



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS URANGAGUNG**

Jl. Raya Cemeng Kalang No.15 Cemeng Kalang Kode pos 61234

Telp. (031) 8950177

Email : [pkmurangagung@gmail.com](mailto:pkmurangagung@gmail.com)

---

**KEPUTUSAN  
KEPALA UPTD PUSKESMAS URANGAGUNG  
NOMOR : 440/02/438.5.2.1.3/2022**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN**

**KEPALA UPTD PUSKESMAS URANGAGUNG**

- Menimbang :
- a. Bahwa upaya peningkatan mutu layanan klinis dan keselamatan pasien adalah merupakan tanggung jawab seluruh tenaga klinis yang memberikan asuhan klinis kepada pasien;
  - b. Bahwa untuk melaksanakan tanggung jawab tersebut, tenaga klinis wajib melaksanakan peningkatan mutu layanan klinis dan keselamatan pasien;
  - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Urangagung tentang Standar Pelayanan Klinis.
- Mengingat :
- a. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas;
  - b. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2009, tentang Praktik Kedokteran;
  - c. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009, tentang Kesehatan;
  - d. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2015 tentang Akreditasi;
  - e. Peraturan Menteri Kesehatan No.43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Menetapkan :

**MEMUTUSKAN :**

PERTAMA : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS URANGAGUNG TENTANG STANDAR PELAYANAN.

KEDUA : Semua tenaga klinis di Puskesmas Urangagung harus mengacu pada standar pelayanan klinis yang sudah ditetapkan.

Standar pelayanan pada Satuan Kerja UPTD Puskesmas Urangagung meliputi ruang lingkup pelayanan :

- a. Pelayanan Rawat Jalan / Poli Umum
- b. Pelayanan Rawat Darurat / UGD
- c. Pelayanan Loker Pendaftaran
- d. Pelayanan Gigi
- e. Pelayanan KIA/ KB
- f. Pelayanan Laboratorium
- g. Pelayanan Gizi
- h. Pelayanan Ambulans
- i. Pelayanan Lansia
- j. Pelayanan HIV
- k. Pelayanan TB
- l. Pelayanan Farmasi
- m. Pelayanan Kasir
- n. Pelayanan Administrasi Tata Usaha

KETIGA : o. Pelayanan Penanganan Aduan

KEEMPAT : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KELIMA : Dengan ditetapkannya SK Standar Pelayanan nomor 440/02/438.5.2.1.3/2022 maka SK Kebijakan Pelayanan Klinis nomor 440/055/SK/438.5.2.1.3/2021 dinyatakan tidak berlaku. Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, maka akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sidoarjo  
Pada Tanggal : 12 Maret 2022

**Kepala Puskesmas rangagung**



Ditandatangani secara elektronik oleh

dr.SITI ROCHANI

NIP. 196811122006042007

**dr. SITI ROCHANI**

**Pembina**

**NIP. 19681112 200604 2 007**



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS URANGAGUNG**

Jalan Raya Cemeng Kalang Sidoarjo Kode Pos 61234  
Telp.(031) 8950177  
email: pkmurangagung@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN  
RAWAT JALAN UGD**

**NO : 440/02/438.5.2.1.3/2022**

Status Revisi	: 00
Tanggal Revisi	: 11 Maret 2021
Tanggal Terbit	: 12 Maret 2021

Dibuat oleh :		Diperiksa oleh :		Disetujui oleh :	
Nama	UMI MURROH	Nama	Dr. DINDA	Nama	Dr. SITI ROCHANI
Jabatan	Perawat	Jabatan	Dokter Umum	Jabatan	Ka Puskesmas

**A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

1. Persyaratan Pelayanan

- Membawa kartu berobat bagi pasien yang sudah terdaftar di Puskesmas dan KTP
- Membawa Kartu Indonesia Sehat
- Membawa buku KIA untuk balita
- Membawa Kartu BPJS / bagi peserta BPJS
- Kartu rujukan internal dari ruang pelayanan untuk tindakan

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

- Petugas mencuci tangan sebelum mulai kerja dan menggunakan alat pelindung diri sesuai prosedur. Alat pelindung diri lengkap digunakan oleh petugas yang merawat pasien suspek COVID-19 dan melakukan tindakan yang menghasilkan aerosol.
- Petugas menerima pasien secara langsung, maupun dari rujukan antar ruang pelayanan dengan membawa form rujukan internal
- Petugas memilah kegawatdaruratan (triase: hijau, kuning, dan merah)
- Petugas melakukan penanganan/ tindakan medis

- Petugas meminta pengantar pasien untuk mengambil obat
- Petugas membolehkan pasien pulang/ melakukan rujukan jika diperlukan penanganan lebih lanjut ke Rumah Sakit.

3. Jangka Waktu Pelayanan

- Respon tindakan zona merah dan kuning < 5 menit
- Lama tindakan disesuaikan kondisi pasien

4. Biaya Tarif

Sesuai dengan Peraturan Bupati no 82 tahun 2020

5. Produk Pelayanan

- Pengobatan

6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi

- Penerimaan pengaduan masyarakat bisa lewat kotak saran, sms, telpon.
- Pencatatan pengaduan meliputi data surat pengaduan, identitas pelapor dan lokasi kasus
- Merumuskan inti masalah yang diadukan
- Menghubungkan materi kasus pengaduan dengan peraturan yang relevan
- Memeriksa dokumen dan informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan
- Merumuskan rencana penanganan/ langkah2 yang diperlukan
- Merumuskan pengaduan tersebut kepada Kapus atau petugas yang ditunjuk
- Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya maka Ka Pusk atau petugas yang ditunjuk menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor.
- Apabila la laporan tersebut mengandung kebenaran maka kapus atau petugas yang ditunjuk mengambil tindakan sesuai ketentuan yang berlaku.

## **B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

### 1. Dasar Hukum

- Undang-undang RI no 29 tahun 2004 tentang praktek kedokteran
- Undang-undang RI no 36 tahun 2009 tentang kesehatan
- Peraturan Bupati Sidoarjo nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Sidoarjo
- Petunjuk tehnik Departemen Kesehatan RI
- Surat Keputusan Kepala Puskesmas tentang uraian tugas

### 2. Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas

- Ruang terima pasien
- Ruang periksa
- Tempat tidur periksa
- Meja kerja
- Kursi kerja
- Stetoscop
- Senter
- Spatel
- Tensimeter
- Termometer
- Oksigen
- Nebulizer

### 3. Kompetensi Pelaksana

- Perawat lulusan D3
- Dokter

### 4. Pengawasan Internal

- Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan di UGD dipantau oleh Dokter Umum.
- Selanjutnya pengawasan langsung oleh Kepala Puskesmas.

### 5. Jumlah Pelaksanaan

- 3 Orang

6. Jaminan Pelayanan

- Kepala Puskesmas menjamin seluruh pelayan yang diberikan petugas di UGD sesuai dengan standard pelayanan

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan

- Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pengunjung yang menerima pelayanan di UGD

8. Evaluasi Kinerja Pelayanan

- Kinerja pelaksana ditetapkan melalui target terukur dalam sasaran mutu UGD yang merupakan target kinerja pelayanan UGD.
- Pencapaian target dihitung dan dipantau secara berkala
- Hasil pencapaian target dianalisis oleh petugas UGD dalam laporan capaian sasaran mutu dan dievaluasi oleh kepala Puskesmas untuk menentukan tidak lanjut dan penetapan target kinerja selanjutnya dengan peningkatan kinerja berkesinambungan



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS URANGAGUNG**

Jalan Raya Cemeng Kalang Sidoarjo Kode Pos 61234  
Telp.(031) 8950177  
email: pkmurangagung@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN  
LABORATORIUM**

**NO: 440/02/438.5.2.1.3/2022**

Status Revisi	: 00
Tanggal Revisi	: 11 Maret 2021
Tanggal Terbit	: 12 Maret 2021

Dibuat oleh :		Diperiksa oleh :		Disetujui oleh :	
Nama	SILATURRAHMI	Nama	Dr. ADHIEN	Nama	Dr. SITI ROCHANI
Jabatan	Analisis Kesehatan	Jabatan	Dokter Umum	Jabatan	Ka Puskesmas

**A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

1. Persyaratan Pelayanan

- Membawa kartu berobat bagi pasien yang sudah terdaftar di Puskesmas dan KTP
- Membawa Kartu Indonesia Sehat /KIS
- Membawa buku KIA untuk balita

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

- Petugas mencuci tangan sebelum mulai kerja dan menggunakan alat pelindung diri sesuai prosedur. Alat pelindung diri lengkap digunakan oleh petugas yang mengerjakan sampel saluran napas.
- Petugas tiap ruang pelayanan memberi pasien yang membutuhkan pemeriksaan laboratorium form permintaan pemeriksaan laboratorium
- Petugas laboratorium menerima form permintaan pemeriksaan laboratorium dari pasien
- Petugas memvalidasi data pasien dan jenis pemeriksaan
- Petugas mengambil dan memeriksa sampel.
- Petugas mencatat, menulis dan mencetak hasil laboratorium.

