuti Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p>
5	Produk Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai jenis pelayanan yang dibutuhkan
6	Aduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian keluhan, kritik dan saran yang berkaitan dengan pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kotak saran 2) SMS/WA pada nomor : 0811 3800 6661 3) Instagram : @puskesmas_perak 4) Email Puskesmas : pkmperak@gmail.com 5) Survei Kepuasan Masyarakat: https://bit.ly/sukmapkmperak 6) SP4N Lapor : lapor.go.id <p>b. Penyelenggara wajib menanggapi aduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima. Sedangkan untuk pengaduan melalui kotak saran di periksa setiap hari, jika ada saran yang sifatnya membutuhkan penanganan secepatnya segera di tindak lanjuti.</p>

PENGELOLAAN PELAYANAN (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik;
---	-------------	--

		<p>5. Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p>
2	Sarana Prasarana / Fasilitas	<p>a. Ruang pelayanan</p> <p>b. Alat medis untuk pemeriksaan (tensimeter, stetoskop, thermometer)</p> <p>c. Timbangan badan</p> <p>d. Meja tulis dan kursi</p>
3	Kompetensi pelaksana	Perawat : pendidikan S1 Keperawatan
4	Pengawasan Internal	Tim Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang perawat
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan</p> <p>b. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan</p> <p>c. Mendapat advokasi, perlindungan, dan atau pemenuhan layanan</p> <p>d. Mendapat pelayanan yang berkualitas</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Adanya SOP</p> <p>b. Adanya Maklumat Pelayanan</p> <p>c. Adanya Kode Etik Pegawai</p> <p>d. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Survei Kepuasan Masyarakat</p> <p>b. Lokakarya Mini Bulanan</p> <p>c. Pertemuan Tinjauan Manajemen</p>

I. PENUTUP

Dengan telah tersusunnya dokumen standar pelayanan publik ini diharapkan agar pelayanan kepada publik dapat terwujud sesuai dengan manajemen modern guna menuju tata pemerintahan yang baik dan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah secara berkelanjutan, sehingga dapat mewujudkan pembangunan nasional menuju masyarakat yang adil, damai dan sejahtera. Sedangkan bagi Puskesmas Perak pelayanan publik merupakan upaya secara terus menerus agar mampu memberikan pelayanan yang sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.



KEPALA PUSKESMAS PERAK,

OISATIN, S.ST., M.M.

Pembina Tk I

NIP. 196611051988122002