

LEMBAR PENGESAHAN



Nomor	: 85 Tahun 2023
Revisi Ke	: 0
Mulai berlaku	: 11-01-2023

**SURAT KEPUTUSAN
TENTANG
STANDAR PELAYANAN KLINIS DAN
MAKLUMAT PELAYANAN
DI UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO**

Dibuat Tanggal : 11-01-2023 Oleh Sekretaris Admen  Melani Oktavianita A, S.Kep.,Ns	Diperiksa tanggal : 11-01-2023 Oleh Kasubag TU  Hartoto Sudihyo, S.Kep.,Ns. NIP.198305052009021008	Disetujui tanggal: 11-01-2023 Oleh Kepala Puskesmas  Nurkhotib, SKM.MM NIP.197002181991031007
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO**

Jl. Raya Purwodadi-Blora Km. 11 Kode Pos 58191
Telp: 0292-7620003 Email: pusktawangharjo@gmail.com



PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO

Jl. Raya Purwodadi-Blora Km. 11 Kode Pos 58191
Telp: 0292-7620003 Email: pusktawangharjo@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO

NOMOR 85 TAHUN 2023

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN KLINIS DAN MAKLUMAT
PELAYANAN DI UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO**

KEPALA UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO,

- Menimbang : a. bahwa Puskesmas memberikan pelayanan klinis kepada masyarakat sesuai kebutuhan wilayah kerjanya dengan memperhatikan mutu dan keselamatan pasien;
- b. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik termasuk pelayanan klinis kepada masyarakat wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
- c. bahwa sehubungan dengan maksud tersebut pada huruf a dan b, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Tawangharjo;
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
4. Undang-Undang RI Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan;
5. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat;
6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek;
7. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;

8. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Bupati Grobogan Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Grobogan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan Klinis dan Maklumat Pelayanan di UPTD Puskesmas Tawangharjo sebagaimana tercantum dalam Lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan Klinis sebagaimana dimaksudkan pada diktum "KESATU" dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, acuan penilaian kualitas dan kinerja pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat serta adanya standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan di UPTD Puskesmas Tawangharjo;
- KETIGA : Mekanisme lebih lanjut mengenai pelaksanaan pelayanan klinis juga diatur dalam standar operasional prosedur yang ditetapkan kemudian;
- KETIGA : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada anggaran resmi UPTD Puskesmas Tawangharjo;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan atau perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tawangharjo
pada tanggal 11 Januari 2023

KEPALA UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO,

NURKHOTIB

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO
NOMOR 85 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN KLINIS DAN MAKLUMAT PELAYANAN
DI UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO

A. STANDAR PELAYANAN KLINIS DI UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO

Standar Pelayanan Klinis di UPTD Puskesmas Tawangharjo meliputi:

1. Standar Pelayanan Loker Pendaftaran

- a. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas / KTP/ KK 2. Kartu KIS / BPJS (bila ada) 3. Untuk Pasien UKS (Usaha Kesehatan Sekolah) membawa pengantar dari sekolah
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien Baru <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien datang menuju meja skrining b. Pasien mengambil nomor antrian dengan menunjukkan kartu identitas. c. Pasien menyerahkan nomor antrian ke tempat yang tersedia di meja pendaftaran d. Pasien menunggu panggilan sesuai dengan urutan nomor antrian e. Pasien melakukan proses pendaftaran di meja pendaftaran f. Pasien menunggu panggilan pemeriksaan di ruang pemeriksaan yang dituju 2. Pasien Lama <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien datang menuju meja skrining b. Pasien mengambil nomor antrian dengan menunjukkan kartu identitas c. Pasien menyerahkan nomor antrian ke tempat yang tersedia di meja pendaftaran d. Pasien menunggu panggilan sesuai dengan urutan nomor antrian e. Pasien melakukan proses pendaftaran di meja pendaftaran

