



PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS MULYOREJO
Jl. Budi Utomo No. 11A Tlp. (0341) 5074917
Email : mulyorejopuskesmas@gmail.com
M A L A N G Kode Pos 65147

KEPUTUSAN KEPALA PUKESMAS MULYOREJO
NOMOR 013/KAPUS/I/2022

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS MULYOREJO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA PUSKESMAS MULYOREJO,

Menimbang : a. bahwa standar Pelayanan Publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, acuan penilaian kualitas dan kinerja pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat serta adanya standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan;;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada diktum a dan b, maka perlu disusun Keputusan Kepala Puskesmas Mulyorejo tentang Standart Pelayanan di Puskesmas Mulyorejo;

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;

5. Peraturan Walikota Malang Nomor 188.45/156/35.73.112/2021 Tentang Penetapan Pusat Kesehatan Masyarakat Kota Malang;
6. Permenkes Nomor 34 Tahun 2022 Tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS MULYOREJO TENTANG STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS MULYOREJO
- Kesatu : Standar Pelayanan Publik di Puskesmas Mulyorejo sebagaimana dimaksud pada diktum "PERTAMA" terlampir dalam lampiran surat keputusan ini,
- Kedua : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksudkan pada diktum "KEDUA" dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang harus dilaksanakan oleh semua petugas di Puskesmas Mulyorejo,
- Ketiga : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Malang
Pada tanggal : 25 Januari 2022

KEPALA PUSKESMAS MULYOREJO



DINNA INDARTI
NIP.19780717 201001 2 012



LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS
MULYOOREJO
NOMOR : 013/KAPUS/I/2022
TENTANG : STANDAR LAYANAN PUSKESMAS
MULYOOREJO

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS MULYOOREJO

1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN /LOKET

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan;

NO	KOMPONEN PENILAIAN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Pengguna layanan (pasien) datang dengan membawa : 1. Kartu identitas : KTP, SIM, KK atau kartu pelajar (pasien baru) 2. Kartu Pendaftaran Pasien (pasien lama) 3. Kartu Jaminan Kesehatan (bagi yang memiliki)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Pasien Baru 1. Pasien datang dengan memakai masker; 2. Pasien dengan pengantar cuci tangan; 3. Pasien diukur suhu, ditanya nama, keluhan; sakit/ keperluannya oleh petugas didepan lobby; 4. Apabila Pasien kegawatan langsung menuju UGD; 5. Pasien Lansia, Bayi, Balita, Bumil diberi antrian dengan kode A; 6. Pasien bukan Lansia, Bayi, Balita, Bumil diberi antrian dengan kode C; 7. Pasien menunggu di ruang pendaftaran;



INDUK

8. Pasien dipanggil oleh petugas sesuai urutan nomer, dilakukan identifikasi nama, umur, alamat, jenis kelamin, nomer ktp, nomer BPJS, keluhan yang dirasakan;
9. Pasien dibuatkan Rekam Medis per orang dan diberikan kartu yang berisi nomor Rekam Medis, nama. alamat pasien untuk disimpan oleh pasien;
10. Pasien diberikan antrian di Poli;
11. Pasien menunggu di depan poli yang dituju menunggu panggilan.

B. Pasien Lama

1. Pasien datang dengan memakai masker;
2. Pasien dengan pengantar cuci tangan;
3. Pasien diukur suhu, ditanya nama, keluhan sakit/ keperluannya oleh petugas didepan lobby;
4. Apabila Pasien kegawatan langsung menuju UGD;
5. Pasien Lansia, Bayi, Balita, Bumil diberi antrian dengan kode A;
6. Pasien bukan Lansia, Bayi, Balita, Bumil diberi antrian dengan kode C;
7. Pasien menunggu di ruang pendaftaran;
8. Pasien dipanggil oleh petugas sesuai urutan nomer, dilakukan identifikasi nama, umur, alamat, jenis kelamin, nomer ktp, nomer BPJS, keluhan yang dirasakan;
9. Pasien diberikan antrian di poli;
10. Pasien menunggu di depan poli yang dituju menunggu panggilan

