



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS PESAGUAN**

Jalan Provinsi Ketapang-Kendawangan Kec. Matan Hilir Selatan Kab. Ketapang Kode Pos 78861  
Alamat Email : puskesmaspesaguan@gmail.com

---

---

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS PESAGUAN

NOMOR : 02/SK/PKM-PSG/I/2023

TENTANG

STANDART PELAYANAN,

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA UPTD PUSKESMAS PESAGUAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk lebih menjamin konsistensi pelayanan, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai Pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan, sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan teratur;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Puskesmas Pesaguan tentang Perubahan atas Penetapan Standar Pelayanan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);

3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 229, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5942);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2016 Nomor 1423);
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1590);
9. Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang;
10. Peraturan Bupati No 57 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Bidang Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah, Puskesmas Rawat Inap Dan Puskesmas Non Rawat Inap Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang.

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- Kesatu : STANDART PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PESAGUAN
- Kedua : Standar Pelayanan Puskesmas Pesaguan sebagaimana tercantum dalam lampiran merupakan produk/jenis bagian yang tidak terpisah dari keputusan ini;
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam DIKTUM KESATU merupakan implementasi dari tugas pelayanan langsung yang diselenggarakan oleh Puskesmas Pesaguan;
- Keempat : Standar Pelayanan untuk setiap jenis layanan sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini, merupakan alat yang digunakan untuk menilai kualitas dan kinerja pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan masyarakat;
- Kelima : Surat Keputusan ini berlaku pada tanggal yang ditetapkan, dan

akan diadakan perubahan/penyempurnaan sebagaimana mestinya apabila dipandang perlu.

Ditetapkan di : Pesaguan

pada tanggal : 02 Januari 2023

KEPALA PUSKESMAS PESAGUAN



TIOMIDA SARTIKA ADRYANI

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS  
PESAGUAN  
NOMOR : 02/SK/PKM-PSG/I/2023  
TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
DI PUSKESMAS PESAGUAN

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
DI PUSKESMAS PESAGUAN

I. **PENDAHULUAN**

Dalam rangka mewujudkan pemerintah yang baik (good governance), kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat disemua unit pelayanan harus senantiasa dapat ditingkatkan, terselenggaranya pelayanan publik yang prima dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Standar Pelayanan merupakan pengakuan pemberian hak dan kewenangan daerah dalam wujud tugas dan kewajiban yang harus dilakukan oleh Puskesmas. Standar Pelayanan adalah Standar dengan batas-batas tertentu untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat yang mencakup jenis pelayanan, indikator dan nilai guna mengetahui tingkat unit pelayanan di lingkungan Puskesmas Pesaguan.

II. Tujuan Umum dan Tujuan Khusus.

a. Tujuan Umum

- a) Pedoman bagi Puskesmas dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat.
- b) Terjaminnya hak masyarakat dalam menerima suatu layanan.
- c) Dapat digunakan sebagai alat untuk menentukan alokasi anggaran yang dibutuhkan.
- d) Alat Akuntabilitas Puskesmas dalam Penyelenggaraan Layanan.
- e) Terciptanya Transparansi dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan Puskesmas.

b. Tujuan Khusus

Standar Pelayanan sebagai upaya mewujudkan pelayanan yang cepat, efektif, efisien, transparan serta mewujudkan hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Puskesmas.

### III. Visi Misi, Motto, Maklumat Pelayanan, dan Tata Nilai Puskesmas.

#### a. Visi Puskesmas Pesaguan

Visi adalah Cara pandang suatu organisasi agar dapat eksis,antisifatif dan inovatif, Mengacu kepada Visi Bupati Ketapang, Visi Puskesmas Pesaguan adalah Terwujudnya masyarakat yang sehat dan mandiri serta berkeadilan di wilayah kerja Puskesmas Pesaguan.

#### b. Misi Puskesmas Pesaguan

Misi merupakan pernyataan apa yang harus dikerjakan oleh suatu rganisasi dalam mewujudkan Visi serta memberikan Petunjuk garis besar cara pencapaian Misi, Misi Puskesmas Pesaguan dirumuskan sebagai berikut :

Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang merata, terjangkau dan berkeadilan serta meningkatkan pemberdayaan kesehatan masyarakat dengan kemitraan yang berkesinambungan untuk mendorong terwujudnya kemandirian hidup sehat

#### c. Motto Puskesmas Pesaguan

Motto Pelayanan Puskesmas Pesaguan adalah “C E T A R”.

