



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK

DINAS KESEHATAN

PUSKESMAS DEMAK III

JL. CEMPAKA RAYA NO.05 KATONSARI DEMAK KODE POS 59516

Telepon (0291) 685606 Email: puskesmasdemakiii@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA PUSKESMAS DEMAK III

KABUPATEN DEMAK

NOMOR: 449.1 / 12 / 2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI PUSKESMAS DEMAK III

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA PUSKESMAS DEMAK III

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan di Puskesmas Demak III sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara;

b. bahwa guna melaksanakan Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak, perlu menetapkan tentang Standar Pelayanan di Puskesmas Demak III;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menerbitkan Keputusan Kepala Puskesmas tentang Standar Pelayanan di Puskesmas Demak III;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang

Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 614);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak;
8. Peraturan Bupati Demak Nomor 28 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Hubungan Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Demak;
9. Peraturan Bupati Demak nomor 87 tahun 2020, tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan di Puskesmas Demak III sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini

- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU dipergunakan sebagai tolok ukur dan pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan penilaian kualitas pelayanan di Puskesmas Demak III dengan tujuan memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur
- KETIGA : Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelaksanaan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU, Kepala Puskesmas, Penanggung Jawab Upaya dan Mutu diwajibkan:
- a. melaksanakan sosialisasi penerapan standar pelayanan kepada seluruh pegawai puskesmas;
 - b. memastikan kebutuhan penyelenggaraan standar pelayanan diakomodasi melalui program dan anggaran;
 - c. melaksanakan evaluasi terhadap penyelenggaraan standar pelayanan dengan melibatkan pengguna jasa layanan; dan
 - d. melaksanakan survei kepuasan masyarakat sebagai salah satu bentuk pengukuran kinerja pelayanan di Puskesmas Demak III
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Demak

Pada tanggal 1 September 2022

KEPALA PUSKESMAS DEMAK III

KABUPATEN DEMAK,


dr. Retno Widhiastuti
Pembina

NIP 19740606 200801 2 014

LAMPIRAN : KEPALA PUSKESMAS DEMAK III
KABUPATEN DEMAK

NOMOR : 449.1 / 12 / 2022

TANGGAL : 1 September 2022

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS DEMAK III
A. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Pengguna Layanan (pasien) 1. Kartu identitas : KTP/ KK atau aktebagi yang belum mempunyai 2. Kartu Jaminan Kesehatan / KIS 3. Kartu Pendaftaran
2.	Prosedu atau Mekanisme	1. Pasien Baru a. Pasien datang b. Pasien mengambil nomor antrian c. Pasien melakukan pendaftaran d. Pasien mendapat kartu berobat e. Pasien menunggu di ruang tunggu. 2. Pasien Lama a. Pasien datang b. Pasien mengambil nomor antrian c. Pasien melakukan pendaftaran d. Pasien menunggu di ruang tunggu
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pasien Baru 10 -15 menit 2. Pasien Lama 5 – 10 Menit
4.	Biaya / Tarif	1. Pasien KIS/ KTP / Umum : Gratis
5.	Produk layanan	Pelayanan Rekam Medis Manual / Elektronik (SIMPUS)
6.	Penanganan pengaduan,saran Dan Masukan	1. Telepon: (0291) 685606 2. Sms/ Wa : 085848967808 3. Face book : Puskesmas 4. Email : puskesmasdemakiii@gmail.com 5. Instagram : puskesmasdemak3 6. Kotak Saran dan Aduan Puskesmas
7.	Dasar Hukum	1. UU no 39 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan No 43tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan No 46tahun 2015 tentang akreditasi 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang rekam medis 5. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang pelayanan public 6. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit pelayanan publik 7. Peraturan BPJS No 1 Tahun 2014