C. Pendaftaran Online lewat WA

1. Pasien chat ke nomer 081230601501 dengan format :
Nama :

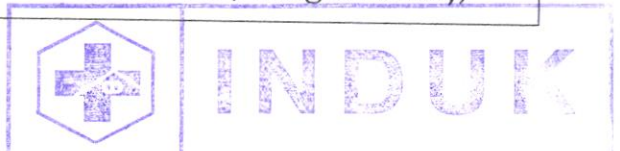


INDUK

		<p>No RM:</p> <p>Tujuan Periksa:</p> <p>BPJS/Umum:</p> <p>2. Akan muncul jawaban otomatis sbb: Terimakasih menghubungi Admin Puskesmas Mulyorejo Malang</p> <p>catatan :</p> <ul style="list-style-type: none">- Pendaftaran H-1 sebelum periksa (periksa Senin,daftar online hari Sabtu);- Hanya melayani pendaftaran pasien lama (yang sudah pernah terdaftar di Puskesmas Mulyorejo);- Jangan re-chat ataupun telpon karena Kami balas dari chat yang paling bawah;- Cek katalog WA mengenai syarat pendaftaran;- Slow respon pada weekend dan diluar jam kerja. <p>3. Petugas akan membalas pesan dan memberi nomer antrian sesuai urutan pesan yang masuk;</p> <p>4. Petugas menjawab pesan kepada pasien agar sewaktu datang ke Puskesmas tidak mengambil antrian di petugas depan tetapi mendapatkan nomer antrian langsung di Loker dengan menunjukkan kalau sudah mendaftar Online lewat WA;</p> <p>5. Petugas Loker pagi hari sebelum pelayanan mengambilkan Rekam Medis semua pasien yang mendaftar Online, mendaftarkan dan meletakkan Rekam Medis di Poli masing masing yang dituju;</p> <p>6. Pasien datang melapor ke petugas Loker dan langsung diberikan nomer antrian poli tanpa perlu diidentifikasi lagi;</p> <p>7. Pasien menunggu didepan poli yang dituju menunggu panggilan.</p>
--	--	--



		<p>D. Pendaftaran melalui Mobile JKN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien sudah punya aplikasi mobile JKN, jika belum bisa download melalui playstore; 2. Pada menu pilih pendaftaran layanan (antrean); 3. Pilih menu pelayanan kesehatan tingkat pertama 4. Pilih nama yang akan daftar jika dalam satu aplikasi terdapat beberapa nama; 5. Masukkan Poli yang dituju, tanggal periksa, dokter dan keluhan; 6. Pilih tombol simpan akan keluar nomer antrian pasien; 7. Pada tanggal periksa yang dipilih, pasien datang dan konfirmasi ke loket pendaftaran; 8. Untuk pasien yang sudah pernah ke Puskesmas Kendalari ditanyakan kartu berobat, untuk pasien baru diidentifikasi dan dibuatkan kartu berobat dan Rekam Medis; 9. Pasien menunggu didepan poli yang dituju menunggu panggilan. <p>Pasien yang mendaftar lewat Online baik lewat WA ataupun Mobile JKN sewaktu datang di depan lobby tetap harus cuci tangan dan cek suhu, tetapi tidak mendapatkan nomer antrian karena nomer antrian diberikan langsung di loket.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Pasien Baru : 15 menit</p> <p>Pasien Lama : 10 menit</p>
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : <ol style="list-style-type: none"> a. Retribusi dalam wilayah : Rp. 10.000,- b. Retribusi luar wilayah : Rp. 13.000,- 2. Pasien Pemegang Jaminan Kesehatan BPJS/KIS: <ol style="list-style-type: none"> a. Biaya ditanggung penjamin (kecuali retribusi untuk pembuatan surat sehat, tes gol darah);