( Cepat, Tepat dan Ramah )

#### d. Maklumat Pelayanan Puskesmas Pesaguan

“Dengan ini, Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan, Memberikan Pelayanan Sesuai Kewajiban, dan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus, Serta Bersedia Menerima Sanksi dan atau Memberikan Kompensasi Apabila Pelayanan Yang Diberikan Tidak Sesuai Standar”

#### e. Tata Nilai Puskesmas Pesaguan

Dalam mencapai Visi dan Misinya Puskesmas Pesaguan menerapkan Tata Nilai ;

**“ S E H A T I “**

**S**opan Baik dalam berpakaian dan bertutur sapa

**E**mpati Yaitu Memberikan perhatian yang tulus dan melayani masyarakat

**H**andal dalam Memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya

**A**dil dalam memberikan pelayanan yaitu Tidak memihak atau menempatkan sesuatu pada porsinya

**T**erpercaya dalam Membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat

**I**novatif dalam pelayanan yaitu Memiliki sensitivitas yang tinggi terhadap masalah kesehatan masyarakat dan lingkungannya.

### IV. Jenis – Jenis Pelayanan

1. Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medik,
2. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum,
3. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Lansia,
4. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Khusus,
5. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut,



		2.	pendaftaran baru :Rp.5000.- Bagi Pasien pemegang Kartu Jaminan Kesehatan biaya ditanggung jaminan (kecuali retribusi untuk pelayanan KIR dokter, tes buta warna)
5.	Produk Layanan		1. Karcis 2. Resep 3. Kartu Berobat 4. Bukti Pembayaran
6.	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran	A.	Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan. 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan. 3. SMS : 0895 4214 44744 4. Telepon : 0895 4214 44744 5. Facebook : Puskesmaspesaguanmhs 6. Email : 7. Website : 8. Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke Dinkes Kabupaten.
		B.	Waktu Pelayanan Senin – Kamis : 08.00– 12.00 WIB Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB Sabtu : 08.00 – 12.00 WIB
		C.	Waktu Pendaftaran Senin-Sabtu : 07.30-12.00 WIB

### *Manufacturing*

1.	Dasar Hukum	1.	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 269/MENKES /PER/III/2008, tentang Rekam Medis.
		2.	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122).
		3.	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 1676)
2.	Sarana, Prasarana dan /	1.	Ruang tunggu dilengkapi kipas angin dan

	atau fasilitas		televise 2. Ruang tunggu khusus untuk anak-anak 3. Fasilitas charger handphone 4. Koran dan bahan bacaan lainnya 5. Nomor antrian pendaftaran 6. Komputer dan Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1.	DIII Rekam Medis yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan
		2.	kewenangannya. SLTA / sederajat
4.	Pengawasan Internal	1.	Supervisi oleh atasan langsung
		2.	Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	1.	D3 Keperawatan : 5 orang
		2.	SLTA / sederajat : 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan		Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat di pertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan		Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Pelayanan	1.	Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali
		2.	Evalusi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
		3.	Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

## 2. PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM

### *Service Delivery*

NO.	KOMPONEN		URAIAN
1.	Persyaratan Layanan		Tersedianya Rekam Medis Pasien
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1.	Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian
		2.	Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis
		3.	Petugas melakukan anamnesis
		4.	Petugas melakukan pengukuran vital sign
		5.	Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan Sesuai prosedur
		6.	Petugas menentukan diagnosis

		7.	Petugas memberikan terapi / tindakan lanjut yang sesuai
3.	Jangka Waktu Pelayanan		Sesuai Kasus (5 – 10 Menit)
4.	Biaya dan Tarif		Pasien Umum : sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 11 tahun 2013, tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5.	Produk Layanan		Konsultasi dokter, Pemeriksaan medis, Tindakan medis, Surat Rujukan
6.	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran	A.	<p>Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan.</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan.</li> <li>3. SMS : 0895 4214 44744</li> <li>4. Telepon : 0895 4214 44744</li> <li>5. Facebook : Puskesmaspesaguanmhs</li> <li>6. Email :</li> <li>7. Website :</li> <li>8. Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke Dinkes Kabupaten.</li> </ol> <p>B. Waktu Pelayanan            Senin – Kamis : 08.00– 12.00 WIB            Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB            Sabtu : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>C. Waktu Pendaftaran            Senin-Sabtu : 07.30-12.00 WIB</p>