- Petugas memvalidasi hasil pemeriksaan.
- Petugas menyerahkan hasil laboratorium kepada pasien

3. Jangka Waktu Pelayanan

- Melakukan tindakan : 10 menit
- Hasil Pemeriksaan lab : 15 menit

4. Biaya Tarif

Sesuai dengan Peraturan Bupati no 82 tahun 2020

5. Produk Pelayanan

- Pelayanan Laboratorium

6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi

- Penerimaan pengaduan masyarakat bisa lewat kotak saran, sms, telpon.
- Pencatatan pengaduan meliputi data surat pengaduan, identitas pelapor dan lokasi kasus
- Merumuskan inti masalah yang diadukan
- Menghubungkan materi kasus pengaduan dengan peraturan yang relevan
- Memeriksa dokumen dan informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan
- Merumuskan rencana penanganan/ langkah2 yang diperlukan
- Merumuskan pengaduan tersebut kepada Kapus atau petugas yang ditunjuk
- Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya maka Ka Pusk atau petugas yang ditunjuk menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor.
- Apabila la laporan tersebut mengandung kebenaran maka kapus atau petugas yang ditunjuk mengambil tindakan sesuai ketentuan yang berlaku.

## **B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

### 1. Dasar Hukum

- Undang-undang RI no 29 tahun 2004 tentang praktek kedokteran
- Undang-undang RI no 36 tahun 2009 tentang kesehatan
- Peraturan Bupati Sidoarjo nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Sidoarjo
- Petunjuk tehnis departemen Kesehatan RI
- Surat Keputusan Kepala Puskesmas tentang uraian tugas

### 2. Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas

- Meja kerja
- Kursi kerja
- Blood cell counter
- Centrifuse
- Fotometer
- Pipet
- Rak tabung

### 3. Kompetensi Pelaksana

- Analis D3

### 4. Pengawasan Internal

- Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan di lab dipantau oleh petugas lab.
- Selanjutnya pengawasan langsung oleh Kepala Puskesmas.

### 5. Jumlah Pelaksanaan

- 2 Orang

### 6. Jaminan Pelayanan

- Kepala Puskesmas menjamin seluruh pelayan yang diberikan petugas di laboratorium sesuai dengan standard pelayanan

### 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan

- Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pengunjung yang menerima pelayanan di ruang laboratorium.

#### 8. Evaluasi Kinerja Pelayanan

- Kinerja pelaksana ditetapkan melalui target terukur dalam sasaran mutu Laboratorium yang merupakan target kinerja pelayanan Laboratorium.
- Pencapaian target dihitung dan dipantau secara berkala
- Hasil pencapaian target dianalisis oleh petugas Laboratorium dalam laporan capaian sasaran mutu dan dievaluasi oleh kepala Puskesmas untuk menentukan tidak lanjut dan penetapan target kinerja selanjutnya dengan peningkatan kinerja berkesinambungan



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS URANGAGUNG**

Jalan Raya Cemeng Kalang Sidoarjo Kode Pos 61234  
Telp.(031) 8950177  
email: pkmurangagung@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN**  
**LOKET PENDAFTARAN**

NO : 440/02/438.5.2.1.3/2022

Status Revisi	: 00
Tanggal Revisi	: 11 Maret 2022
Tanggal Terbit	: 12 Maret 2022

Dibuat oleh :		Diperiksa oleh :		Disetujui oleh :	
Nama	NANIK INDRAMATI	Nama	SITI MARDHIYAH	Nama	Dr. SITI ROCHANI
Jabatan	Pengadministrasi	Jabatan	KA SUB BAG TU	Jabatan	Kepala Puskesmas

**A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

1. Persyaratan Pelayanan

- Membawa kartu berobat bagi pasien yang sudah terdaftar di Puskesmas dan KTP
- Membawa Kartu Indonesia Sehat/KIS
- Membawa buku KIA untuk balita
- Membawa kartu BPJS / bagi peserta BPJS
- Bagi pasien yang umurnya kurang dari 17 tahun, membawa foto kopi KSK

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Bagi pasien baru:

- Petugas mencuci tangan sebelum mulai bekerja dan menggunakan alat pelindung diri sesuai prosedur
- Petugas memanggil pasien berdasarkan nomor antrian, dan langsung melakukan pengecekan di p-care apabila pasien sudah mendaftar secara online

- Petugas melakukan identifikasi kelengkapan syarat pendaftaran
- Petugas meng-entry data pasien ke aplikasi sikda generik dan/ p-care
- Petugas membuat rekam medik baru
- Petugas menulis data pasien ke buku register pendaftaran
- Petugas menyiapkan rekam medik pasien untuk diambil oleh masing-masing petugas ruang pelayanan

Bagi pasien lama :

- Petugas mencuci tangan sebelum mulai bekerja dan menggunakan alat pelindung diri sesuai prosedur
- Petugas memanggil pasien berdasarkan nomor antrian.
- Petugas melakukan identifikasi kelengkapan syarat pendaftaran
- Petugas meng-entry data pasien ke aplikasi sikda generik dan/ p-care
- Petugas menyiapkan rekam medis pasien untuk diambil oleh masing-masing petugas ruang pelayanan

### 3. Jangka Waktu Pelayanan

- Mengecek kelengkapan persyaratan : 2 menit
- Pengambilan status : 2 menit
- Mencatat ke dalam buku register : 2 menit
- Memberikan status pada pasien : 1 menit

### 4. Biaya Tarif

Sesuai dengan Peraturan Bupati no 82 tahun 2020

### 5. Produk Pelayanan

- Status

### 6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi

- Penerimaan pengaduan masyarakat bisa lewat kotak saran, sms, telpon.
- Pencatatan pengaduan meliputi data surat pengaduan, identitas pelapor dan lokasi kasus
- Merumuskan inti masalah yang diadukan
- Menghubungkan materi kasus pengaduan dengan peraturan yang relevan
- Memeriksa dokumen dan informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan
- Merumuskan rencana penanganan/ langkah2 yang diperlukan

- Merumuskan pengaduan tersebut kepada Kapus atau petugas yang ditunjuk
- Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya maka Ka Pusk atau petugas yang ditunjuk menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor.
- Apabila la laporan tersebut mengandung kebenaran maka kapus atau petugas yang ditunjuk mengambil tindakan sesuai ketentuan yang berlaku.

## **B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

### 1. Dasar Hukum

- Undang-undang RI no 29 tahun 2004 tentang praktek kedokteran
- Undang-undang RI no 36 tahun 2009 tentang kesehatan
- Peraturan Bupati Sidoarjo nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Sidoarjo
- Petunjuk tehnis departemen Kesehatan RI
- Surat Keputusan Kepala Puskesmas tentang uraian tugas

### 2. Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas

- Meja kerja
- Kursi kerja
- Komputer
- Rak status
- Mesin antrian
- Almari

### 3. Kompetensi Pelaksana

- Petugas loket lulusan SLTP dan SLTA
- Mampu mengoperasikan Komputer

### 4. Pengawasan Internal

- Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan di loket umum dipantau oleh Ka Subag TU.
- Selanjutnya pengawasan langsung oleh Kepala Puskesmas.