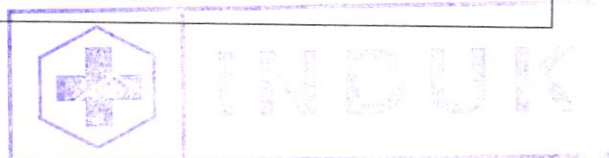
		<p>b. Pasien BPJS/JKN luar Faskes (bukan Faskes Puskesmas Mulyorejo) mendapatkan kesempatan berobat gratis 1 kali/bulan;</p> <p>c. Pasien BPJS/JKN luar wilayah (luar kota Malang) mendapatkan kesempatan berobat gratis 3 kali/bulan.</p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekam Medis setiap pasien 2. Kartu berobat untuk pasien baru 3. Nomer antrian di Poli 4. Kwitansi bukti pembayaran



6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Media Sosial: Instagram :Puskesmas Mulyorejo Kota Malang 2. Website: puskMulyorejo.malangkota.go.id 3. Email: mulyorejopuskesmas@gmail.com 4. Telepon : (0341)5074917 5. Secara tertulis melalui Kotak Saran 6. Scan Barcode di Poli
7	Jam Pelayanan Pendaftaran	<p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 – 10.00WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 10.30 WIB</p>

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

NO	KOMPONEN	DASAR HUKUM
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu dilengkapi televisi 2. Ruang tunggu khusus untuk anak-anak 3. Bahan bacaan/leaflet 4. Jaringan internet 5. Hepa filter
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. D-III Rekam Medis yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 2. SLTA/ sederajat
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh PJ UKP 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas

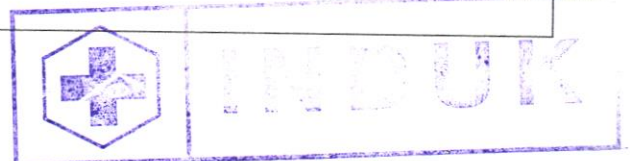


5	Jumlah Pelaksana	Perekam medis : 2 orang SLTA/sederajat : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

2. STANDAR PELAYANAN POLI UMUM DAN LANSIA

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

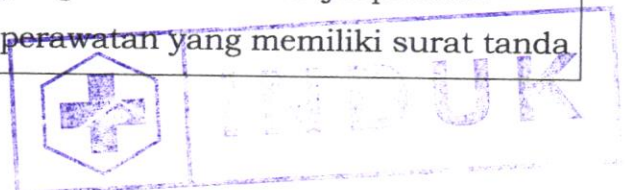
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas menentukan diagnosis 7. Petugas memberikan terapi/tindak lanjut yang sesuai
3	Jangka Waktu	10 menit



	Penyelesaian	
4	Biaya/tarif	Pemeriksaan di Poli Umum dan Lansia tidak ada biaya/tarif, karena sudah termasuk biaya retribusi rawat jalan
5	Produk Pelayanan	Konsultasi Dokter, Pemeriksaan Medis, Tindakan medis, Surat Rujukan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Media Sosial: Instagram : Puskesmas Mulyorejo Kota Malang 2. Website: puskMulyorejo.malangkota.go.id 3. Email: mulyorejopuskesmas@gmail.com 4. Telepon : (0341)5074917 5. Secara tertulis melalui Kotak Saran 6. Scan Barcode di Poli
7	Jam Pelayanan	<p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 – 10.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 10.30 WIB</p>

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

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 Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan 2. Peralatan medis pendukung 3. Komputer dan jaringannya 4. Ruang tunggu pasien 5. Tempat tidur 6. Mebelair
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek 2. DIII/D4/S1 Keperawatan yang memiliki surat tanda

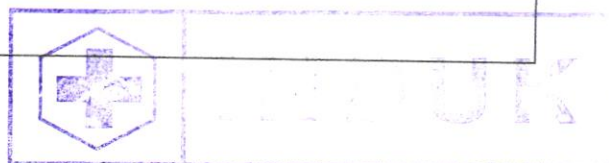


		registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Supervisi oleh PJ UKP Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Dokter Umum : minimal 2 orang Perawat : minimal 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya; Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat dan terkalibrasi Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa).
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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; Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali.