### *Manufacturing*

1.	Dasar Hukum	1.	Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
		2.	Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
2.	Sarana, Prasarana dan / atau fasilitas	1.	Ruang pemeriksaan pasien umum
		2.	Ruangan pemeriksaan pasien lansia
		3.	Peralatan medis pendukung
		4.	Komputer dan jaringannya

		5.	Ruang tunggu pasien
3.	Kompetensi Pelaksana	1.	Dokter umum yang memiliki surat ijin praktek
		2.	DIII/D4/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan Internal	1.	Supervisi oleh atasan langsung
		2.	Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	1.	Dokter Umum : 1 orang
		2.	Perawat : 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan		Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat di pertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan		Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Pelayanan	1.	Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali
		2.	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
		3.	Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

### 3. PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

#### *Service Delivery*

NO.	KOMPONEN		URAIAN
1.	Persyaratan Layanan	1.	Tersedianya Rekam Medis Pasien
		2.	Rujukan Internal
		3.	Resep
		4.	Surat Keterangan Sakit
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1.	Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian
		2.	Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis
		3.	Identifikasi ulang
		4.	Petugas melakukan anamnesis dan pengukuran tekanan darah, suhu, berat badan, tinggi badan
		5.	Petugas melakukan pemeriksaan riwayat penyakit dan kroscek untuk pasien baru,

			<p>untuk pasien lama dilanjutkan pemeriksaan sesuai keluhan pasien</p> <p>6. Pemeriksaan ekstra oral dan intraoral</p> <p>7. Petugas menentukan diagnosis penyakit</p> <p>Petugas menentukan tindakan jika memang diperlukan atau pemberian resep untuk pasien premedikasi dan surat rujukan jika pasien perludirujuk</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan		Sesuai Kasus (5 – 30 Menit)
4.	Biaya dan Tarif		Pasien Umum : Sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 11 tahun 2013 tentang Retribusi PelayananKesehatan
5.	Produk Layanan		Pelayanan Konsultasi dokter, Pemeriksaan medis, Tindakan medis (Pencabutan gigi, pembersihan karang gigi, penambahan gigi, pemberian resep), Surat Rujukan
6.	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran	<p>A.</p> <p>Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan.</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan.</li> <li>3. SMS : 0895 4214 44744</li> <li>4. Telepon : 0895 4214 44744</li> <li>5. Facebook : Puskesmaspesaguanmhs</li> <li>6. Email :</li> <li>7. Website :</li> <li>8. Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke Dinkes Kabupaten.</li> </ol> <p>B. Waktu Pelayanan</p> <p>Senin – Kamis : 08.00– 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>C. Waktu Pendaftaran</p> <p>Senin-Sabtu : 07.30-12.00 WIB</p>	

### *Manufacturing*

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> </ol>
----	-------------	---

		3.	Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
2.	Sarana, Prasarana dan / atau fasilitas	1. 2.	Ruang pemeriksaan gigi Alat medis pendukung
3.	Kompetensi Pelaksana	1. 2.	Dokter Gigi yang memiliki surat ijin praktek DIII/DIV Keperawatan Gigi yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan Internal	1. 2.	Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	1. 2.	Dokter Gigi : 1 orang Perawat Gigi : 3 orang
6.	Jaminan Pelayanan		Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat di pertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. 2. 3.	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlakupenggunaanya (tidak kadaluwarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Pelayanan	1. 2. 3.	Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

#### 4. ELAYANAN KESEHATAN LANSIA

##### *Service Delivery*

NO.	KOMPONEN		URAIAN
1.	Persyaratan Layanan	1. 2. 3. 4.	Tersedianya Rekam Medis Pasien Rujukan Internal Resep Surat Keterangan Sakit