### 5. Jumlah Pelaksanaan

- 2 Orang

6. Jaminan Pelayanan

- Kepala Puskesmas menjamin seluruh pelayanan yang diberikan petugas di Loker Umum sesuai dengan standart pelayanan

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan

- Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pengunjung yang menerima pelayanan di Loker Umum Pendaftaran

8. Evaluasi Kinerja Pelayanan

- Kinerja pelaksana ditetapkan melalui target terukur dalam sasaran mutu layanan Loker Umum.
- Pencapaian target dihitung dan dipantau secara berkala
- Hasil pencapaian target dianalisis oleh petugas Loker dalam laporan capaian sasaran mutu dan dievaluasi oleh kepala Puskesmas untuk menentukan tidak lanjut dan penetapan target kinerja selanjutnya dengan peningkatan kinerja berkesinambungan



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS URANGAGUNG**

Jalan Raya Cemeng Kalang Sidoarjo Kode Pos 61234  
Telp.(031) 8950177  
email: pkmurangagung@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN**  
**RAWAT JALAN POLI UMUM**

NO : 440/02/438.5.2.1.3/2022

Status Revisi	: 00
Tanggal Revisi	: 11 Maret 2022
Tanggal Terbit	: 12 Maret 2022

Dibuat oleh :		Diperiksa oleh :		Disetujui oleh :	
Nama	dr. DINDA MUTIARA	Nama	Dr. ADHIEN S	Nama	Dr. SITI ROCHANI
Jabatan	Dokter Umum	Jabatan	Dokter Umum	Jabatan	Kepala Puskesmas

**A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

1. Persyaratan Pelayanan

- Membawa kartu berobat bagi pasien yang sudah terdaftar di Puskesmas dan KTP
- Membawa Kartu Indonesia Sehat
- Membawa buku KIA untuk balita

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

- Petugas mencuci tangan sebelum mulai kerja dan menggunakan alat pelindung diri sesuai prosedur
- Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian
- Petugas melakukan identifikasi pasien
- Petugas melakukan konsultasi/ pemeriksaan
- Petugas melakukan rujukan internal untuk pemeriksaan laboratorium atau untuk konsultasi antar ruang pelayanan jika dibutuhkan
- Petugas memberikan terapi (resep obat), atau rujukan pasien jika dibutuhkan

3. Jangka Waktu Pelayanan

- Anamnesis dan pemeriksaan : 5 menit
- Dilakukan tindakan : 10 menit

4. Biaya Tarif

Sesuai dengan Peraturan Bupati no 82 tahun 2020

5. Produk Pelayanan

- Pengobatan

6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi

- Penerimaan pengaduan masyarakat bisa lewat kotak saran, sms, telpon.
- Pencatatan pengaduan meliputi data surat pengaduan, identitas pelapor dan lokasi kasus
- Merumuskan inti masalah yang diadukan
- Menghubungkan materi kasus pengaduan dengan peraturan yang relevan
- Memeriksa dokumen dan informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan
- Merumuskan rencana penanganan/ langkah2 yang diperlukan
- Merumuskan pengaduan tersebut kepada Kapus atau petugas yang ditunjuk
- Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya maka Ka Pusk atau petugas yang ditunjuk menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor.
- Apabila la laporan tersebut mengandung kebenaran maka kapus atau petugas yang ditunjuk mengambil tindakan sesuai ketentuan yang berlaku.

## **B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

### 1. Dasar Hukum

- Undang-undang RI no 29 tahun 2004 tentang praktek kedokteran
- Undang-undang RI no 36 tahun 2009 tentang kesehatan
- Peraturan Bupati Sidoarjo nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Sidoarjo
- Petunjuk tehnis departemen Kesehatan RI
- Surat Keputusan Kepala Puskesmas tentang uraian tugas

### 2. Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas

- Ruang terima pasien
- Ruang periksa
- Tempat tidur periksa
- Meja kerja
- Kursi kerja
- Stetoscop
- Tensi meter
- Senter
- spatel

### 3. Kompetensi Pelaksana

- 1 Dokter umum
- 2 Perawat umum
- 1 Admin

### 4. Pengawasan Internal

- Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan di Poli umum dipantau oleh Dokter Umum.
- Selanjutnya pengawasan langsung oleh Kepala Puskesmas.

### 5. Jumlah Pelaksanaan

- 4 Orang

### 6. Jaminan Pelayanan

- Kepala Puskesmas menjamin seluruh pelayan yang diberikan petugas Poli Umum sesuai dengan standart pelayanan

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan

- Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pengunjung yang menerima pelayanan di Poli Umum

8. Evaluasi Kinerja Pelayanan

- Kinerja pelaksana ditetapkan melalui target terukur dalam sasaran mutu layanan Poli Umum yang merupakan target kinerja pelayanan Poli umum.
- Pencapaian target dihitung dan dipantau secara berkala
- Hasil pencapaian target dianalisis oleh petugas Poli umum dalam laporan capaian sasaran mutu dan dievaluasi oleh kepala Puskesmas untuk menentukan tidak lanjut dan penetapan target kinerja selanjutnya dengan peningkatan kinerja berkesinambungan



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS URANGAGUNG**

Jalan Raya Cemeng Kalang Sidoarjo Kode Pos 61234  
Telp.(031) 8950177  
email: pkmurangagung@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN**  
**RAWAT JALAN POLI MTBS**

NO : 440/02/438.5.2.1.3/2022

Status Revisi	: 00
Tanggal Revisi	: 11 Maret 2022
Tanggal Terbit	: 12 Maret 2022

Dibuat oleh :		Diperiksa oleh :		Disetujui oleh :	
Nama	NING SAFA'ATI	Nama	Dr. AMINAH	Nama	Dr. SITI ROCHANI
Jabatan	Bidan	Jabatan	Dokter Umum	Jabatan	Kepala Puskesmas

**A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

1. Persyaratan Pelayanan

- Membawa kartu berobat bagi pasien yang sudah terdaftar di Puskesmas dan KTP
- Membawa Kartu Indonesia Sehat/KIS
- Membawa buku KIA untuk balita

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

- Petugas mencuci tangan sebelum mulai kerja dan menggunakan alat pelindung diri sesuai prosedur.
- Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian
- Petugas melakukan identifikasi pasien
- Petugas melakukan konsultasi/ pemeriksaan/ tindakan
- Petugas melakukan rujukan internal untuk pemeriksaan laboratorium atau untuk konsultasi antar ruang pelayanan jika dibutuhkan
- Petugas memberikan terapi (resep obat), atau rujukan pasien jika dibutuhkan

3. Jangka Waktu Pelayanan

- Anamnesis dan pemeriksaan : 5 menit
- Dilakukan tindakan : 10 menit

4. Biaya Tarif

Sesuai dengan Peraturan Bupati no 82 tahun 2020

5. Produk Pelayanan

- Pengobatan

6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi

- Penerimaan pengaduan masyarakat bisa lewat kotak saran, sms, telpon.
- Pencatatan pengaduan meliputi data surat pengaduan, identitas pelapor dan lokasi kasus
- Merumuskan inti masalah yang diadukan
- Menghubungkan materi kasus pengaduan dengan peraturan yang relevan
- Memeriksa dokumen dan informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan
- Merumuskan rencana penanganan/ langkah2 yang diperlukan
- Merumuskan pengaduan tersebut kepada Kapus atau petugas yang ditunjuk
- Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya maka Ka Pusk atau petugas yang ditunjuk menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor.
- Apabila la laporan tersebut mengandung kebenaran maka kapus atau petugas yang ditunjuk mengambil tindakan sesuai ketentuan yang berlaku.

## **B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

### 1. Dasar Hukum

- Undang-undang RI no 29 tahun 2004 tentang praktek kedokteran
- Undang-undang RI no 36 tahun 2009 tentang kesehatan
- Peraturan Bupati Sidoarjo nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Sidoarjo
- Petunjuk tehnis departemen Kesehatan RI
- Surat Keputusan Kepala Puskesmas tentang uraian tugas

### 2. Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas

- Ruang terima pasien
- Ruang periksa
- Tempat tidur periksa
- Meja kerja
- Kursi kerja
- Stetoscop
- Senter
- spatel

### 3. Kompetensi Pelaksana

- 3 Bidan 1 Poli MTBS Lulusan D3

### 4. Pengawasan Internal

- Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan di Poli MTBS dipantau oleh Dokter Umum.
- Selanjutnya pengawasan langsung oleh Kepala Puskesmas.

### 5. Jumlah Pelaksanaan

- 3 Orang

### 6. Jaminan Pelayanan

- Kepala Puskesmas menjamin seluruh pelayan yang diberikan petugas Poli MTBS sesuai dengan standart pelayanan

### 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pengunjung yang menerima pelayanan di Poli MTBS

#### 8. Evaluasi Kinerja Pelayanan

- Kinerja pelaksana ditetapkan melalui target terukur dalam sasaran mutu layanan Poli MTBS yang merupakan target kinerja pelayanan Poli MTBS.
- Pencapaian target dihitung dan dipantau secara berkala
- Hasil pencapaian target dianalisis oleh petugas Poli MTBS dalam laporan capaian sasaran mutu dan dievaluasi oleh kepala Puskesmas untuk menentukan tidak lanjut dan penetapan target kinerja selanjutnya dengan peningkatan kinerja berkesinambungan



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS URANGAGUNG**

Jalan Raya Cemeng Kalang Sidoarjo Kode Pos 61234  
Telp.(031) 8950177  
email: pkmurangagung@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN**  
**RAWAT JALAN POLI GIGI**

NO : 440/02/438.5.2.1.3/2022

Status Revisi	: 00
Tanggal Revisi	: 11 Maret 2022
Tanggal Terbit	: 12 Maret 2022

Dibuat oleh :		Diperiksa oleh :		Disetujui oleh :	
Nama	drg. SINTA	Nama	drg. LESTARI	Nama	dr. SITI ROCHANI
Jabatan	Dokter Gigi	Jabatan	Dokter Gigi	Jabatan	Kepala Puskesmas

**A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

1. Persyaratan Pelayanan

- Membawa kartu berobat bagi pasien yang sudah terdaftar di Puskesmas dan KTP
- Membawa Kartu Indonesia Sehat
- Buku Sekolah bagi pelajar SD/SMP/SLTA

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

- Petugas mencuci tangan sebelum mulai kerja dan menggunakan alat pelindung diri sesuai prosedur.
- Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian
- Petugas melakukan identifikasi pasien
- Petugas melakukan konsultasi/ pemeriksaan/ tindakan. Pelayanan gigi dan mulut darurat yang menggunakan scaler ultrasonik dan high speed air driven dilakukan dengan alat pelindung diri lengkap sesuai dengan pedoman karena memicu terjadinya aerosol.