		f. Pasien menunggu panggilan pemeriksaan di ruang pemeriksaan yang dituju
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pasien baru : 10 Menit 2. Pasien lama : 5 Menit
4.	Biaya/ Tarif	Gratis Kecuali 1. Pendaftaran pasien umum yang tidak bisa menunjukkan identitas diri (KTP/KK) atau pasien luar Kabupaten Grobogan atau Pasien BPJS Luar FKTP dengan kunjungan lebih dari 3 kali, Rp. 6000,00 2. Surat Keterangan Sehat Umum, Rp.10.000,00 3. Surat Keterangan Sehat Pelajar, Rp. 3.000,00 4. Surat Keterangan Sehat Calon Pengantin, Rp. 40.000,00 5. Surat Keterangan Sehat Calon Jamaah haji, Rp. 10.000,00
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan pendaftaran pasien/ pengguna layanan kesehatan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Email : pusktawangharjo@gmail.com 2. Telepon : (0292) 7620003 3. SMS/ WhatsApp : 085174144005 4. Kotak Saran : Tersedia 5. Website : https://pusktawangharjo.dinkes.grobogan.go.id 6. Petugas Informasi dan Pengaduan

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Perekam Medis dan Angka Kreditnya 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 Tahun

		<p>2016 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2019 Sistem Informasi Puskesmas</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</p> <p>6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan Nomor Nomor 7 Tahun 2020 Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Umum</p>
2.	Sarana dan prasarana dan / atau fasilitas	<p>1. Kursi tunggu pasien</p> <p>2. Meja pendaftaran</p> <p>3. Kursi pendaftaran</p> <p>4. Komputer dan printer</p> <p>5. Alat tulis kantor</p> <p>6. Buku register pasien</p> <p>7. Alat pengeras suara</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Petugas pendaftaran berpendidikan minimal SLTA</p> <p>2. Petugas Rekam Medis berpendidikan D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan</p> <p>3. Terampil mengoperasikan komputer</p> <p>4. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif</p> <p>5. Disiplin dan taat waktu pelayanan</p> <p>6. Berpenampilan rapi dan menarik</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan secara berjenjang</p> <p>3. Dilaksanakan secara kontinyu</p> <p>4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi</p>
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil sebanyak 4 orang petugas

6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur 2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien/pelanggan 3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data pasien 2. Adanya kamera CCTV 3. Adanya Tim Mutu Puskesmas
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap triwulan dalam satu tahun dan pada lokakarya mini lintas sektor tiap triwulan sekali 2. Rapat Koordinasi internal rutin setiap bulan pada kegiatan lokakarya mini lintas program dan insidental terkait pelayanan

2. Standar Pelayanan Ruang Pemeriksaan Umum

Ruang Pemeriksaan Umum di UPTD Puskesmas Tawangharjo terdiri dari 2 (dua) bagian yakni Ruang Pengkajian Awal dan Ruang Periksa Dokter.

a. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Telah mendaftar di loket dan memenuhi standar administrasi (kartu rekam medis telah dikirim ke ruang pengkajian awal oleh petugas loket pendaftaran)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menunggu panggilan di ruang tunggu yang disediakan 2. Di Ruang Pengkajian Awal Perawat melakukan Pengkajian Awal Keperawatan meliputi anamnesis keperawatan dan pemeriksaan : Pengukuran Tinggi Badan, Berat Badan, Lingkar Perut, Tekanan Darah, Nadi, Pernafasan dan Suhu Badan 3. Di Ruang Periksa Dokter Dokter melakukan anamnesis kedokteran dan Pemeriksaan Fisik oleh Dokter Umum dan KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi) bila perlu

		<p>4. Dalam melakukan tindakan ini Dokter bisa melakukan Rujukan Internal ke unit pelayanan yang lain bila diperlukan atau melakukan Rujukan Eksternal ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (Rumah Sakit) untuk penyakit-penyakit yang tidak dapat ditangani di Puskesmas</p> <p>5. Apabila pasien membutuhkan obat, pasien mendapatkan resep dari dokter</p> <p>6. Pasien mengambil obat di Ruang Obat atau Apotek luar yang ditunjuk oleh BPJS (untuk pasien PRB BPJS)</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Di Ruang Pengkajian Awal 3- 6 menit</p> <p>2. Di Ruang Periksa Dokter 5- 10 menit</p>
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Resep dokter/ Konsultasi/ Edukasi/ Rujukan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Email : pusktawangharjo@gmail.com</p> <p>2. Telepon : (0292) 7620003</p> <p>3. SMS/ WhatsApp : 085174144005</p> <p>4. Kotak Saran : Tersedia</p> <p>5. Website : https://pusktawangharjo.dinkes.grobogan.go.id</p> <p>6. Petugas Informasi dan Pengaduan</p>