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1.	Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian
		2.	Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis
		3.	Petugas melakukan anamnesis
		4.	Petugas melakukan pengukuran vital sign
		5.	Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan Sesuai prosedur
		6.	Petugas menentukan diagnosis
		7.	Petugas memberikan terapi / tindakan lanjut yang sesuai
3.	Jangka Waktu Pelayanan		Sesuai Kasus (5 – 10 Menit)
4.	Biaya dan Tarif		Pasien Umum : Sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 11 tahun 2013 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5.	Produk Layanan		Pelayanan Konsultasi dokter, Pemeriksaan medis, Tindakan medis, Surat Rujukan.
6.	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran	A.	Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan. 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan. 3. SMS : 0895 4214 44744 4. Telepon : 0895 4214 44744 5. Facebook : Puskesmaspesaguanmhs 6. Email : 7. Website : 8. Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke Dinkes Kabupaten.
		B.	Waktu Pelayanan Senin – Kamis : 08.00– 12.00 WIB Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB Sabtu : 08.00 – 12.00 WIB
		C.	Waktu Pendaftaran Senin-Sabtu : 07.30-12.00 WIB

### *Manufacturing*

1.	Dasar Hukum	1.	Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
		2.	Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang

		3.	Puskesmas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
2.	Sarana, Prasarana dan / atau fasilitas	1. 2. 3.	Ruang pemeriksaan pasien lansia Alat medis pendukung Ruang tunggu pasien
3.	Kompetensi Pelaksana	1. 2.	Dokter umum yang memiliki surat ijin praktek DIII/DIV Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan Internal	1. 2.	Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana	1. 2. 3.	Dokter Umum : 1 orang Perawat : 3 orang Bidan : 1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan		Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat di pertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. 2. 3.	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlakupenggunaanya (tidak kadaluwarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Pelayanan	1. 2. 3.	Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali



*Manufacturing*

1.	Dasar Hukum	1.	Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
		2.	Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
2.	Sarana, Prasarana dan / atau fasilitas	1.	Ruang pemeriksaan KIA
		2.	Alat medis pendukung
		3.	Ruang tunggu khusus untuk ibu dan anak
3.	Kompetensi Pelaksana	1.	DIII/DIV Kebidanan yang memiliki surat
		2.	tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan Internal	1.	Supervisi oleh atasan langsung
		2.	Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana		Bidan : Minimal 2 Orang
6.	Jaminan Pelayanan		Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat di pertanggung jawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan		Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Pelayanan	1.	Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali
		2.	Evalusi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
		3.	Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

6. PELAYANAN IMUNISASI DAN MTBS

*Service Delivery*

NO.	KOMPONEN		URAIAN
1.	Persyaratan Layanan		Tersedianya Rekam Medis Pasien
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1.	Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian
		2.	Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis
		3.	Petugas melakukan anamnesis



		<p>tahun 2017 tentang pedoman penilaian kinerja unit penyelenggaraan publik.</p> <p>4. Permenkes RI Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 43 tahun 2019 tentang</p> <p>5. Puskesmas Peraturan Kemenkes RI No. 46 2015 tentang Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</p>
2.	Sarana, Prasarana dan / atau fasilitas	<p>1. Peralatan :</p> <p>a) Tensi meter</p> <p>b) Stetoskop</p> <p>c) Senter</p> <p>d) Thermometere</p> <p>e) Tang spatel</p> <p>2. Perlengkapan :</p> <p>a) Meja</p> <p>b) Kursi</p> <p>c) Lemari alat</p> <p>d) Meteran tinggi badan</p> <p>e) Timbangan</p> <p>f) Sobron/Tissu</p> <p>g) Rak buku</p> <p>h) Pengharum ruangan</p> <p>i) Handsanitizer</p> <p>j) Tempat sampah tertutup yang dilengkapi dengan injakan pembuka penutup</p> <p>3. Pencatatan :</p> <p>a) Buku register pelayanan</p> <p>b) Formulir dan surat keterangan lain sesuai kebutuhan pelayanan yang diberikan</p> <p>c) Formulir informed concentd</p> <p>d) Formulir rujukan</p> <p>e) Kertas resep</p> <p>f) Formulir pemeriksaan LAB</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Perawat dan Bidan berpendidikan minimal D3 Keperawatan
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil minimal 2 Orang