- Petugas melakukan rujukan internal untuk pemeriksaan laboratorium untuk pemeriksaan laboratorium atau konsultasi antar ruang pelayanan jika dibutuhkan
- Petugas memberikan terapi (resep obat), atau rujukan pasien jika dibutuhkan

### 3. Jangka Waktu Pelayanan

- Anamnesis dan pemeriksaan : 5 menit
- Pembersihan gigi sulung : 10 menit
- Pencabutan gigi sulung : 5 menit
- Pencabutan gigi tetap ringan : 15 menit
- Pencabutan gigi tetap sedang : 20 menit
- Pencabutan gigi tetap sulit : 30 menit

### 4. Biaya Tarif

Sesuai dengan Peraturan Bupati no 82 tahun 2020

### 5. Produk Pelayanan

- Pencabutan gigi

### 6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi

- Penerimaan pengaduan masyarakat bisa lewat kotak saran, sms, telpon.
- Pencatatan pengaduan meliputi data surat pengaduan, identitas pelapor dan lokasi kasus
- Merumuskan inti masalah yang diadukan
- Menghubungkan materi kasus pengaduan dengan peraturan yang relevan
- Memeriksa dokumen dan informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan
- Merumuskan rencana penanganan/ langkah2 yang diperlukan
- Merumuskan pengaduan tersebut kepada Kapus atau petugas yang ditunjuk
- Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya maka Ka Pusk atau petugas yang ditunjuk menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor.
- Apabila la laporan tersebut mengandung kebenaran maka kapus atau petugas yang ditunjuk mengambil tindakan sesuai ketentuan yang berlaku.

## **B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

### **1. Dasar Hukum**

- Undang-undang RI no 29 tahun 2004 tentang praktek kedokteran
- Undang-undang RI no 36 tahun 2009 tentang kesehatan
- Peraturan Bupati Sidoarjo nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Sidoarjo
- Petunjuk tehnis departemen Kesehatan RI
- Surat Keputusan Kepala Puskesmas tentang uraian tugas

### **2. Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas**

- Ruang terima pasien
- Ruang periksa
- Kursi gigi
- Jarum dan spuit
- Obat-obatan yang dibutuhkan, masker, sarung tangan
- Tang gigi, kaca mulut, pinset, sonde
- Bengkok tempat spuit steril
- Meja kerja
- Kursi kerja

### **3. Kompetensi Pelaksana**

- 2 Dokter gigi
- 1 Perawat gigi

### **4. Pengawasan Internal**

- Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan di Poli gigi dipantau oleh Dokter gigi.
- Selanjutnya pengawasan langsung oleh Kepala Puskesmas.

### **5. Jumlah Pelaksanaan**

- 1 Orang

### **6. Jaminan Pelayanan**

- Kepala Puskesmas menjamin seluruh pelayan yang diberikan petugas Poli gigi sesuai dengan standart pelayanan

### **7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.**

- Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pengunjung yang menerima pelayanan di Poli gigi

#### 8. Evaluasi Kinerja Pelayanan

- Kinerja pelaksana ditetapkan melalui target terukur dalam sasaran mutu layanan Poli gigi yang merupakan target kinerja pelayanan Poli gigi.
- Pencapaian target dihitung dan dipantau secara berkala
- Hasil pencapaian target dianalisis oleh petugas Poli gigi dalam laporan capaian sasaran mutu dan dievaluasi oleh kepala Puskesmas untuk menentukan tidak lanjut dan penetapan target kinerja selanjutnya dengan peningkatan kinerja berkesinambungan



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS URANGAGUNG**

Jalan Raya Cemeng Kalang Sidoarjo Kode Pos 61234  
Telp.(031) 8950177  
email: pkmurangagung@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN**  
**RAWAT JALAN POLI GIZI**

NO : 440/02/438.5.2.1.3/2022

Status Revisi	: 00
Tanggal Revisi	: 11 Maret 2022
Tanggal Terbit	: 12 Maret 2022

Dibuat oleh :		Diperiksa oleh :		Disetujui oleh :	
Nama	DARMININGSIH	Nama	Dr. DINDA	Nama	Dr. SITI ROCHANI
Jabatan	Nutrisionis	Jabatan	Dokter Umum	Jabatan	Kepala Puskesmas

**A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

1. Persyaratan Pelayanan

- Membawa kartu berobat bagi pasien yang sudah terdaftar di Puskesmas dan KTP
- Membawa Kartu Indonesia Sehat/KIS
- Membawa buku KIA untuk balita
- Formulir Rujukan Internal antar ruang pelayanan

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

- Petugas mencuci tangan sebelum mulai bekerja dan menggunakan alat pelindung diri sesuai prosedur
- Petugas melakukan asessment gizi berdasarkan data fisik pasien, pola makan/ diet, penyakit, dan pemeriksaan penunjang
- Petugas membuat program perencanaan gizi.
- Petugas menentukan diet dan menjawab lembar konsul.
- Petugas memberikan konseling gizi

- Petugas mendokumentasikan status gizi pasien pada form asuhan gizi

### 3. Jangka Waktu Pelayanan

- Anamnesis Pasien : 4 menit
- Memberi petunjuk tentang diit yang dilakukan : 2 menit
- Memberitahu pasien bagaimana cara memberi makanan pada bayi yang benar : 5 menit
- Memberikan PMT Balita : 3 Menit

### 4. Biaya Tarif

Sesuai dengan Peraturan Bupati no 82 tahun 2020

### 5. Produk Pelayanan

- Pemberian diit yang tepat
- Pemberian PMT pada Balita

### 6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi

- Penerimaan pengaduan masyarakat bisa lewat kotak saran, sms, telpon.
- Pencatatan pengaduan meliputi data surat pengaduan, identitas pelapor dan lokasi kasus
- Merumuskan inti masalah yang diadukan
- Menghubungkan materi kasus pengaduan dengan peraturan yang relevan
- Memeriksa dokumen dan informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan
- Merumuskan rencana penanganan/ langkah2 yang diperlukan
- Merumuskan pengaduan tersebut kepada Kapus atau petugas yang ditunjuk
- Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya maka Ka Pusk atau petugas yang ditunjuk menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor.
- Apabila la laporan tersebut mengandung kebenaran maka kapus atau petugas yang ditunjuk mengambil tindakan sesuai ketentuan yang berlaku.

## **B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

1. Dasar Hukum
  - Undang-undang RI no 29 tahun 2004 tentang praktek kedokteran
  - Undang-undang RI no 36 tahun 2009 tentang kesehatan
  - Peraturan Bupati Sidoarjo nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Sidoarjo
  - Petunjuk tehnis departemen Kesehatan RI
  - Surat Keputusan Kepala Puskesmas tentang uraian tugas
  
2. Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
  - Meja kerja
  - Kursi kerja
  - Komputer
  - Printer
  - Almari
  - Kipas angin
  
3. Kompetensi Pelaksana
  - Nutrisionis lulusan D3
  
4. Pengawasan Internal
  - Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan di Poli gizi dipantau oleh Kepala Puskesmas.
  
5. Jumlah Pelaksanaan
  - 1 Orang
  
6. Jaminan Pelayanan
  - Kepala Puskesmas menjamin seluruh pelayan yang diberikan petugas Poli gizi sesuai dengan standart pelayanan
  
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.
  - Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pengunjung yang menerima pelayanan di Poli gizi.
  