		tentang Penyelenggaraan Kesehatan 8. Peraturan Bupati Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak 9. Peraturan Bupati Demak nomor 87 tahun 2020, tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Demak						
8.	Sarana Prasarana / fasilitas	1. Antrian Pasien 2. Komputer set 3. Kertas 4. Kursi tunggu (umum, resiko dan berkebutuhan khusus) 5. Kursi roda 6. Jaringan internet dan listrik 7. Area penurunan pasien kebutuhankhusus						
9.	Jam Pelayanan	<table><tr><td>Senin - Kamis</td><td>: 07.30 – 12.00</td></tr><tr><td>Jumat</td><td>: 07.30 – 10.00</td></tr><tr><td>Sabtu</td><td>: 07.30 – 10.30</td></tr></table>	Senin - Kamis	: 07.30 – 12.00	Jumat	: 07.30 – 10.00	Sabtu	: 07.30 – 10.30
Senin - Kamis	: 07.30 – 12.00							
Jumat	: 07.30 – 10.00							
Sabtu	: 07.30 – 10.30							
10.	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal SLTA						
11.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh penanggungjawab UKP 2. Sistem pengendalian mutu oleh manajemen mutu dan Tim Audit Internal						
12.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang						
13.	Jaminan pelayanan	Pelayanan secara cepat , aman dan benar						
14.	Jaminan keamanan Dan Keselamatan	1. Tidak ada kesalahan identifikasi pasien dan dijamin kerahasiaannya. 2. Komunikasi yang efektif. 3. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi 4. Mengurangi terjadinya cederapasien akibat jatuh						
15 .	Evaluasi kinerja Pelayanan	1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan 2. Survei Indek kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun						

B. STANDAR PELAYANAN PELAYANAN UMUM

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Sudah terdaftar di pendaftaran 2. Sudah tersedia rekam medis manual/ elektronik
2.	Prosedur atau Mekanisme	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 dan Tindak lanjut
3.	Jangka Waktu Pelayanan	6 – 10 Menit
4.	Biaya / Tarif	1. Pemeriksaan pasien : Gratis 2. Pemberian Surat Keterangan Kesehatan : 23.000 3. Pelayanan Pemeriksaan dan pemberian surat Kesehatan Haji : 30.000
5.	Produk Layanan	1. Pelayanan Pemeriksaan 2. Surat keterangan dokter 3. Surat Keterangan Kesehatan Haji
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Telepon : (0291) 685606 2. Sms/ Wa : 085848967808 3. Face book : Puskesmas 4. Email : puskesmasdemakiii@gmail.com 5. Instagram : puskesmasdemak3 6. Kotak Saran Puskesmas
7.	Jam Pelayanan	Senin -Kamis : 07.30 – 12.00 Jumat : 07.30 – 10.00 Sabtu : 07.30 – 10.30

8.	Dasar Hukum	1. UU no 39 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan No 46 tahun 2015 tentang akreditasi 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang rekam medis 5. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan kesehatan 6. Keputusan Menteri Kesehatan R Nomor HK 01.07 / MENKES / 1186 / 2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di FKTP 7. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien 8. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang pelayanan publik. 9. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit pelayanan public 10. Peraturan Bupati Demak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak 11. Peraturan Bupati Demak nomor 87 tahun 2020, tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Demak
9.	Sarana Prasarana / fasilitas	1. Komputer set 2. Kertas Rekam Medis 3. Kursi tunggu 4. Blanko pelayanan 5. Kursi pemeriksaan 6. Bed pemeriksaan 7. Tensi , thermometer, timbangan , oksimeter, penlight, otoskop, stetoskop, statometer 8. Jaringan internet dan listrik
10.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter dengan SIP 2. Perawat dengan SIP
11.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh penanggungjawab UKP 2. Audit klinis oleh Tim UKP 3. Sistem pengendalian mutu oleh manajemen mutu dan Tim Audit Internal
12.	Jumlah Pelaksana	Minimal : 1. Perawat 2 2. Dokter 1

13.	Jaminan Pelayanan	1. Pemeriksaan dilakukan oleh dokter atau Perawat yang mempunyai kompetensi 2. Penanganan dilakukan sesuai dengan pedoman dan standar operasional yang telah ditetapkan 3. Penanganan dilakukan dengan cepat, tepat dan benar
14.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya. 2. Komunikasi yang efektif. 3. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi 4. Mengurangi terjadinya cederapatient akibat jatuh 5. Tatalaksana terapi dan tindak lanjut sesuai dengan Panduan Klinis
15.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan 2. Survei Indeks kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

C. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN IBU ANAK DAN IMUNISASI

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Sudah terdaftar di pendaftaran 2. Sudah tersedia rekam medis manual/ elektronik 3. Membawa buku KIA bagi ibu hamil
2.	Prosedur atau Mekanisme	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 dan Tindak lanjut
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15-30 Menit
4.	Biaya / Tarif	1. KB suntik : 25.000 2. Bongkar/ Pasang IUD : 100.000 3. Bongkar / Pasang Implan : 300.000 4. Iva Test : 75.000 5. USG : 75.000 6. Surat Keterangan Kesehatan Catin : 30.000 7. Imunisasi program : Gratis 8. Pemeriksaan ANC : Gratis