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan</p>

		<p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2019 tentang Jabatan Fungsional Perawat</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</p>
2.	Sarana dan prasarana dan / atau fasilitas	<p>1. Meja pengkajian awal/ meja perawat</p> <p>2. Meja periksa dokter</p> <p>3. Tempat tidur periksa</p> <p>4. Bahan habis pakai</p> <p>5. Tensimeter</p> <p>6. Thermometer</p> <p>7. Stetoskop</p> <p>8. Senter</p> <p>9. Timbangan</p> <p>10. Microtoise</p> <p>11. Metlin</p> <p>12. Alat tulis kantor</p> <p>13. Komputer</p> <p>14. Printer</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Perawat yang bertugas berpendidikan Minimal D3 Keperawatan</p> <p>2. Dokter yang bertugas adalah dokter umum</p> <p>3. Perawat yang bertugas membuat rujukan online terampil mengoperasikan komputer</p> <p>4. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif</p> <p>5. Disiplin dan taat waktu pelayanan</p> <p>6. Berpenampilan rapi dan menarik</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan secara berjenjang</p> <p>3. Dilaksanakan secara kontinyu</p> <p>4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi</p>
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil sebanyak 4 orang petugas (1 dokter dan 3 perawat)

6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur 2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien/pelanggan 3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data dan privasi pasien 2. Adanya Tim Mutu Puskesmas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap triwulan dalam satu tahun dan pada lokakarya mini lintas sektor tiap triwulan sekali 2. Rapat Koordinasi internal rutin setiap bulan pada kegiatan lokakarya mini lintas program dan insidentil terkait pelayanan

3. Standar Pelayanan Ruang Tindakan Umum/ Gawat Darurat

a. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Telah mendaftar di loket dan untuk kasus gawat darurat dapat langsung mendapatkan pertolongan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang mendapatkan Pemeriksaan Triase / Pemilahan Kegawatdaruratan 2. Pasien dilakukan Anamnesis dan Pemeriksaan Fisik oleh Perawat Ruang Tindakan Umum 3. Pasien mendapatkan penjelasan mengenai Persetujuan Tindakan / Informed Consent <ol style="list-style-type: none"> a. Bila dapat ditangani di Puskesmas <ul style="list-style-type: none"> ● Pasien mendapatkan tindakan medis/ tindakan keperawatan ● Pasien mendapatkan edukasi pasca tindakan dan pemberian resep ● Pasien/ keluarga pasien membayar di kasir jika tindakan tidak dijamin BPJS ● Pasien/ keluarga pasien mengambil obat di Ruang Obat ● Pasien Pulang

		<p>b. Bila tidak dapat ditangani di Puskesmas</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pasien mendapatkan tindakan medis/ tindakan keperawatan awal pra rujukan ● Pasien mendapatkan edukasi perencanaan rujukan ● Pasien dirujuk ke Rumah Sakit
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 – 45 menit (Sesuai dengan tindakan yang diperlukan/ rujukan)
4.	Biaya/ Tarif	<p>Untuk tindakan yang dijamin BPJS : Gratis</p> <p>Untuk Tindakan yang tidak dapat dijamin BPJS</p> <p>a. Kategori I : Rp 30.000,00</p> <p>b. Kategori II : Rp 50.000,00</p> <p>c. Kategori III : Rp 75.000,00</p> <p>d. Kategori IV : Rp 150.000,00</p>
5.	Produk Pelayanan	Konsultasi, Edukasi, Pengobatan, Tindakan, Rujukan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Email : pusktawangharjo@gmail.com</p> <p>2. Telepon : (0292) 7620003</p> <p>3. SMS/ WhatsApp : 085174144005</p> <p>4. Kotak Saran : Tersedia</p> <p>5. Website :</p> <p>https://pusktawangharjo.dinkes.grobogan.go.id</p> <p>6. Petugas Informasi dan Pengaduan</p>

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</p> <p>2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35</p>

		<p>Tahun 2019 tentang Jabatan Fungsional Perawat</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan Nomor Nomor 7 Tahun 2020 Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Umum</p>
2.	Sarana dan prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat tidur pasien 2. Infus set 3. Tensimeter 4. Thermometer 5. Pulse Oximetry 6. Oksigen 7. Hecting-set 8. Obat kegawatdaruratan 9. Lampu tindakan 10. Alat Tulis 11. Meja kerja 12. Form Informed Consent 13. Komputer 14. Printer 15. Mobil ambulance
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat yang bertugas berpendidikan Minimal D3 Keperawatan dan Lulus Pelatihan BTCLS 2. Dokter yang bertugas adalah dokter umum dan Lulus Pelatihan ACLS 3. Perawat yang bertugas membuat rujukan online terampil mengoperasikan komputer 4. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif 5. Disiplin dan taat waktu pelayanan 6. Berpenampilan rapi dan menarik
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi

5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil sebanyak 3 orang petugas (1 dokter dan 2 perawat)
6.	Jaminan pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur 2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien/ pelanggan 3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Jaminan kerahasiaan data dan privasi pasien 2. Adanya Tim Mutu Puskesmas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap triwulan dalam satu tahun dan pada lokakarya mini lintas sektor tiap triwulan sekali 2. Rapat Koordinasi internal rutin setiap bulan pada kegiatan lokakarya mini lintas program dan insidental terkait pelayanan

4. Standar Pelayanan Ruang KIA dan KB

a. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Telah mendaftar di loket dan memenuhi standar administrasi (Kartu rekam medis telah dikirim ke ruang KIA-KB oleh petugas loket pendaftaran) 2. Untuk pasien KIA (hamil) membawa buku KIA 3. Untuk pasien KB membawa kartu KB
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien dipanggil masuk sesuai nomor antrian 2. Pasien dilakukan Pengkajian awal kebidanan meliputi Pemeriksaan subjektif/ Anamnesis dan Pemeriksaan Objektif oleh Petugas Bidan 3. Pasien dijelaskan mengenai prosedur tindakan / Informed Consent (bila akan dilakukan tindakan) 4. Pasien mendapatkan tindakan dan edukasi pasca tindakan 5. Apabila diperlukan pasien dapat mendapatkan Rujukan Internal ke unit pelayanan yang lain

		atau Rujukan Eksternal ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (Rumah Sakit) untuk kriteria tertentu yang tidak dapat ditangani di Puskesmas
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10- 30 menit
4.	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk tindakan yang ditanggung BPJS: Gratis 2. Untuk Tindakan yang tidak ditanggung BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. Pasang Implan : Rp.55.000,00 b. Bongkar Implan : Rp.55.000,00 c. Pasang IUD : Rp.55.000,00 d. Lepas IUD : Rp.55.000,00 e. Suntik KB : Rp.15.000,00
5.	Produk Pelayanan	Konsultasi dan Edukasi dan/atau tindakan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : pusktawangharjo@gmail.com 2. Telepon : (0292) 7620003 3. SMS/ WhatsApp : 085174144005 4. Kotak Saran : Tersedia 5. Website : https://pusktawangharjo.dinkes.grobogan.go.id 6. Petugas Informasi dan Pengaduan

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2019 tentang Jabatan Fungsional Bidan

		<p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Pelayanan Kesehatan Kehamilan, Melahirkan, Kontrasepsi dan Seksual</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan Nomor Nomor 7 Tahun 2020 Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Umum</p>
2.	Sarana dan prasarana dan / atau fasilitas	<p>1. Meja periksa</p> <p>2. Kursi petugas</p> <p>3. Kursi periksa</p> <p>4. Meja tindakan</p> <p>5. Alat tindakan</p> <p>6. Tensimeter</p> <p>7. Thermometer</p> <p>8. Senter</p> <p>9. Doppler</p> <p>10. Metlin</p> <p>11. Palu Refleks</p> <p>12. Pulse Oksimetri</p> <p>13. Tempat tidur ginekologi</p> <p>14. Tempat tidur pasien</p> <p>15. Bahan habis pakai</p> <p>16. KB-set</p> <p>17. Komputer dan printer</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Bidan yang bertugas berpendidikan Minimal D3 Kebidanan</p> <p>2. Bidan yang bertugas membuat rujukan online terampil mengoperasikan komputer</p> <p>3. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif</p> <p>4. Disiplin dan taat waktu pelayanan</p> <p>5. Berpenampilan rapi dan menarik</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan secara berjenjang</p> <p>3. Dilaksanakan secara kontinyu</p> <p>4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi</p>
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil sebanyak 3 orang petugas

6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur 2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien/pelanggan 3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data dan privasi pasien 2. Adanya Tim Mutu Puskesmas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap triwulan dalam satu tahun dan pada lokakarya mini lintas sektor tiap triwulan sekali 2. Rapat Koordinasi internal rutin setiap bulan pada kegiatan lokakarya mini lintas program dan insidentil terkait pelayanan