8. Evaluasi Kinerja Pelayanan

- Kinerja pelaksana ditetapkan melalui target terukur dalam sasaran mutu layanan Poli gizi yang merupakan target kinerja pelayanan Poli gizi.
- Pencapaian target dihitung dan dipantau secara berkala
- Hasil pencapaian target dianalisis oleh petugas Poli gizi dalam laporan capaian sasaran mutu dan dievaluasi oleh kepala Puskesmas untuk menentukan tidak lanjut dan penetapan target kinerja selanjutnya dengan peningkatan kinerja berkesinambungan



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS URANGAGUNG**

Jalan Raya Cemeng Kalang Sidoarjo Kode Pos 61234  
Telp.(031) 8950177  
email: pkmurangagung@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN**  
**PELAYANAN AMBULANS**

NO : 440/02/438.5.2.1.3/2022

Status Revisi	: 00
Tanggal Revisi	: 11 Maret 2022
Tanggal Terbit	: 12 Maret 2022

Dibuat oleh :		Diperiksa oleh :		Disetujui oleh :	
Nama	SAMSUL	Nama	SITI MARDHIYAH	Nama	Dr. SITI ROCHANI
Jabatan	Perawat	Jabatan	Ka SUB BAG TU	Jabatan	Kepala Puskesmas

**A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

1. Persyaratan Pelayanan

- Membawa kartu berobat bagi pasien yang sudah terdaftar di Puskesmas dan KTP
- Membawa Kartu Indonesia Sehat/KIS
- Membawa buku KIA untuk balita

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

- Petugas mencuci tangan sebelum mulai bekerja dan menggunakan alat pelindung diri sesuai prosedur
- Pasien melakukan pendaftaran
- Pasien diperiksa oleh dokter
- Dokter menyatakan bahwa pasien perlu dirujuk
- Petugas melakukan komunikasi dengan rumah sakit rujukan dan memastikan pasien diterima
- Petugas mempersiapkan pasien untuk dirujuk
- Pasien dibawa dengan ambulans

### 3. Jangka Waktu Pelayanan

- Sesuai jam kerja bagi Puskesmas Rawat Jalan Non UGD 24 jam
- Waktu tunggu pelayanan : < 30 menit

### 4. Biaya Tarif

Sesuai dengan Peraturan Bupati no 82 tahun 2020

### 5. Produk Pelayanan

- Pasien sampai ke rumah sakit

### 6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi

- Penerimaan pengaduan masyarakat bisa lewat kotak saran, sms, telpon.
- Pencatatan pengaduan meliputi data surat pengaduan, identitas pelapor dan lokasi kasus
- Merumuskan inti masalah yang diadukan
- Menghubungkan materi kasus pengaduan dengan peraturan yang relevan
- Memeriksa dokumen dan informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan
- Merumuskan rencana penanganan/ langkah2 yang diperlukan
- Merumuskan pengaduan tersebut kepada Kapus atau petugas yang ditunjuk
- Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya maka Ka Pusk atau petugas yang ditunjuk menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor.
- Apabila la laporan tersebut mengandung kebenaran maka kapus atau petugas yang ditunjuk mengambil tindakan sesuai ketentuan yang berlaku.

## **B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

### 1. Dasar Hukum

- Undang-undang RI no 29 tahun 2004 tentang praktek kedokteran
- Undang-undang RI no 36 tahun 2009 tentang kesehatan
- Peraturan Bupati Sidoarjo nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Sidoarjo
- Petunjuk tehnis departemen Kesehatan RI
- Surat Keputusan Kepala Puskesmas tentang uraian tugas

2. Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
  - Mobil ambulans
  - Alat medis pendukung
  - Obat emergensi
  - Alat tulis
  
3. Kompetensi Pelaksana
  - Dokter yang memiliki surat izin praktik
  - Perawat lulusan D3
  - Sopir ambulans yang sudah mendapatkan pelatihan basic life support
  
4. Pengawasan Internal
  - Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan di Pelayanan ambulans dipantau oleh Kepala Puskesmas.
  
5. Jumlah Pelaksana
  - 1 Dokter, 1 Paramedis, 1 Sopir
  
6. Jaminan Pelayanan
  - Kepala Puskesmas menjamin seluruh pelayan yang diberikan petugas ambulans sesuai dengan standart pelayanan
  
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.
  - Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pengunjung yang menerima pelayanan di ambulans
  
8. Evaluasi Kinerja Pelayanan
  - Kinerja pelaksana ditetapkan melalui target terukur dalam sasaran mutu layanan ambulans yang merupakan target kinerja pelayanan ambulans.
  - Pencapaian target dihitung dan dipantau secara berkala
  - Hasil pencapaian target dianalisis oleh petugas pelayanan ambulans dalam laporan capaian sasaran mutu dan dievaluasi oleh kepala Puskesmas untuk menentukan tidak lanjut dan penetapan target kinerja selanjutnya dengan peningkatan kinerja berkesinambungan



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS URANGAGUNG**

Jalan Raya Cemeng Kalang Sidoarjo Kode Pos 61234  
Telp.(031) 8950177  
email: pkmurangagung@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN**  
**RAWAT JALAN POLI LANSIA**

NO : 440/02/438.5.2.1.3/2022

Status Revisi	: 00
Tanggal Revisi	: 11 Maret 2022
Tanggal Terbit	: 12 Maret 2022

Dibuat oleh :		Diperiksa oleh :		Disetujui oleh :	
Nama	dr. DINDA MUTIARA	Nama	Dr. ADHIEN S	Nama	Dr. SITI ROCHANI
Jabatan	Dokter Umum	Jabatan	Dokter Umum	Jabatan	Kepala Puskesmas

**A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

1. Persyaratan Pelayanan

- Membawa kartu berobat bagi pasien yang sudah terdaftar di Puskesmas dan KTP
- Membawa Kartu Indonesia Sehat

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

- Petugas mencuci tangan sebelum mulai kerja dan menggunakan alat pelindung diri sesuai prosedur
- Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian
- Petugas melakukan identifikasi pasien
- Petugas melakukan konsultasi/ pemeriksaan
- Petugas melakukan rujukan internal untuk pemeriksaan laboratorium atau untuk konsultasi antar ruang pelayanan jika dibutuhkan
- Petugas memberikan terapi (resep obat), atau rujukan pasien jika dibutuhkan

### 3. Jangka Waktu Pelayanan

- Anamnesis dan pemeriksaan : 5 menit
- Dilakukan tindakan : 10 menit

### 4. Biaya Tarif

Sesuai dengan Peraturan Bupati no 82 tahun 2020

### 5. Produk Pelayanan

- Pengobatan

### 6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi

- Penerimaan pengaduan masyarakat bisa lewat kotak saran, sms, telpon.
- Pencatatan pengaduan meliputi data surat pengaduan, identitas pelapor dan lokasi kasus
- Merumuskan inti masalah yang diadukan
- Menghubungkan materi kasus pengaduan dengan peraturan yang relevan
- Memeriksa dokumen dan informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan
- Merumuskan rencana penanganan/ langkah2 yang diperlukan
- Merumuskan pengaduan tersebut kepada Kapus atau petugas yang ditunjuk
- Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya maka Ka Pusk atau petugas yang ditunjuk menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor.
- Apabila la laporan tersebut mengandung kebenaran maka kapus atau petugas yang ditunjuk mengambil tindakan sesuai ketentuan yang berlaku.

## **B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

### **1. Dasar Hukum**

- Undang-undang RI no 29 tahun 2004 tentang praktek kedokteran
- Undang-undang RI no 36 tahun 2009 tentang kesehatan
- Peraturan Bupati Sidoarjo nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Sidoarjo
- Petunjuk tehnis departemen Kesehatan RI
- Surat Keputusan Kepala Puskesmas tentang uraian tugas

### **2. Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas**

- Ruang terima pasien
- Ruang periksa
- Tempat tidur periksa
- Meja kerja
- Kursi kerja
- Stetoscop
- Tensi meter
- Senter
- spatel

### **3. Kompetensi Pelaksana**

- 1 Dokter umum
- 1 Perawat umum
- 1 Admin

### **4. Pengawasan Internal**

- Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan di Poli lansia dipantau oleh Dokter Umum.
- Selanjutnya pengawasan langsung oleh Kepala Puskesmas.