6.	Jaminan Pelayanan		Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkopeten di bidang tugasnya
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1.	Rahasia pasien terjaga Bukti pemeriksaan tercatat di Kartu rekam Medik di tanda tangani oleh pemeriksa
		2.	Pelayanan diberikan sesuai standar teknis Penanganan Pasien Poli MTBS dan dilayani oleh petugas yang memiliki kompetensi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Pelayanan	1.	Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali
		2.	Evalusi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
		3.	Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

## 7. PELAYANAN LABORATORIUM

### *Service Delivery*

NO.	KOMPONEN		URAIAN
1.	Persyaratan Layanan		Surat permintaan pemeriksaan laboratorium
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1.	Pasien datang
		2.	Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium
		3.	Pesien dipanggil sesuai nomor urut
		4.	Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel
		5.	Pasien menunggu hasil pemeriksaan untuk pasien tanpa jaminan kesehatan diminta untuk melakukan pembayaran di kasir
		6.	terlebih dahulu
		7.	Proses pemeriksaan laboratorium Penyerahan hasil kepada pasien untuk konsultasi ke yang merujuk
		8.	Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register
3.	Jangka Waktu Pelayanan		Sesuai Kasus (5 – 20 Menit)
4.	Biaya dan Tarif		Pasien Umum : Sesuai dengan PERDA Kab.

			Ketapang No. 11 tahun 2013, tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5.	Produk Layanan		Hematologi klinis darah, Urinalisasi, Parasitologi dan mikrobiologi, imunologi serologi
6.	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran	A.	<p>Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan.</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan.</li> <li>3. SMS : 0895 4214 44744</li> <li>4. Telepon : 0895 4214 44744</li> <li>5. Facebook : Puskesmaspesaguanmhs</li> <li>6. Email :</li> <li>7. Website :</li> </ol> <p>Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke Dinkes Kabupaten.</p>
		B.	<p>Waktu Pelayanan</p> <p>Senin – Kamis : 08.00– 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 12.00 WIB</p>
		C.	<p>Waktu Pendaftaran</p> <p>Senin-Sabtu : 07.30-12.00 WIB</p>

### *Manufacturing*

1.	Dasar Hukum	1.	Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 364 /MENKES /SK/III/2003
		2.	Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan laboratorium kesehatan masyarakat
		3.	Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 657/MENKES/SK/VII/2009 tentang pengiriman penggunaan specimen klinis, materi biologi dan muatan informasinya
2.	Sarana, Prasarana dan / atau fasilitas	1.	Ruang pengambilan sampel
		2.	Ruang pemeriksaan laboratorium
		3.	Peralatan laboratorium pendukung
		4.	Computer dan jaringannya
		5.	Ruang tunggu pasien
3.	Kompetensi Pelaksana		Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya

4.	Pengawasan Internal	1.	Supervisi oleh atasan langsung
		2.	Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana		Jumlah personil minimal 2 Orang
6.	Jaminan Pelayanan		Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkopeten di bidang tugasnya
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1.	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		2.	Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat.
		3.	Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Pelayanan	1.	Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan
		2.	Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali
		3.	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

## 8. PELAYANAN FARMASI

### *Service Delivery*

NO.	KOMPONEN		URAIAN
1.	Persyaratan Layanan		Resep dari Poli
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1.	Pasien menunggu resep di farmasi
		2.	Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan kedatangan
		3.	Petugas mengambil resep untuk diberi nomor urut
		4.	Petugas melakukan screening resep
		6.	Peracikan obat
		7.	Penyerahan obat sesuai nomor urut disertai pemberian informasi dan konseling kepada pasien
3.	Jangka Waktu Pelayanan		Waktu tunggu obat jadi : 15 menit Waktu tunggu pelayanan obat racikan : 25 menit
4.	Biaya dan Tarif		Pasien Umum : Sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 11 tahun 2013, tentang