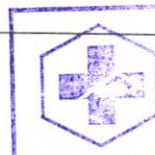
3. STANDAR PELAYANAN POLI GIGI DAN MULUT

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedia Rekam Medis Pasien
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Petugas memanggil pasien sesuai nomor urut Petugas memastikan identitas pasien sesuai dengan rekam medik Petugas melakukan anamnesis dan pengukuran tekanan darah Petugas melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien



		<p>5. Pemeriksaan odontogram, riwayat penyakit dan kroscek identitas untuk pasien baru, untuk pasien lama dilanjutkan pemeriksaan sesuai keluhan</p> <p>6. Petugas menentukan diagnose penyakit</p> <p>7. Petugas menentukan terapi/tindak lanjut yang sesuai</p> <p>8. Petugas melakukan tindakan jika memang diperlukan, atau pemberian resep untuk pasien premedikasi</p> <p>9. Apabila memerlukan Tindakan pencabutan/tumpatan/tambalan akan dijadwal tanggal dan harinya</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Therapy premedikasi :10 menit</p> <p>Therapy Tindakan : 20-30 menit</p>
4	Biaya/tarif	<p>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Walikota Malang No.52 tahun 2019 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Kota Malang</p> <p>2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN</p>
5	Produk Pelayanan	Konsultasi kesehatan gigi, pemeriksaan kesehatan gigi, tindakan tambal, cabut, scalling/pembersihan karang gigi untuk kasus Gingivitis
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Melalui Media Sosial:</p> <p>- Instagram : Puskesmas Mulyorejo Kota Malang</p> <p>Website: PuskMulyorejo.malangkota.go.id</p> <p>2. Email: mulyorejopuskesmas@gmail.com</p> <p>3. Telepon : (0341) 5074917</p> <p>4. Secara tertulis melalui Kotak Saran</p> <p>5. Scan barcode di Poli</p>
7	Jam Pelayanan	<p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 – 10.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 11.30 WIB</p>



PUSKESMAS MULYOREJO KOTA MALANG

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

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 Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang puskesmas 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan gigi 2. Alat medis pendukung 3. AC 4. Komputer dan printer 5. Mebelair
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Gigi yang memiliki surat ijin praktek 2. DIII/DIV Keperawatan Gigi yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh PJ UKP 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Gigi : 2orang</p> <p>Perawat Gigi : 2 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat 3. Obat dan bahan medis yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan



INDUK

		<p>langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> <p>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</p>
--	--	--

4. STANDAR PELAYANAN KIA/KB

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Tersedianya Rekam Medis Pasien Buku KIA/KMS</p> <p>Buku kohort</p> <p>Buku Register</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian: Pasien bayi/balita sakit di ruang KIA 1, sedang pasien Bumil/ KB di ruang KIA 2 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur 6. Petugas melakukan kolaborasi dengan dokter untuk kasus yang perlu tindak lanjut
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Bayi/balita sakit :10- 15 menit</p> <p>Pemeriksaan Bumil/KB : 30-45 menit</p>
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Walikota Malang No.52 tahun 2019 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Kota Malang 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN
5	Produk Pelayanan	<p>Pelayanan bayi/balita sakit</p> <p>pemeriksaan Bumil dan KB</p> <p>pemeriksaan Catin</p> <p>triple Eliminasi : HIV,IMS,Hepatitis</p>

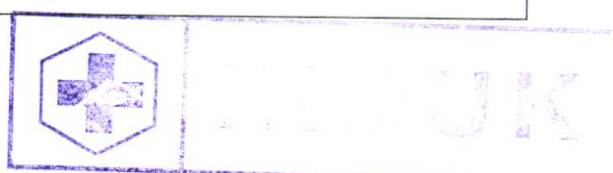


INDUK

		IVA test
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Media Sosial: <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : Puskesmas Mulyorejo Kota Malang Website: PuskMulyorejo.malangkota.go.id 2. Email:mulyorejopuskesmas@gmail.com 3. Telepon : (0341) 5074917 4. Secara tertulis melalui Kotak Saran 5. Scan barcode dipoli poli
7	Jam Pelayanan	<p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 – 10.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 10.30 WIB</p>