### **5. Jumlah Pelaksana**

- 3 Orang

### **6. Jaminan Pelayanan**

- Kepala Puskesmas menjamin seluruh pelayan yang diberikan petugas Poli lansia sesuai dengan standart pelayanan

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan

- Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pengunjung yang menerima pelayanan di Poli lansia

8. Evaluasi Kinerja Pelayanan

- Kinerja pelaksana ditetapkan melalui target terukur dalam sasaran mutu layanan Poli lansia yang merupakan target kinerja pelayanan Poli lansia
- Pencapaian target dihitung dan dipantau secara berkala
- Hasil pencapaian target dianalisis oleh petugas Poli lansia dalam laporan capaian sasaran mutu dan dievaluasi oleh kepala Puskesmas untuk menentukan tidak lanjut dan penetapan target kinerja selanjutnya dengan peningkatan kinerja berkesinambungan



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS URANGAGUNG**

Jalan Raya Cemeng Kalang Sidoarjo Kode Pos 61234  
Telp.(031) 8950177  
email: pkmurangagung@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN**  
**RAWAT JALAN POLI HIV**

NO : 440/02/438.5.2.1.3/2022

Status Revisi	: 00
Tanggal Revisi	: 11 Maret 2022
Tanggal Terbit	: 12 Maret 2022

Dibuat oleh :		Diperiksa oleh :		Disetujui oleh :	
Nama	KHOIRUN NISA	Nama	Dr. DINDA	Nama	Dr. SITI ROCHANI
Jabatan	Perawat	Jabatan	Dokter Umum	Jabatan	Kepala Puskesmas

**A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

1. Persyaratan Pelayanan

- Membawa kartu berobat bagi pasien yang sudah terdaftar di Puskesmas dan KTP
- Membawa Kartu Indonesia Sehat
- Membawa buku KIA untuk balita

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

- Petugas mencuci tangan sebelum mulai kerja dan menggunakan alat pelindung diri sesuai prosedur
- Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian
- Petugas melakukan identifikasi pasien
- Petugas melakukan konsultasi/ pemeriksaan
- Petugas melakukan rujukan internal untuk pemeriksaan laboratorium atau untuk konsultasi antar ruang pelayanan jika dibutuhkan
- Petugas memberikan terapi (resep obat), atau rujukan pasien jika dibutuhkan

### 3. Jangka Waktu Pelayanan

- Anamnesis dan pemeriksaan : 5 menit
- Dilakukan tindakan : 10 menit

### 4. Biaya Tarif

Sesuai dengan Peraturan Bupati no 82 tahun 2020

### 5. Produk Pelayanan

- Pengobatan

### 6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi

- Penerimaan pengaduan masyarakat bisa lewat kotak saran, sms, telpon.
- Pencatatan pengaduan meliputi data surat pengaduan, identitas pelapor dan lokasi kasus
- Merumuskan inti masalah yang diadukan
- Menghubungkan materi kasus pengaduan dengan peraturan yang relevan
- Memeriksa dokumen dan informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan
- Merumuskan rencana penanganan/ langkah2 yang diperlukan
- Merumuskan pengaduan tersebut kepada Kapus atau petugas yang ditunjuk
- Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya maka Ka Pusk atau petugas yang ditunjuk menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor.
- Apabila la laporan tersebut mengandung kebenaran maka kapus atau petugas yang ditunjuk mengambil tindakan sesuai ketentuan yang berlaku.

## **B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

### 1. Dasar Hukum

- Undang-undang RI no 29 tahun 2004 tentang praktek kedokteran
- Undang-undang RI no 36 tahun 2009 tentang kesehatan
- Peraturan Bupati Sidoarjo nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Sidoarjo
- Petunjuk tehnis departemen Kesehatan RI
- Surat Keputusan Kepala Puskesmas tentang uraian tugas

### 2. Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas

- Ruang terima pasien
- Ruang periksa
- Tempat tidur periksa
- Meja kerja
- Kursi kerja
- Stetoscop
- Tensi meter
- Senter
- spatel

### 3. Kompetensi Pelaksana

- 1 Dokter umum
- 1 Perawat umum
- 1 Admin

### 4. Pengawasan Internal

- Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan di Poli HIV dipantau oleh Dokter Umum.
- Selanjutnya pengawasan langsung oleh Kepala Puskesmas.

### 5. Jumlah Pelaksana

- 3 Orang

### 6. Jaminan Pelayanan

- Kepala Puskesmas menjamin seluruh pelayan yang diberikan petugas Poli HIV sesuai dengan standart pelayanan

## 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan

- Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pengunjung yang menerima pelayanan di Poli HIV

## 8. Evaluasi Kinerja Pelayanan

- Kinerja pelaksana ditetapkan melalui target terukur dalam sasaran mutu layanan Poli HIV yang merupakan target kinerja pelayanan Poli HIV
- Pencapaian target dihitung dan dipantau secara berkala
- Hasil pencapaian target dianalisis oleh petugas Poli HIV dalam laporan capaian sasaran mutu dan dievaluasi oleh kepala Puskesmas untuk menentukan tidak lanjut dan penetapan target kinerja selanjutnya dengan peningkatan kinerja berkesinambungan



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS URANGAGUNG**

Jalan Raya Cemeng Kalang Sidoarjo Kode Pos 61234  
Telp.(031) 8950177  
email: pkmurangagung@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN**  
**RAWAT JALAN POLI TB**

NO : 440/02/438.5.2.1.3/2022

Status Revisi	: 00
Tanggal Revisi	: 11 Maret 2022
Tanggal Terbit	: 12 Maret 2022

Dibuat oleh :		Diperiksa oleh :		Disetujui oleh :	
Nama	NURUL HIDAYATI	Nama	Dr. DINDA	Nama	Dr. SITI ROCHANI
Jabatan	Perawat	Jabatan	Dokter Umum	Jabatan	Kepala Puskesmas

**A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

1. Persyaratan Pelayanan

- Membawa kartu berobat bagi pasien yang sudah terdaftar di Puskesmas dan KTP
- Membawa Kartu Indonesia Sehat
- Membawa buku KIA untuk balita

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

- Petugas mencuci tangan sebelum mulai kerja dan menggunakan alat pelindung diri sesuai prosedur
- Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian
- Petugas melakukan identifikasi pasien
- Petugas melakukan konsultasi/ pemeriksaan
- Petugas melakukan rujukan internal untuk pemeriksaan laboratorium atau untuk konsultasi antar ruang pelayanan jika dibutuhkan
- Petugas memberikan terapi (resep obat), atau rujukan pasien jika dibutuhkan

### 3. Jangka Waktu Pelayanan

- Anamnesis dan pemeriksaan : 5 menit
- Dilakukan tindakan : 10 menit

### 4. Biaya Tarif

Sesuai dengan Peraturan Bupati no 82 tahun 2020

### 5. Produk Pelayanan

- Pengobatan

### 6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi

- Penerimaan pengaduan masyarakat bisa lewat kotak saran, sms, telpon.
- Pencatatan pengaduan meliputi data surat pengaduan, identitas pelapor dan lokasi kasus
- Merumuskan inti masalah yang diadukan
- Menghubungkan materi kasus pengaduan dengan peraturan yang relevan
- Memeriksa dokumen dan informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan
- Merumuskan rencana penanganan/ langkah2 yang diperlukan
- Merumuskan pengaduan tersebut kepada Kapus atau petugas yang ditunjuk
- Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya maka Ka Pusk atau petugas yang ditunjuk menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor.
- Apabila la laporan tersebut mengandung kebenaran maka kapus atau petugas yang ditunjuk mengambil tindakan sesuai ketentuan yang berlaku.

## **B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

### 1. Dasar Hukum

- Undang-undang RI no 29 tahun 2004 tentang praktek kedokteran
- Undang-undang RI no 36 tahun 2009 tentang kesehatan
- Peraturan Bupati Sidoarjo nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Sidoarjo
- Petunjuk tehnis departemen Kesehatan RI
- Surat Keputusan Kepala Puskesmas tentang uraian tugas

### 2. Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas

- Ruang terima pasien
- Ruang periksa
- Tempat tidur periksa
- Meja kerja
- Kursi kerja
- Stetoscop
- Tensi meter
- Senter
- spatel

### 3. Kompetensi Pelaksana

- 1 Dokter umum
- 1 Perawat umum
- 1 Admin

### 4. Pengawasan Internal

- Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan di Poli TB dipantau oleh Dokter Umum.
- Selanjutnya pengawasan langsung oleh Kepala Puskesmas.