			Retribusi Pelayanan Kesehatan
5.	Produk Layanan		Penyediaan obat racikan dan non-racikan, pemberian informasi obat (PIO)
6.	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran	A.	<p>Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan.</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan.</li> <li>3. SMS : 0895 4214 44744</li> <li>4. Telepon : 0895 4214 44744</li> <li>5. Facebook : Puskesmaspesaguanmhs</li> <li>6. Email :</li> <li>7. Website :</li> </ol> <p>Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke Dinkes Kabupaten.</p>
		B.	<p>Waktu Pelayanan</p> <p>Senin – Kamis : 08.00– 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 12.00 WIB</p>
		C.	<p>Waktu Pendaftaran</p> <p>Senin-Sabtu : 07.30-12.00 WIB</p>

### *Manufacturing*

1.	Dasar Hukum	1.	Undang-undang Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 nomor 49, tambahan Lembaran Negara RI nomor 3637)
		2.	Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang pekerjaan Kefarmasian
		3.	Undang-undang RI Nomor 5 Tahun 1997 tentang psikotropika
		4.	Undang-undang RI nomor 35 tahun 2009 tentang narkotika
		5.	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013)
2.	Sarana, Prasarana dan / atau fasilitas	1.	Ruang penyiapan obat
		2.	Ruang pemberian informasi obat
		3.	Gudang penyimpanan obat

		4.	Alat medis pendukung
3.	Kompetensi Pelaksana	1. 2.	1. Apoteker yang memiliki ijin praktek 2. Asisten apoteker yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan Internal	1. 2.	1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana		Jumlah personil minimal 2 Orang
6.	Jaminan Pelayanan		Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkopeten di bidang tugasnya
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. 2. 3.	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat. 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Pelayanan	1. 2. 3.	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

## 9. PELAYANAN GAWAT DARURAT

### *Service Delivery*

NO.	KOMPONEN		URAIAN
1.	Persyaratan Layanan		Kondisi pasien darurat
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. 2. 3. 4. 5.	1. Pasien datang 2. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan medis sesuai prosedur, 5. Apabila diperlukan, petugas merujuk pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi

3.	Jangka Waktu Pelayanan		Waktu tunggu obat jadi : 15 menit Waktu tunggu pelayanan obat racikan : 25 menit
4.	Biaya dan Tarif		Pasien Umum : Sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 11 tahun 2013, tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5.	Produk Layanan		Pelayanan Penanganan Kegawat Daruratan
6.	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran	A.	<p>Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan.</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan.</li> <li>3. SMS : 0895 4214 44744</li> <li>4. Telepon : 0895 4214 44744</li> <li>5. Facebook : Puskesmaspesaguanmhs</li> <li>6. Email :</li> <li>7. Website :</li> </ol> <p>Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke Dinkes Kabupaten.</p>
		B.	<p>1. Waktu Pelayanan</p> <p>Senin – Kamis : 08.00– 12.00 WIB</p> <p>Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB</p>
		C.	<p>Sabtu : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Waktu Pendaftaran</p> <p>Senin-Sabtu : 07.30-12.00 WIB</p>

### *Manufacturing*

1.	Dasar Hukum	1.	Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
		2.	Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
2.	Sarana, Prasarana dan / atau fasilitas	1.	Ruang UDG
		2.	Ruang Administrasi
		3.	Komputer dan Jaringannya
		4.	Telepon
		5.	Peralatan medis pendukung
		6.	Ambulan untuk rujukan pasien

3.	Kompetensi Pelaksana	1.	Dokter umum yang memiliki surat ijin praktek
		2.	DIII/DIV Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya.
		3.	DIII/DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4.	Pengawasan Internal	1.	Supervisi oleh atasan langsung
		2.	Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana		Dokter umum : 1 orang Perawat : 3 orang Bidan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan		Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkopeten di bidang tugasnya
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1.	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
		2.	Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat.
		3.	Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Pelayanan	1.	Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali
		2.	Evalusi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
		3.	Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

#### 10. PELAYANAN RUJUKAN DAN SURAT KETERANGAN DOKTER

##### *Service Delivery*

NO.	KOMPONEN		URAIAN
1.	Persyaratan Layanan		Tersedianya rekam medis pasien Rujukan Internal / Eksternal
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1.	Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian
		2.	Petugas memastikan identitas pasien