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

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 Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang puskesmas 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pemeriksaan I : bayi dan balita sakit 2. Ruang pemeriksaan II : Bumil dan KB 3. Alat medis pendukung 4. Ruang tunggu ibu dan anak 5. Komputer dan Printer di Ruang I dan II 6. Mebelair
3	Kompetensi Pelaksana	DIII/ DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh PJ UKP 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas



5	Jumlah Pelaksana	Bidan : 11 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat 3. Obat, reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

5. STANDAR PELAYANAN IMUNISASI

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Tersedianya Rekam Medis Pasien</p> <p>Buku KIA/KMS</p> <p>Buku kohort</p> <p>Buku Register</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis 3. Petugas melakukan anamnesa 4. Petugas melakukan pengukuran vital sign 5. Petugas melakukan pemeriksaan/tindakan Imunisasi sesuai prosedur 6. Petugas mencatat dalam buku KIA 7. petugas KIE ke orang tua bayi/balita
3	Jangka Waktu	10 menit



INDUK

	Penyelesaian	
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Walikota Malang No.52 tahun 2019 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Kota Malang 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN
5	Produk Pelayanan	Imunisasi bayi dan balita, TT bagi calon penganten
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Media Sosial: <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : Puskesmas Mulyorejo Kota Malang Website: PuskMulyorejo.malangkota.go.id 2. Email: mulyorejopuskesmas@gmail.com 3. Telepon : (0341) 5074917 4. Secara tertulis melalui Kotak Saran 5. Scan barcode dipoli poli
7	Jam Pelayanan	<p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 – 10.30 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 11.00 WIB</p>

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

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 Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang imunisasi 2. Alat medis pendukung 3. Ruang tunggu 4. Cold Chain



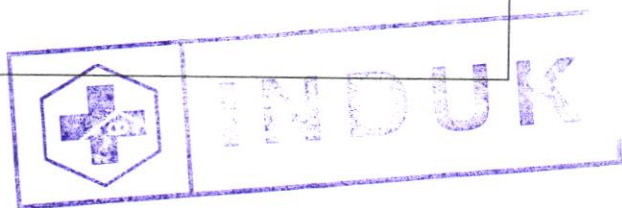
PUSKESMAS
MULYOREJO
KOTA MALANG

		5. Komputer dan printer 6. Mebelair
3	Kompetensi Pelaksana	DIII/ DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh PJ UKP 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Bidan : 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
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, reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2 Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3 Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

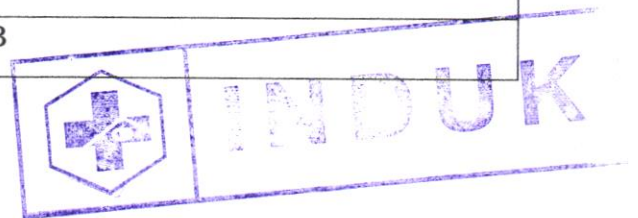
6. STANDAR PELAYANAN UNIT GAWAT DARURAT

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Kondisi pasien darurat



2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang langsung ke ruang gadar 2. Keluarga pasien atau penanggung jawab mendaftarkan pasien di bagian pendaftaran/loket 3. Petugas melakukan anamnesis 4. Petugas melakukan pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai 5. Apabila diperlukan, petugas merujuk pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai Kasus
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Walikota Malang No.52 tahun 2019 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Kota Malang 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN
5	Produk Pelayanan	Penanganan Kegawatdaruratan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Media Sosial: <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : Puskesmas Mulyorejo Kota Malang Website: PuskMulyorejo.malangkota.go.id 2. Email:mulyorejopuskesmas@gmail.com 3. Telepon : (0341) 5074917 4. Secara tertulis melalui Kotak Saran 5. Scan barcode di Poli
7	Jam Pelayanan	07.00 WIB – 20.00 WIB