5.	Produk Layanan	1. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Ibu dan anak 2. Surat Keterangan Kesehatan Catin 3. Imunisasi Program Pemerintah
6.	Penanganan Pengaduan, Sara nDan Masukan	1. Telepon: (0291) 685606 2. Sms/ Wa : 085848967808 3. Face book : Puskesmas 4. Email : puskesmasdemakiii@gmail.com 5. Instagram : puskesmasdemak3 6. Kotak Saran Puskesmas
7.	Jam Pelayanan	1. Senin - Kamis : 07.30 – 12.00 2. Jumat : 07.30 – 10.00 3. Sabtu : 07.30 – 10.30
8.	Dasar Hukum	1. UU no 39 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan No 46 tahun 2015 tentang akreditasi 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang rekam medis 5. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan kesehatan 6. Keputusan Menteri Kesehatan R Nomor HK 01.07 / MENKES / 1186 / 2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di FKTP 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa sebelum Hamil, masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, dan Pelayanan Kesehatan Seksual 8. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien 9. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang pelayanan publik. 10. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit pelayanan public 11. Peraturan Bupati Demak nomor 87 tahun 2020, tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Demak

9.	Sarana Prasarana / fasilitas	1. Komputer set 2. Kertas Rekam Medis 3. Kursi tunggu 4. Kertas Resep 5. Blanko 6. Kursi pemeriksaa 7. Bed pemeriksaan 8. Tensimeter , termometer, stetoskop, timbangan , pengukurtinggi badan, timbangan bayi, oksimeter, penlight, fetoskop, medline, doupler, USG 9. Midline dan alat ukur lingkarlengan atas dan kepala Jaringan internet dan listrik Aplikasi program KIA
10.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter dengan SIP 2. Bidan dengan SIP
11.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh Penanggungjawab UKP 2. Audit klinis oleh Tim UKP 3. Sistem pengendalian mutu oleh manajemen mutu dan Tim Audit Internal
12.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter 1 2. Bidan 1
13.	Jaminan Pelayanan	1. Pemeriksaan dilakukan oleh dokter dan Bidan yang mempunyai kompetensi 2. Penanganan dilakukan sesuai dengan pedoman dan standar operasional yang telah ditetapkan 3. Penanganan dilakukan dengan cepat, tepat dan benar
14.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya. 2. Komunikasi yang efektif. 3. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi 4. Mengurangi terjadinya cederapatient akibat jatuh 5. Kepastian tepat lokasi, tepat prosedur dan tepat pasien yang dilakukan Tindakan Medis Dan Keperawatan 6. Tatalaksana terapi dan tindak lanjut sesuai dengan Panduan Klinis
15 .	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan 2. Survei Indeks kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

D. STANDAR PELAYANAN KESEHATAN GIGI

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Sudah terdaftar di pendaftaran 2. Sudah tersedia rekam medis manual/ elektronik
2.	Prosedur atau Mekanisme	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 dan Tindak lanjut
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pemeriksaan 6 - 10 menit. 2. Tindakan Ringan 20 - 30 menit 3. Tindakan Sedang 30 menit - 1 jam 4. Tindakan Berat > 1 jam
4	Biaya / Tarif	1. Pencabutan Gigi sulung dengan topical anestesi 30.000 2. Pencabutan Gigi sulung dengan anestesi 68.000 3. Pencabutan Gigi Tetap 90.000 4. Pembersihan Karang Gigi 75.000 5. Tumpatan gigi dengan GIC 120.000
5.	Produk layanan	1. Pelayanan Pemeriksaan Gigi 2. Surat Keterangan Dokter Gigi
6.	Penanganan pengaduan, saran Dan Masukan	1. Telepon: (0291) 685606 2. Sms/ Wa : 085848967808 3. Face book : Puskesmas 4. Email : puskesmasdemakiii@gmail.com 5. Instagram : puskesmasdemak3 6. Kotak Saran Puskesmas
7.	Jam Pelayanan	1. Senin – Kamis 2. Jumat 3. Sabtu : 07.30 – 12.00 : 07.30 – 10.00 : 07.30 – 10.30