		<p>berdasarkan rekam medis</p> <p>3. Petugas melakukan konseling</p> <p>4. Petugas memberikan terapi/tindakan lanjut yang sesuai</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Waktu tunggu obat jadi : 15 menit Waktu tunggu pelayanan obat racikan : 25 menit</p>
4.	Biaya dan Tarif	<p>Pasien Umum : Sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 11 tahun 2013, tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan</p>
5.	Produk Layanan	<p>Pelayanan Konsultasi pemeriksaan medis, surat keterangan pemeriksaan kesehatan dan rujukan dari dokter</p>
6.	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran	<p>A. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan.</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan.</li> <li>3. SMS : 0895 4214 44744</li> <li>4. Telepon : 0895 4214 44744</li> <li>5. Facebook : Puskesmaspesaguanmhs</li> <li>6. Email :</li> <li>7. Website :</li> </ol> <p>Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke Dinkes Kabupaten.</p> <p>B. Waktu Pelayanan          Senin – Kamis : 08.00– 12.00 WIB          Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB          Sabtu : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>C. Waktu Pendaftaran          Senin-Sabtu : 07.30-12.00 WIB</p>

### *Manufacturing*

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> </ol>
----	-------------	---

2.	Sarana, Prasarana dan / atau fasilitas	1. 2. 3. 4.	Ruang pemeriksaan pasien umum Peralatan medis pendukung Komputer dan Jaringannya Ruang tunggu pasien
3.	Kompetensi Pelaksana	1. 2. 3.	Dokter umum yang memiliki surat ijin praktek DIII/D4/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya Pengadministrasian umum sesuai dengan kewenagannya
4.	Pengawasan Internal	1. 2.	Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana		Dokter umum : 1 orang Perawat : 3 orang Bidan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan		Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkopeten di bidang tugasnya
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. 2. 3.	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Pelayanan	1. 2. 3.	Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

11. PELAYANAN HUMAS/PENGADUAN

*Service Delivery*

NO.	KOMPONEN		URAIAN
1.	Persyaratan Layanan		Pasien yang datang berkunjung ke Puskesmas setelah mendapatkan pelayanan
2.	Sistem, Mekanisme dan	1.	Pengadu dapat melakukan pengaduan

	Prosedur		secara langsung kebagian humas/pengaduan 2. Petugas humas/pengaduan menindaki langsung aduan sesuai kasus yang ada 3. Petugas humas/pengaduan melakukan pencatatan pelaporan
3.	Jangka Waktu		Sesai Kasus
4.	Biaya dan Tarif		Pasien Umum : Sesuai dengan PERDA Kab. Ketapang No. 11 tahun 2013, tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan
5.	Produk Layanan		Pelayanan pengaduan bagi pasien yang memiliki keluhan terhadap pelayanan Puskesmas
6.	Penanganan, Pengaduan, Kritik dan Saran	A.	Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung kepada pengelola pengaduan. 2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan. 3. SMS : 0895 4214 44744 4. Telepon : 0895 4214 44744 5. Facebook : Puskesmaspesaguanmhs 6. Email : 7. Website : Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 1 hari s/d 7 hari, lebih dari 7 hari dilimpahkan ke Dinkes Kabupaten. B. Waktu Pelayanan Senin – Kamis : 08.00– 12.00 WIB Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB Sabtu : 08.00 – 12.00 WIB C. Waktu Pendaftaran Senin-Sabtu : 07.30-12.00 WIB

### *Manufacturing*

1.	Dasar Hukum	1.	Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
----	-------------	----	--

		4.	Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 49 Tahun 2012 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan
2.	Sarana, Prasarana dan / atau fasilitas	1. 2.	Tempat Pengaduan Pengunjung Kelengkapan Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. 2.	Memahami proses pengajuan Mengerti pemakaian alat tulis kantor
4.	Pengawasan Interna	1. 2.	Supervisi oleh atasan langsung Dilakukan system pengendalian mutu internal oleh auditor internal Puskesmas
5.	Jumlah Pelaksana		Dokter umum : 1 orang Perawat : 3 orang Bidan : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan		Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkopeten di bidang tugasnya
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. 2. 3.	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing-masing alat. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Pelayanan	1. 2. 3.	Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen setiap 6 bulan sekali Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan Survey indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

Ditetapkan di : Pesaguan

pada tanggal : 02 Januari 2023

KEPALA PUSKESMAS PESAGUAN  
  
 TIOMIDA SARTIKA ADRYANI