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

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 Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang puskesmas 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang UGD 2. Ruang administrasi 3. Komputer dan Jaringannya 4. Telepon 5. Peralatan medis pendukung 6. Ambulan untuk rujukan pasien
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum yang memiliki surat ijin praktek 2. DIII/DIV Keperawatan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya 3. DII/DIV Kebidanan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh PJ Gadar 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<p>Dokter Umum : 1 orang per shift jaga atau on call</p> <p>Perawat : 1 orang per shift jaga</p> <p>Bidan : 1 orang per shift jaga</p>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)



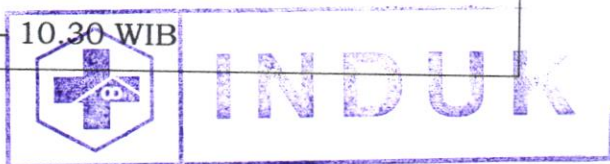
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan sesuai standar sterilitas masing –masing alat 3. Obat, reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali



7. STANDAR PELAYANAN KONSELING TERPADU (GIZI, SANITASI, SURAT KETERANGAN SEHAT)

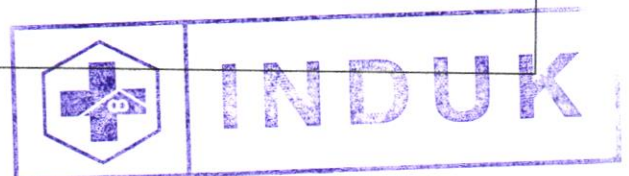
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya Rekam Medis Form rujukan internal Surat keterangan sehat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas memanggil pasien 2. Petugas memberikan KIE kepada pasien sesuai kebutuhan 3. Rekam medis bersama jawaban konsultasi dikembalikan ke ruang yang merujuk 4. Pasien yang meminta surat sehat dipanggil , diidentifikasi sesuai di format surat sehat, diperiksa tekanan darah, TB, BB, buta warna
3	Jangka Waktu Penyelesaian	20-30 menit
4	Biaya/tarif	1. Untuk konseling sanitasi dan Gizi tidak dikenakan biaya 2. Untuk permintaan surat sehat dikenakan Peraturan Walikota Malang No.52 tahun 2019 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan
5	Produk Pelayanan	Pelayanan konsultasi Surat Keterangan sehat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Melalui Media Sosial: - Instagram : Puskesmas Mulyorejo Kota Malang Website: PuskMulyorejo.malangkota.go.id 2. Email:mulyorejopuskesmas@gmail.com 3. Telepon : (0341) 5074917 4. Secara tertulis melalui Kotak Saran 5. Scan barcode dipoli poli
7	Jam Pelayanan	Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB Jumat : 08.00 – 10.00WIB Sabtu : 08.00 – 10.30 WIB



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

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 Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<p>Ruang konsultasi sanitasi dan Gizi</p> <p>Laptop</p> <p>Mebelair</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>-S1 Kesehatan Lingkungan yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya</p> <p>-S1/D3 Gizi yang memiliki surat tanda regiatriasi dan sesuai dengan kewenangannya</p>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	<p>Sanitarian : 2 orang</p> <p>Nutrisionis : 3 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya



8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2 Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3 Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali
---	----------------------------	---

8. STANDAR PELAYANAN FARMASI

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Resep dari poli
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menaruh resep di Farmasi 2. Pasien menunggu sampai dipanggil sesuai urutan kedatangan 3. Petugas mengambil resep 4. Petugas melakukan peracikan obat 5. Petugas memanggil pasien 6. Petugas menyerahkan obat sesuai nomor urut disertai pemberian informasi atau konseling kepada pasien
3	Jangka Waktu Penyelesaian (Bukan waktu tunggu dari pasien menyerahkan resep)	<ul style="list-style-type: none"> • Penyiapan Resep racikan : 15 – 30 menit per 1 lembar resep • Penyiapan Resep non racikan : 5 - 10 menit per 1 lembar resep • Penyerahan dan pemberian Informasi Obat dan Konseling (PIO) : maksimal 15 menit per Pasien
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya untuk penerimaan obat
5	Produk Pelayanan	Penyediaan obat racikan dan non racikan, pemberian informasi obat (PIO)