5. Standar Pelayanan Ruang Imunisasi

a. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien rujukan internal dari ruang KIA Telah mendaftarkan di loket dan memenuhi standar administrasi (surat rujukan telah dikirim ke ruang imunisasi oleh petugas ruang KIA) 2. Pasien imunisasi COVID Membawa kartu identitas (KTP/KK/KIS)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk Pasien rujukan internal dari ruang KIA <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien menunggu panggilan di ruang tunggu b. Pasien mendapatkan penjelasan mengenai prosedur tindakan / Informed Consent c. Pasien mendapatkan tindakan dan edukasi pasca tindakan d. Pasien kembali ke ruang tunggu apabila mendapatkan rujukan internal ke unit lain 2. Untuk Pasien vaksinasi COVID <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien/ sasaran menunggu di ruang tunggu dengan menyiapkan KTP (dan Kartu vaksin 1

		<p>atau 2 untuk vaksin ke 3) serta mengisi kartu screening</p> <p>b. Pasien / sasaran dipanggil di Meja 1 atau meja screening dan vaksinasi untuk dilakukan pemeriksaan/ screening oleh petugas apabila lulus screening dilakukan vaksinasi covid-19</p> <p>c. Pasien/ sasaran menuju meja 2 atau meja Pencatatan (termasuk Pendaftaran dan Perubahan Data, jika dibutuhkan) dan Observasi</p> <p>d. Pasien/ sasaran pulang membawa kartu vaksin atau kalau tidak memungkinkan dikirim lewat Whatsapp atau buka link peduli lindungi untuk mendapatkan kartu vaksin</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15- 30 Menit
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Imunisasi, Konsultasi, Edukasi dan Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : pusktawangharjo@gmail.com 2. Telepon : (0292) 7620003 3. SMS/ WhatsApp : 085174144005 4. Kotak Saran : Tersedia 5. Website : https://pusktawangharjo.dinkes.grobogan.go.id 6. Petugas Informasi dan Pengaduan

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2019 tentang Jabatan Fungsional Perawat 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2019 tentang Jabatan fungsional Bidan

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 18 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)
2.	Sarana dan prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja anamnesis 2. Kursi 3. Tensimeter 4. Thermogun 5. Stetoskop 6. Timbangan badan 7. Sputum 8. Vaksin 9. Laptop dan printer 10. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Imunisasi yang bertugas berpendidikan Minimal D3 Kebidanan/Keperawatan 2. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan 4. Berpenampilan rapi dan menarik
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah personil yang bertugas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk pasien rujukan internal dari ruang KIA <ul style="list-style-type: none"> · 2 orang petugas 2. Untuk pasien Imunisasi / Vaksin Covid- 19 <ul style="list-style-type: none"> · 4 orang petugas
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur 2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien/ pelanggan

		3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Jaminan kerahasiaan data dan privasi pasien 2. Adanya Tim Mutu Puskesmas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap triwulan dalam satu tahun dan pada lokakarya mini lintas sektor tiap triwulan sekali 2. Rapat Koordinasi internal rutin setiap bulan pada kegiatan lokakarya mini lintas program dan insidentil terkait pelayanan

6. Standar Pelayanan Ruang MTBS

a. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Telah mendaftar di loket dan memenuhi standar administrasi (Kartu rekam medis telah dikirim ke ruang MTBS oleh petugas loket pendaftaran)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien dipanggil masuk sesuai nomor antrian 2. Pasien dilakukan Pemeriksaan Subjektif/ Anamnesis dan Pemeriksaan Objektif 3. Apabila dianggap perlu, pasien dilakukan Rujukan Internal ke unit pelayanan lain, seperti: Ruang Periksa Dokter, Ruang Laboratorium, Ruang Periksa Gigi, atau Ruang KIE Gizi 4. Apabila tidak dapat ditangani di Puskesmas, pasien diberikan Rujukan External ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (Rumah Sakit) 5. Apabila mendapat resep, Pasien mengambil obat di Ruang Obat 6. Pasien pulang
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 - 20 menit
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Konsultasi dan edukasi, resep