8.	Dasar Hukum	1. UU no 39 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan No 46 tahun 2015 tentang akreditasi 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang rekam medis 5. Keputusan Menteri Kesehatan No 02.02/ Menkes/62 tahun 2015 tentang Panduan Klinis dokter gigi 6. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan kesehatan 7. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien 8. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang pelayanan publik 9. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit pelayanan publik public 10. Peraturan Bupati Demak nomor 87 tahun 2020, tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Demak
9.	Sarana Prasarana / fasilitas	1. Komputer set 2. Kertas Rekam Medis 3. Kursi tunggu 4. Kertas Resep 5. Dental Chair / Kursi Gigi 6. Tensi , thermometer, timbangan , oksimeter, alat diagnostic, set alat pencabutan gigi, set alat penambalan gigi, scaller manual, minor set 7. Jaringan internet dan listrik
10.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Gigi dengan SIP 2. Perawat Gigi dengan SIP
11.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh Penanggungjawab UKP 2. Audit klinis oleh Tim UKP 3. Sistem pengendalian mutu oleh Tim Audit Internal
12.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter gigi 1 2. Perawat gigi 1
13.	Jaminan Pelayanan	1. Pemeriksaan dilakukan oleh dokter gigi dan Perawat Gigi yang mempunyai kompetensi 2. Penanganan dilakukan sesuai dengan pedoman dan standar operasional yang telah ditetapkan 3. Penanganan dilakukan dengan

14.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya. 2. Komunikasi yang efektif. 3. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi 4. Menurangi terjadinya cedera pasien akibat jatuh 5. Kepastian tepat lokasi, tepat prosedur dan tepat pasien yang dilakukan Tindakan Medis Gigi Dan Keperawatan Gigi 6. Tatalaksana terapi dan tindak lanjut sesuai dengan Panduan Klinis
15 .	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan 2. Survei Indeks kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

E. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Sudah terdaftar di pendaftaran 2. Ada Surat Rujukan dari Dokter di pelayanan kesehatan puskesmas.
2.	Prosedur atau Mekanisme	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memastikan identitas pasien berdasarkan rekam medis dan rujukan. 3. Petugas mempersiapkan sarana 4. Petugas melakukan pengambilan sampel dan label; 5. Petugas melakukan pemeriksaan / tindakan sesuai prosedur. 6. Petugas menulis hasil dan mencatat hasil 7. Petugas memberikan hasil
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Darah Lengkap 60 menit 2. Golongan Darah 15 menit 3. Kimia darah 30 menit 4. Rapid test 30 menit 5. Urin Rutin 30 menit
4.	Biaya / Tarif	1. Pasien KIS/ KTP dengan indikasi medis/ program : Gratis 2. Kolesterol : 30.000 3. Asam urat : 27.000 4. Gula darah sewaktu : 10.000 5. Darah lengkap : 42.000 6. Darah rutin : 37.000 7. Golongan darah : 15.000 8. TCM/ BTA : Program 9. Rapid HIV : Program - Rapid NS1 : Program - Rapid sipilis : program

		Rapid Hepatitis : Program Tes Kehamilan : 10.000
5.	Produk layanan	Hasil Pemeriksaan Laboratorium
6.	Penanganan pengaduan saran Dan Masukan	1. Telepon : (0291) 685606 2. Sms/ Wa : 085848967808 3. Face book : Puskesmas 4. Email : puskesmasdemakiii@gmail.com 5. Instagram : puskesmasdemak3 6. Kotak Saran Puskesmas
7.	Jam Pelayanan	1. Senin – : 07.30 – 12.00 Kamis 2. Jumat : 07.30 – 10.00 3. Sabtu : 07.30 – 10.30
8.	Dasar Hukum	1. UU no 39 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan No 46 tahun 2015 tentang akreditasi 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang rekam medis 5. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang pelayanan publik 6. Peraturan Menteri Kesehatan 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien 7. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit pelayanan public 8. KMK HK 01.07 / MENKES/313/2020 Tentang Standar Profesi Ahli Teknologi Laboratorium Medik 9. Peraturan Bupati Demak nomor 87 tahun 2020, tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Demak
9.	Sarana Prasarana / fasilitas	1. Komputer set 2. Hemato analyzer 3. Laboratorium Set 4. Reagen 5. Jaringan internet dan listrik
10.	Kompetensi Pelaksana	D3 Analis Tenaga Kesehatan Laborat
11.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh Penanggungjawab UKP 2. Sistem pengendalian mutu oleh Tim Audit Internal
12.	Jumlah Pelaksana	2 (Analis Laborat)
13.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan secara cepat, aman dan benar
14.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Tidak ada kesalahan identitas dandijamin kerahasiaannya.