6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Melalui Media Sosial: <ul style="list-style-type: none"> Instagram : Puskesmas Mulyorejo Kota Malang Website: PuskMulyorejo.malangkota.go.id Email:mulyorejopuskesmas@gmail.com Telepon : (0341) 5074917 Secara tertulis melalui Kotak Saran Scan barcode dipoli poli
7	Jam Pelayanan	<p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 – 10.30 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 11.00 WIB</p>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang – Undang Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3637) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang pekerjaan kefarmasian Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1997 tentang psikotropika Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang narkotika Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Ruang penyiapan obat Ruang pemberian informasi obat Gudang penyimpanan obat Alat medis pendukung Kulkas /Lemari pendingin



INDUK

		6. AC 7. Mebelair
3	Kompetensi Pelaksana	1. Apoteker yang memiliki ijin praktek 2. Asisten Apoteker yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh PJ UKP 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Apoteker : 1 orang Asisten apoteker : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan yang digunakan dijamin kebersihannya 3. Obat, vaksin yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

9. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Surat permintaan pemeriksaan laboratorium



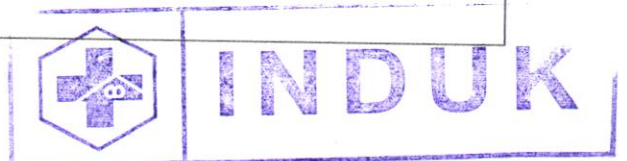
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan laboratorium 3. Petugas mencatat data pemeriksaan pasien di buku register 4. Pasien dipanggil sesuai nomor urut 5. Petugas melakukan pengambilan sampel dan penerimaan sampel 6. Pasien menunggu hasil pemeriksaan, untuk pasien tanpa jaminan diminta untuk melakukan pembayaran di kasir terlebih dahulu 7. Proses pemeriksaan laboratorium 8. Penyerahan hasil kepada pasien untuk konsultasi ke yang merujuk
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Tergantung pemeriksaan, sekitar 1 jam - 2 jam
4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Walikota Malang No.52 tahun 2019 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Kota Malang 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN
5	Produk Pelayanan	Hematologi, Kimia darah, Urinalisis, Imunologi-Serologi, Preparat Mikrobiologi, Faeses, HIV/AIDS, Syphilis, Tes Narkoba
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Media Sosial: <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : Puskesmas Mulyorejo Kota Malang Website: PuskMulyorejo.malangkota.go.id 2. Email:mulyorejopuskesmas@gmail.com 3. Telepon : (0341) 5074917 4. Secara tertulis melalui Kotak Saran 5. Scan barcode dipoli poli
7	Jam Pelayanan	<p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 – 09.00 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 09.30 WIB</p>



INDUK

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 364/MENKES/SK/III/2003 tentang laboratorium kesehatan 2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan laboratorium kesehatan masyarakat 3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pengambilan sampel 2. Ruang pemeriksaan laboratorium 3. Peralatan laboratorium pendukung 4. Komputer dan jaringannya 5. Ruang tunggu pasien 6. Lemari es 7. AC 8. Tempat tidur 9. Komputer dan printer
3	Kompetensi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki surat tanda registrasi dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)

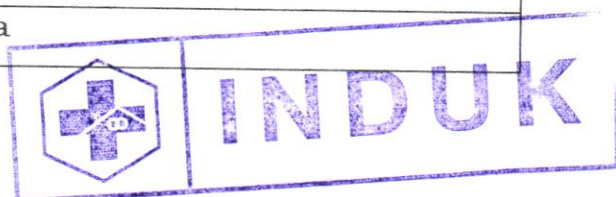


7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya 2. Peralatan medis yang digunakan dijamin sterilitasnya 3. Obat, vaksin dan reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