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Email : pusktawangharjo@gmail.com 2. Telepon : (0292) 7620003 3. SMS/ WhatsApp : 085174144005 4. Kotak Saran : Tersedia 5. Website : https://pusktawangharjo.dinkes.grobogan.go.id 6. Petugas Informasi dan Pengaduan
----	-----------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 70 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Manajemen Terpadu Balita Sakit Berbasis Masyarakat 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 tahun 2019 tentang Jabatan Fungsional Bidan
2.	Sarana dan prasarana dan / atau fasilitas	1. Meja dan kursi 2. Thermometer 3. Senter 4. Stetoskop 5. Metlin 6. Pengukur Tinggi Badan 7. Timbangan 8. Stop watch 9. Komputer dan printer 10. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas berpendidikan Minimal D3 Kebidanan 2. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan 4. Berpenampilan rapi dan menarik

4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil sebanyak 2 orang petugas
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur 2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien/ pelanggan 3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data dan privasi pasien 2. Adanya Tim Mutu Puskesmas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap triwulan dalam satu tahun dan pada lokakarya mini lintas sektor tiap triwulan sekali 2. Rapat Koordinasi internal rutin setiap bulan pada kegiatan lokakarya mini lintas program dan insidental terkait pelayanan

7. Standar Pelayanan Ruang Kesehatan Gigi dan Mulut/ Ruang Periksa Gigi

a. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Telah mendaftar di loket dan memenuhi standar administrasi (Kartu rekam medis telah dikirim ke ruang periksa gigi oleh petugas loket pendaftaran)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dipanggil masuk sesuai nomor antrian 2. Pasien dilakukan Pemeriksaan Subjektif/ Anamnesis dan Pemeriksaan Objektif 3. Pasien mendapatkan penjelasan prosedur tindakan/ Informed Consent (bila akan dilakukan tindakan) 4. Pasien mendapatkan tindakan Gigi 5. Pasien mendapatkan edukasi pasca tindakan

		6. Apabila diperlukan, pasien dilakukan rujukan internal ke unit pelayanan lain 7. Apabila tidak dapat ditangani di Puskesmas, pasien dilakukan Rujukan Eksternal 8. Apabila mendapat resep, Pasien mengambil obat di Ruang Obat 9. Pasien pulang
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10- 30 menit
4.	Biaya/ Tarif	1. Untuk tindakan yang ditanggung BPJS : Gratis 2. Untuk Tindakan yang tidak ditanggung BPJS a. Penambalan Gigi Sementara : Rp 30.000,00 b. Penambalan Gigi Permanen : Rp 60.000,00 c. Pencabutan Gigi Susu : Rp 30.000,00 d. Pencabutan Gigi Tetap : Rp 75.000,00 e. Pembersihan Karang Gigi per Segmen : Rp 40.000,00
5.	Produk Pelayanan	Resep dokter, Konsultasi dan Edukasi, Tindakan Gigi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Email : pusktawangharjo@gmail.com 2. Telepon : (0292) 7620003 3. SMS/ WhatsApp : 085174144005 4. Kotak Saran : Tersedia 5. Website : https://pusktawangharjo.dinkes.grobogan.go.id 6. Petugas Informasi dan Pengaduan

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37

		<p>Tahun 2019 tentang Jabatan Fungsional Terapis Gigi dan Mulut</p> <p>4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 141 Tahun 2003 tentang Jabatan Fungsional Dokter gigi</p> <p>5. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 284 Tahun 2006 tentang Standar Asuhan Kesehatan Gigi dan Mulut</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan Nomor Nomor 7 Tahun 2020 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Umum</p>
2.	Sarana dan prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja anamnesis/ Meja Dokter 2. Dental unit 3. Kompresor 4. Tensimeter 5. Stetoskop 6. Timbangan badan 7. Thermometer 8. Sterilisator 9. Alat tindakan 10. Komputer dan printer 11. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terapis Gigi dan Mulut yang bertugas berpendidikan Minimal D3 Kesehatan Gigi 2. Dokter yang bertugas adalah dokter Gigi 3. Terapis Gigi dan Mulut yang bertugas membuat rujukan online terampil mengoperasikan komputer 4. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif 5. Disiplin dan taat waktu pelayanan 6. Berpenampilan rapi dan menarik
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi

5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil sebanyak 2 orang petugas (1 dokter gigi dan 1 terapis gigi dan mulut)
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur 2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien/ pelanggan 3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data dan privasi pasien 2. Adanya Tim Mutu Puskesmas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap triwulan dalam satu tahun dan pada lokakarya mini lintas sektor tiap triwulan sekali 2. Rapat Koordinasi internal rutin setiap bulan pada kegiatan lokakarya mini lintas program dan insidental terkait pelayanan

8. Standar Pelayanan Ruang Konseling/ Ruang Edukasi

a. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Untuk pasien Rujukan Internal dari unit pelayanan lain Telah mendaftar di loket dan memenuhi standar administrasi (Kartu rekam medis telah dikirim ke ruang konseling oleh petugas yang melakukan rujukan)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dipanggil masuk sesuai nomor antrian 2. Pasien dilakukan assessment gizi 3. Pasien dilakukan diagnosis gizi 4. Pasien mendapatkan intervensi/ tindakan bila perlu 5. Pasien mendapatkan edukasi gizi 6. Pasien pulang atau kembali ke unit yang melakukan rujukan internal sesuai kebutuhan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10- 25 menit
4.	Biaya/ Tarif	Gratis

5.	Produk Pelayanan	Konsultasi dan edukasi, rekomendasi diet gizi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : pusktawangharjo@gmail.com 2. Telepon : (0292) 7620003 3. SMS/ WhatsApp : 085174144005 4. Kotak Saran : Tersedia 5. Website : https://pusktawangharjo.dinkes.grobogan.go.id 6. Petugas Informasi dan Pengaduan

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 23 tahun 2001 tentang Jabatan fungsional Nutrisionis dan angka kreditnya 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 78 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 41 Tahun 2014 tentang Pedoman Gizi Seimbang 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
2.	Sarana dan prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja petugas/ meja anamnesis 2. Timbangan badan 3. Microtoise (alat ukur tinggi badan) 4. Pengukur LILA (lingkar lengan atas) 5. Leaflet Diet 6. Komputer dan Printer 7. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas gizi (Nutrisionis) yang bertugas berpendidikan Minimal D3 Ahli Madya Gizi 2. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan 4. Berpenampilan rapi dan menarik

4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil sebanyak 1 orang petugas
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur 2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien/ pelanggan 3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data dan privasi pasien 2. Adanya Tim Mutu Puskesmas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap triwulan dalam satu tahun dan pada lokakarya mini lintas sektor tiap triwulan sekali 2. Rapat Koordinasi internal rutin setiap bulan pada kegiatan lokakarya mini lintas program dan insidentil terkait pelayanan

9. Standar Pelayanan Ruang Obat/ Farmasi

a. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Membawa kertas resep dari unit pelayanan lain
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menyerahkan resep ke petugas 2. Pasien menunggu di ruang tunggu 3. Petugas memeriksa kelengkapan resep 4. Petugas menyiapkan obat dan etiket 5. Petugas memanggil pasien 6. Petugas memverifikasi identitas pasien sesuai dengan identitas di resep 7. Petugas menyerahkan obat ke pasien

		8. Petugas memberikan informasi ke pasien tentang cara pemakaian obat, efek samping obat dan penyimpanan obat 9. Pasien pulang
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu pelayanan resep : 1. Obat Non Racikan : <10 menit 2. Obat Racikan : <15 menit
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Obat, Konsultasi dan Edukasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Email : pusktawangharjo@gmail.com 2. Telepon : (0292) 7620003 3. SMS/ WhatsApp : 085174144005 4. Kotak Saran : Tersedia 5. Website : https://pusktawangharjo.dinkes.grobogan.go.id 6. Petugas Informasi dan Pengaduan

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2008 tentang Jabatan Fungsional Asisten Apoteker dan angka kreditnya 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tahun Nomor 13 Tahun 2021 tentang Jabatan fungsional Apoteker

2.	Sarana dan prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja pemberian obat 2. Meja peracikan obat 3. Ruang tunggu 4. Komputer dan Printer 5. Alat tulis kantor 6. Kursi petugas farmasi 7. Alat penghalus obat racikan (blender, mortar dan alu penumbuk) 8. Alat kelengkapan farmasi lainnya (plastik, etiket, kertas obat racikan) 9. Lemari Obat
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Farmasi yang bertugas berpendidikan Minimal D3 Ahli Madya Farmasi 2. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan 4. Berpenampilan rapi dan menarik
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil sebanyak 3 orang petugas (1 Apoteker, 1 Asisten Apoteker, dan 1 Staf)
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur 2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien/ pelanggan 3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data dan privasi pasien 2. Adanya Tim Mutu Puskesmas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap triwulan dalam satu tahun dan pada lokakarya mini lintas sektor tiap triwulan sekali 2. Rapat Koordinasi internal rutin setiap bulan pada kegiatan lokakarya mini lintas program dan insidentil terkait pelayanan