### 5. Jumlah Pelaksanaan

- 3 Orang

### 6. Jaminan Pelayanan

- Kepala Puskesmas menjamin seluruh pelayan yang diberikan petugas Poli TB sesuai dengan standart pelayanan

## 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan

- Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pengunjung yang menerima pelayanan di Poli TB

## 8. Evaluasi Kinerja Pelayanan

- Kinerja pelaksana ditetapkan melalui target terukur dalam sasaran mutu layanan Poli TB yang merupakan target kinerja pelayanan Poli TB
- Pencapaian target dihitung dan dipantau secara berkala
- Hasil pencapaian target dianalisis oleh petugas Poli TB dalam laporan capaian sasaran mutu dan dievaluasi oleh kepala Puskesmas untuk menentukan tidak lanjut dan penetapan target kinerja selanjutnya dengan peningkatan kinerja berkesinambungan



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS URANGAGUNG**

Jalan Raya Cemeng Kalang Sidoarjo Kode Pos 61234  
Telp.(031) 8950177  
email: pkmurangagung@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN**  
**PELAYANAN FARMASI**

NO : 440/02/438.5.2.1.3/2022

Status Revisi	: 00
Tanggal Revisi	: 11 Maret 2022
Tanggal Terbit	: 12 Maret 2022

Dibuat oleh :		Diperiksa oleh :		Disetujui oleh :	
Nama	Anik	Nama	SITI MARDHIYAH	Nama	Dr. SITI ROCHANI
Jabatan	Tenaga Teknis Kefarmasian	Jabatan	Ka SUB BAG TU	Jabatan	Kepala Puskesmas

**A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

1. Persyaratan Pelayanan

- Membawa kartu berobat bagi pasien yang sudah terdaftar di Puskesmas dan KTP
- Membawa Kartu Indonesia Sehat/KIS
- Membawa buku KIA untuk balita
- Membawa resep dari dokter di ruang pelayanan

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

- Petugas mencuci tangan sebelum mulai kerja dan menggunakan alat pelindung diri sesuai prosedur
- Petugas menerima resep dari pasien yang didapat dari dokter di ruang pelayanan
- Petugas melakukan verifikasi
- Petugas menyiapkan obat
- Petugas mengemas obat
- Petugas memberikan informasi obat kepada pasien

- Petugas menyerahkan obat kepada pasien

### 3. Jangka Waktu Pelayanan

- Waktu tunggu obat jadi : <30 menit
- Waktu tunggu obat racikan : <60 menit

### 4. Biaya Tarif

Sesuai dengan Peraturan Bupati no 82 tahun 2020

### 5. Produk Pelayanan

- Penyediaan obat racikan dan jadi
- Pemberian informasi obat (PIO)

### 6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi

- Penerimaan pengaduan masyarakat bisa lewat kotak saran, sms, telpon.
- Pencatatan pengaduan meliputi data surat pengaduan, identitas pelapor dan lokasi kasus
- Merumuskan inti masalah yang diadukan
- Menghubungkan materi kasus pengaduan dengan peraturan yang relevan
- Memeriksa dokumen dan informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan
- Merumuskan rencana penanganan/ langkah2 yang diperlukan
- Merumuskan pengaduan tersebut kepada Kapus atau petugas yang ditunjuk
- Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya maka Ka Pusk atau petugas yang ditunjuk menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor.
- Apabila la laporan tersebut mengandung kebenaran maka kapus atau petugas yang ditunjuk mengambil tindakan sesuai ketentuan yang berlaku.

## **B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

### 1. Dasar Hukum

- Undang-undang RI no 29 tahun 2004 tentang praktek kedokteran
- Undang-undang RI no 36 tahun 2009 tentang kesehatan

- Peraturan Bupati Sidoarjo nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Sidoarjo
  - Petunjuk teknis departemen Kesehatan RI
  - Surat Keputusan Kepala Puskesmas tentang uraian tugas
2. Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
- Ruang penyiapan obat
  - Ruang pemberian obat
  - Gudang penyimpanan obat
  - Lemari es
  - Alat medis pendukung
3. Kompetensi Pelaksana
- Apoteker yang memiliki izin praktik atau
  - Dalam kondisi tidak ada apoteker, boleh digantikan dengan Asisten apoteker yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai kewenangannya
4. Pengawasan Internal
- Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan di Pelayanan farmasi dipantau oleh Kepala Puskesmas.
5. Jumlah Pelaksana
- Minimal 1 orang tenaga farmasi
6. Jaminan Pelayanan
- Kepala Puskesmas menjamin seluruh pelayan yang diberikan petugas pelayanan farmasi sesuai dengan standart pelayanan
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.
- Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pengunjung yang menerima pelayanan di pelayanan farmasi
8. Evaluasi Kinerja Pelayanan

- Kinerja pelaksana ditetapkan melalui target terukur dalam sasaran mutu layanan farmasi yang merupakan target kinerja pelayanan farmasi
- Pencapaian target dihitung dan dipantau secara berkala
- Hasil pencapaian target dianalisis oleh petugas pelayanan ambulans dalam laporan capaian sasaran mutu dan dievaluasi oleh kepala Puskesmas untuk menentukan tidak lanjut dan penetapan target kinerja selanjutnya dengan peningkatan kinerja berkesinambungan



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS URANGAGUNG**

Jalan Raya Cemeng Kalang Sidoarjo Kode Pos 61234  
Telp.(031) 8950177  
email: pkmurangagung@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN**  
**PELAYANAN KASIR**

NO : 440/02/438.5.2.1.3/2022

Status Revisi	: 00
Tanggal Revisi	: 11 Maret 2022
Tanggal Terbit	: 12 Maret 2022

Dibuat oleh :		Diperiksa oleh :		Disetujui oleh :	
Nama		Nama	SITI MARDHIYAH	Nama	Dr. SITI ROCHANI
Jabatan		Jabatan	Ka SUB BAG TU	Jabatan	Kepala Puskesmas

**A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

1. Persyaratan Pelayanan

- Membawa kartu berobat bagi pasien yang sudah terdaftar di Puskesmas dan KTP
- Membawa Kartu Indonesia Sehat/KIS
- Membawa buku KIA untuk balita
- Membawa kuitansi dari ruang pelayanan untuk pasien umum

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

- Petugas mencuci tangan sebelum mulai kerja dan menggunakan alat pelindung diri sesuai prosedur
- Petugas menerima kuitansi pembayaran dari pasien/ keluarga pasien yang didapat dari ruang pelayanan
- Petugas meminta pasien membayar sesuai tagihan
- Petugas memberikan tanda lunas pada kwitansi ( stempel basah )
- Petugas memberikan karcis retribusi kepada pasien/ keluarga pasien sesuai tagihan

### 3. Jangka Waktu Pelayanan

- Waktu tunggu : < 3 menit

### 4. Biaya Tarif

Sesuai dengan Peraturan Bupati no 82 tahun 2020

### 5. Produk Pelayanan

- Pelayanan kasir

### 6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi

- Penerimaan pengaduan masyarakat bisa lewat kotak saran, sms, telpon.
- Pencatatan pengaduan meliputi data surat pengaduan, identitas pelapor dan lokasi kasus
- Merumuskan inti masalah yang diadukan
- Menghubungkan materi kasus pengaduan dengan peraturan yang relevan
- Memeriksa dokumen dan informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan
- Merumuskan rencana penanganan/ langkah2 yang diperlukan
- Merumuskan pengaduan tersebut kepada Kapus atau petugas yang ditunjuk
- Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya maka Ka Pusk atau petugas yang ditunjuk menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor.
- Apabila la laporan tersebut mengandung kebenaran maka kapus atau petugas yang ditunjuk mengambil tindakan sesuai ketentuan yang berlaku.

## **B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

### 1. Dasar Hukum

- Undang-undang RI no 29 tahun 2004 tentang praktek kedokteran
- Undang-undang RI no 36 tahun 2009 tentang kesehatan
- Peraturan Bupati Sidoarjo nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Sidoarjo
- Petunjuk tehnis departemen Kesehatan RI
- Surat Keputusan Kepala Puskesmas tentang uraian tugas

## 2. Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas

- Ruang kasir
- Alat tulis kantor
- Komputer dan jaringan
- Karcis retribusi

## 3. Kompetensi Pelaksana

- Minimal lulusan SMA yang sudah diberi orientasi tentang tugas di kasir

## 4. Pengawasan Internal

- Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan di Pelayanan kasir dipantau oleh Kepala Puskesmas.

## 5. Jumlah Pelaksana

- Petugas kasir : 1 orang
- Bendahara penerimaan : 1 orang

## 6. Jaminan Pelayanan

- Kepala Puskesmas menjamin seluruh pelayan yang diberikan petugas pelayanan farmasi sesuai dengan standart pelayanan

## 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

- Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pengunjung yang menerima pelayanan di pelayanan kasir

## 8. Evaluasi Kinerja Pelayanan

- Kinerja pelaksana ditetapkan melalui target terukur dalam sasaran mutu layanan kasir yang merupakan target kinerja pelayanan kasir
- Pencapaian target dihitung dan dipantau secara berkala
- Hasil pencapaian target dianalisis oleh petugas pelayanan kasir dalam laporan capaian sasaran mutu dan dievaluasi oleh kepala Puskesmas untuk menentukan tidak lanjut dan penetapan target kinerja selanjutnya dengan peningkatan kinerja berkesinambungan



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS URANGAGUNG**

Jalan Raya Cemeng Kalang Sidoarjo Kode Pos 61234  
Telp.(031) 8950177  
email: pkmurangagung@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN**  
**PELAYANAN ADMINISTRASI TATA USAHA**