10. PELAYANAN PENGADUAN

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Adanya pengaduan pelayanan melalui media sosial, website, email, telepon , kotak saran dan Scan barcode
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas membuka kotak saran, telepon, sms hotline setiap hari 2. Petugas mencatat data pelaporan (nama, alamat dan nomor telepon jika ada) dan isi keluhan atau umpan balik pada buku register 3. Petugas melaporkan keluhan atau umpan balik kepada Tim Keluhan Pelanggan serta unit terkait 4. Semua jawaban yang telah disampaikan melalui SMS hotline, telepon, atau papan informasi dicatat di dalam buku register 5. Keluhan/aduan yang sudah ditindaklanjuti dipublikasikan pada papan pengumuman setiap 1 bulan sekali
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal pengaduan 1bulan tergantung berat/ringan
4	Biaya/tarif	Tidak Dikenakan Biaya



5	Produk Pelayanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Media Sosial: <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : Puskesmas Mulyorejo Kota Malang Website: PuskMulyorejo.malangkota.go.id 2. Email:mulyorejopuskesmas@gmail.com 3. Telepon : (0341) 5074917 4. Secara tertulis melalui Kotak Saran 5. Scan barcode di Poli
7	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Media Sosial, Website & Email : 24 jam • Telepon dan kotak saran : Sesuai Jam Kerja

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Telepon 3. Kotak saran 4. Papan pengumuman hasil tindak lanjut keluhan/aduan 5. Komputer dan jaringannya 6. Ruangan dan Kelengkapannya
3	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang tergabung dalam tim mutu manajemen puskesmas
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi oleh PJ Mutu 2. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Ketua tim mutu manajemen : 1 orang Anggota tim : 20 orang



6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas yang memberikan aduan tidak dipublikasikan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

11. STANDAR PELAYANAN KASIR/PEMBAYARAN

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

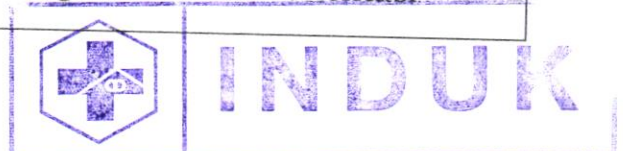
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Kwitansi bukti pembayaran Qris Pasien umum/Non BPJS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>A. Pasien Rawat Jalan (yang memerlukan Tindakan di poli gigi,UGD,pemeriksaan Laboratorium)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien atau keluarga mendatangi petugas kasir sambil menyerahkan kwitansi rangkap 3 (warna putih, merah, kuning) di ruang pendaftaran 2. Petugas melakukan pengecekan dan menerima pembayaran 3. Kwitansi yang warna kuning diambil oleh petugas kasir,yang warna putih dan warna merah dikembalikan ke pasien untuk diserahkan ke petugas di poli yang dituju, kwitansi warna putih dibawa pasien yang warna merah diserahkan ke petugas poli
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pasien rawat Jalan : 5 menit



4	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Walikota Malang No.52 tahun 2019 Tentang Tarif Layanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Kota Malang 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Kasir
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Media Sosial: <ul style="list-style-type: none"> - Facebook : Puskesmas MULYOREJO (Kota Malang) - Instagram : PuskemasMULYOREJOMalang - Twitter : @MULYOREJO01 2. Website: puskMULYOREJO.malangkota.go.id 3. Email: puskesmasMulyorejo@yahoo.co.id 4. Telepon : (0341) 710112, 718166 5. Secara tertulis melalui Kotak Saran
7	Jam Pelayanan	<p>Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 – 10.30 WIB</p> <p>Sabtu : 08.00 – 11.00 WIB</p>

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

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 Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang puskesmas 3. Permenkes No. 59 Tahun 2014 tentang Standar tarif JKN
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer dan jaringannya 3. Ruangan dan Kelengkapannya 4. Qris
3	Kompetensi	Minimal lulusan SMA yang sudah diberi orientasi



	Pelaksana	tentang ketugasan di kasir
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan oleh Bendahara penerimaan BLUD Puskesmas 2. Supervisi oleh Pimpinan BLUD Puskesmas 3. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	Petugas kasir/ Bendahara Penerimaan: 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standard pelayanan)
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

Ditetapkan di : Malang
Pada tanggal : 25 Januari 2022

KEPALA PUSKESMAS MULYOREJO



DINNA INDARTI
NIP.19780717 201001 2 012