10. Standar Pelayanan Ruang Laboratorium

a. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Untuk pasien Rujukan Internal dari unit pelayanan lain: sudah mendapatkan lembar permintaan laboratorium dari unit yang melakukan rujukan internal
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menyerahkan formulir permintaan laboratorium 2. Pasien dipanggil masuk sesuai urutan 3. Petugas melakukan penjelasan prosedur tindakan/ Informed Consent 4. Petugas meminta atau mengambil Spesimen dari Pasien 5. Pasien dipersilahkan menunggu di ruang tunggu 6. Petugas melakukan pemeriksaan Spesimen 7. Petugas menyerahkan hasil pemeriksaan kepada pasien 8. Pasien membawa hasil pemeriksaan laboratorium ke ruang yang melakukan Rujukan Internal untuk mendapatkan penjelasan hasil
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Darah Rutin : 10 menit 2. Pemeriksaan Golongan Darah : 10 menit 3. Pemeriksaan GDS : 30 menit 4. Pemeriksaan Kolesterol : 30 menit 5. Pemeriksaan Trigliserida : 30 menit 6. Pemeriksaan Asam Urat : 30 menit 7. Pemeriksaan Protein : 10 menit 8. Pemeriksaan PP Test : 10 menit 9. Pemeriksaan Swab Antigen : 15- 20 menit 10. Pemeriksaan BTA : 8- 24 Jam
4.	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk tindakan yang ditanggung BPJS : Gratis 2. Untuk Tindakan yang tidak ditanggung BPJS <ol style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan Laboratorium Sederhana Rp 17.500,00 b. Pemeriksaan Laboratorium Sedang Rp 26.500,00

		<p>c. Pemeriksaan Laboratorium Canggih Rp 52.500,00</p> <p>d. Pemeriksaan Laboratorium Besar Rp 38.500,00</p>
5.	Produk Pelayanan	Pemeriksaan darah, pemeriksaan urin, pemeriksaan sputum, pemeriksaan swab
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Email : pusktawangharjo@gmail.com</p> <p>2. Telepon : (0292) 7620003</p> <p>3. SMS/ WhatsApp : 085174144005</p> <p>4. Kotak Saran : Tersedia</p> <p>5. Website :</p> <p>https://pusktawangharjo.dinkes.grobogan.go.id</p> <p>6. Petugas Informasi dan Pengaduan</p>

b. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</p> <p>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2006 tentang Jabatan Fungsional Pranata laboratorium kesehatan dan angka kreditnya</p> <p>3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</p> <p>5. Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan Nomor 7 Tahun 2020 Perubahan Keempat Atas Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Umum</p>
2.	Sarana dan prasarana dan / atau fasilitas	<p>1. Meja dan kursi</p> <p>2. Perangkat sampling</p> <p>3. Alat Centrifuge</p> <p>4. Fotometer</p>

		<ul style="list-style-type: none"> 5. Mikroskop Binokuler 6. Komputer 7. Alat Tulis Kantor 8. Lemari reagen 9. Lemari es
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Laboratorium yang bertugas berpendidikan Minimal D3 Ahli Madya Laboratorium Medik 2. Bersikap ramah, sopan, empatik, komunikatif 3. Disiplin dan taat waktu pelayanan 4. Berpenampilan rapi dan menarik
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil sebanyak 2 orang petugas
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur 2. Tidak ada diskriminasi terhadap pasien/ pelanggan 3. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan santun
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan data dan privasi pasien 2. Adanya Tim Mutu Puskesmas
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan setiap triwulan dalam satu tahun dan pada lokakarya mini lintas sektor tiap triwulan sekali 2. Rapat Koordinasi internal rutin setiap bulan pada kegiatan lokakarya mini lintas program dan insidentil terkait pelayanan

B. MAKLUMAT PELAYANAN UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO

“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus. Apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi dan memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.”

KEPALA UPTD PUSKESMAS TAWANGHARJO,



NURKHOTIB