NO : 440/02/438.5.2.1.3/2022

Status Revisi	: 00
Tanggal Revisi	: 11 Maret 2022
Tanggal Terbit	: 12 Maret 2022

Dibuat oleh :		Diperiksa oleh :		Disetujui oleh :	
Nama	KERTO	Nama	SITI MARDHIYAH	Nama	Dr. SITI ROCHANI
Jabatan	TU	Jabatan	Ka SUB BAG TU	Jabatan	Kepala Puskesmas

**A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

1. Persyaratan Pelayanan

- Kartu identitas (KTP/ KK/ KIA)
- Mengetahui alamat dengan jelas dan membawa persyaratan yang ditentukan bagi pemohon surat ijin/ surat keterangan
- Membawa obat dari farmasi dan lembar surat istirahat dokter untuk permohonan legalisasi surat istirahat
- Membawa surat keterangan sehat dokter untuk permohonan legalisasi surat keterangan sehat

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

- Petugas mencuci tangan sebelum mulai kerja dan menggunakan alat pelindung diri sesuai prosedur
- Petugas menerima pasien/ klien yang datang
- Petugas meminta pasien/ klien menyerahkan persyaratan yang telah ditentukan
- Petugas memeriksa kelengkapan persyaratan

- Petugas mencetak dokumen yang diminta
- Petugas melakukan legalisasi dokumen yang diminta

### 3. Jangka Waktu Pelayanan

- Waktu tunggu : 5-15 menit

### 4. Biaya Tarif

Sesuai dengan Peraturan Bupati no 82 tahun 2020

### 5. Produk Pelayanan

- Surat keterangan istirahat dokter
- Surat keterangan sehat
- Surat persetujuan SIP dokter, pendirian apotek, poliklinik, rumah bersalin, balai pengobatan, STPT, BPS, PIRT
- Surat keterangan penelitian/ magang bagi mahasiswa
- Surat keterangan istirahat bersalin/ hamil

### 6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi

- Penerimaan pengaduan masyarakat bisa lewat kotak saran, sms, telpon.
- Pencatatan pengaduan meliputi data surat pengaduan, identitas pelapor dan lokasi kasus
- Merumuskan inti masalah yang diadukan
- Menghubungkan materi kasus pengaduan dengan peraturan yang relevan
- Memeriksa dokumen dan informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan
- Merumuskan rencana penanganan/ langkah2 yang diperlukan
- Merumuskan pengaduan tersebut kepada Kapus atau petugas yang ditunjuk
- Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya maka Ka Pusk atau petugas yang ditunjuk menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor.
- Apabila la laporan tersebut mengandung kebenaran maka kapus atau petugas yang ditunjuk mengambil tindakan sesuai ketentuan yang berlaku.

## **B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

### 1. Dasar Hukum

- Undang-undang RI no 29 tahun 2004 tentang praktek kedokteran
- Undang-undang RI no 36 tahun 2009 tentang kesehatan
- Peraturan Bupati Sidoarjo nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Sidoarjo
- Petunjuk tehnis departemen Kesehatan RI
- Surat Keputusan Kepala Puskesmas tentang uraian tugas

### 2. Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas

- Ruang tata usaha
- Alat tulis kantor
- Komputer dan jaringan
- Printer
- Stempel

### 3. Kompetensi Pelaksana

- Minimal lulusan D3 yang sudah diberi orientasi tentang tugas di tata usaha

### 4. Pengawasan Internal

- Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan di Pelayanan tata usaha dipantau oleh Kepala Puskesmas.

### 5. Jumlah Pelaksana

- Minimal 1 orang lulusan D3

### 6. Jaminan Pelayanan

- Kepala Puskesmas menjamin seluruh pelayan yang diberikan petugas pelayanan administrasi tata usaha sesuai dengan standart pelayanan

### 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

- Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pengunjung yang menerima pelayanan di pelayanan administrasi tata usaha

### 8. Evaluasi Kinerja Pelayanan

- Kinerja pelaksana ditetapkan melalui target terukur dalam sasaran mutu layanan administrasi tata usaha yang merupakan target kinerja pelayanan administrasi tata usaha
- Pencapaian target dihitung dan dipantau secara berkala
- Hasil pencapaian target dianalisis oleh petugas pelayanan administrasi tata usaha dalam laporan capaian sasaran mutu dan dievaluasi oleh kepala Puskesmas untuk menentukan tidak lanjut dan penetapan target kinerja selanjutnya dengan peningkatan kinerja berkesinambungan



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS URANGAGUNG**

Jalan Raya Cemeng Kalang Sidoarjo Kode Pos 61234  
Telp.(031) 8950177  
email: pkmurangagung@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN**  
**PELAYANAN PENANGANAN ADUAN**

NO : 440/02/438.5.2.1.3/2022

Status Revisi	: 00
Tanggal Revisi	: 11 Maret 2022
Tanggal Terbit	: 12 Maret 2022

Dibuat oleh :		Diperiksa oleh :		Disetujui oleh :	
Nama		Nama	SITI MARDHIYAH	Nama	Dr. SITI ROCHANI
Jabatan		Jabatan	Ka SUB BAG TU	Jabatan	Kepala Puskesmas

**A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

1. Persyaratan Pelayanan

- Keluhan secara lisan (tatap muka dan hotline telepon) dan tertulis (di Kotak saran, buku keluhan pelanggan, atau di ulasan google, Instagram, dan media social lainnya)
- Identitas resmi pelanggan yang membuat keluhan

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

- Petugas menyediakan sarana aduan pelanggan
- Petugas menerima aduan dari pelanggan baik secara lisan atau tertulis
- Petugas menerima dan mencatat aduan untuk diselesaikan
- Tim penanganan aduan melakukan telaah keluhan yang masuk
- Aduan disampaikan kepada Kepala Puskesmas
- Tim penanganan aduan dan Kepala Puskesmas membuat umpan balik atas aduan
- Tim aduan pelanggan menyampaikan umpan balik kepada pelanggan yang membuat keluhan

### 3. Jangka Waktu Pelayanan

- Jangka waktu penyelesaian 2x24 jam

### 4. Biaya Tarif

Sesuai dengan Peraturan Bupati no 82 tahun 2020

### 5. Produk Pelayanan

- Penanganan aduan masyarakat

### 6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi

- Penerimaan pengaduan masyarakat bisa lewat kotak saran, sms, telpon.
- Pencatatan pengaduan meliputi data surat pengaduan, identitas pelapor dan lokasi kasus
- Merumuskan inti masalah yang diadukan
- Menghubungkan materi kasus pengaduan dengan peraturan yang relevan
- Memeriksa dokumen dan informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan
- Merumuskan rencana penanganan/ langkah2 yang diperlukan
- Merumuskan pengaduan tersebut kepada Kapus atau petugas yang ditunjuk
- Apabila hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor tidak terbukti kebenarannya maka Ka Pusk atau petugas yang ditunjuk menyampaikan informasi tersebut kepada pelapor.
- Apabila laporan tersebut mengandung kebenaran maka kapus atau petugas yang ditunjuk mengambil tindakan sesuai ketentuan yang berlaku.

## **B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

### 1. Dasar Hukum

- Undang-undang RI no 29 tahun 2004 tentang praktek kedokteran
- Undang-undang RI no 36 tahun 2009 tentang kesehatan
- Peraturan Bupati Sidoarjo nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kabupaten Sidoarjo
- Petunjuk tehnis departemen Kesehatan RI
- Surat Keputusan Kepala Puskesmas tentang uraian tugas

## 2. Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas

- Ruang pelayanan aduan
- Alat tulis kantor
- Komputer dan jaringan
- Telepon
- Kotak saran

## 3. Kompetensi Pelaksana

- Petugas yang tergabung dalam tim aduan puskesmas

## 4. Pengawasan Internal

- Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan di Pelayanan penanganan aduan dipantau oleh Kepala Puskesmas.

## 5. Jumlah Pelaksana

- Koordinator tim : 1 orang
- Anggota tim : 1 orang

## 6. Jaminan Pelayanan

- Kepala Puskesmas menjamin seluruh pelayan yang diberikan petugas pelayanan penanganan aduan sesuai dengan standart pelayanan

## 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

- Kepala Puskesmas menjamin keamanan dan keselamatan pengunjung yang menerima pelayanan di pelayanan penanganan aduan

## 8. Evaluasi Kinerja Pelayanan

- Kinerja pelaksana ditetapkan melalui target terukur dalam sasaran mutu layanan penanganan aduan yang merupakan target kinerja pelayanan penanganan aduan
- Pencapaian target dihitung dan dipantau secara berkala
- Hasil pencapaian target dianalisis oleh petugas penanganan aduan dalam laporan capaian sasaran mutu dan dievaluasi oleh kepala Puskesmas untuk menentukan tidak lanjut dan penetapan target kinerja selanjutnya dengan peningkatan kinerja berkesinambungan