		2. Komunikasi yang efektif. 3. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi 4. Mengurangi terjadinya cidera pasien akibat jatuh 5. Peralatan yang terkalibrasi dan reagen yang baik
15 .	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan 2. Survei Indeks kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

F. STANDAR PELAYANAN OBAT

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Membawa Nomor Antrian 2. Kertas Resep Obat 3. Kuintansi pembayar bagi pasien bayar
2.	Prosedur atau Mekanisme	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas memperisilahkan pasien menunggu 3. Petugas melakukan peresepan 4. Petugas memanggil pasien dan melakukan reidentifikasi pasien 5. Petugas menyampaikan informasi tentang obat yang akan diberikan 6. Petugas memberikan obat
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Resep non racikan 5 menit 2. Resep racikan 10 menit
4.	Biaya / Tarif	1. Pasien Umum /KIS/ KTP : Gratis
5.	Produk layanan	Pelayanan Pemeriksaan

6.	Penanganan pengaduan ,saran Dan Masukan	1. Telepon: (0291) 685606 2. Sms/ Wa : 085848967808 3. Face book : Puskesmas 4. Email : puskesmasdemakiii@gmail.com 5. Instagram : puskesmasdemak3 6. Kotak Saran Puskesmas
7.	Jam Pelayanan	1. Senin – : 07.30 – 12.00 Kamis 2. Jumat : 07.30 – 10.00 3. Sabtu : 07.30 – 10.30
8.	Dasar Hukum	1. UU no 39 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 tahun 2015 tentang akreditasi 4. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Kesehatan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas 6. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang pelayanan publik 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien 8. Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit pelayanan public 9. Peraturan Bupati Demak nomor 87 tahun 2020, tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Demak

9.	Sarana Prasarana / fasilitas	1. Komputer set 2. Kursi tunggu 3. Ruang racik 4. Ruang obat 5. Ruang penyerahan dan konsultasi obat 6. Perangkat alat Apotek 7. Buku/form penyerahan obat 8. Jaringan internet dan listrik
10.	Kompetensi Pelaksana	1. Apoteker dengan SIP 2. D3 Asisten Apoteker dengan SIP
11.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh Penanggungjawab UKP 2. Audit klinis oleh Tim UKP 3. Sistem pengendalian mutu oleh manajemen mutu dan Tim Audit Internal
12.	Jumlah Pelaksana	1. Apoteker 1 2. Asisten Apoteker 1 3. Pekarya
13.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan secara cepat, aman dan Tepat
14.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya. 2. Komunikasi yang efektif. 3. Pengendalian dan pencegahan terjadinya infeksi 4. Mengurangi terjadinya cederapasien akibat jatuh 5. Tidak ada kejadian kesalahandalam pemberian obat
15 .	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan 2. Survei Indeks kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

G. STANDAR PELAYANAN RUANG TINDAKAN

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu identitas : KTP/ KK atau akte bagi yang blm mempunyai. 2. Kartu Jaminan Kesehatan / KIS
2.	Prosedur atau Mekanisme	1. Petugas Menerima Pasien 2. Petugas melaksanakan Triase 3. Petugas melakukan identifikasi pasien baik lagsung /tidak langsung. 4. Petugas melakukan anamnesa 5. Petugas Melakukan Pemeriksaan 6. Petugas Melakukan Tindak lanjut 7. Petugas membuat laporan rekam medis
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu respon time pelayanan 5 menit
4.	Biaya / Tarif	1. Tindakan Sederhana : 15.000 2. Tindakan Ringan : 113.000 3. Tindakan Sedang : 225.000 4. Oksigen perjam : 20.000 5. Ekstraksi kuku ringan : 70.000
5.	Produk layanan	1. Pelayanan Pemeriksaan Kasus Gawat Darurat 2. Surat Rujukan dan Rujukan menggunakan Ambulan
6.	Penanganan pengaduan, saran Dan Masukan	1. Telepon: (0291) 685606 2. Sms/ Wa : 085848967808 3. Face book : Puskesmas 4. Email : puskesmasdemakiii@gmail.com 5. Instagram : puskesmasdemak3 6. Kotak Saran Puskesmas
7.	Jam Pelayanan	Senin-Kamis : 7.30 sd 14.00 Jumat : 7.30 sd 11.00 Sabtu : 7.30 sd 12.30
8.	Dasar Hukum	1. UU no 39 tentang Kesehatan

		2. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 tahun 2015 tentang akreditasi 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 tahun 2022 tentang rekam medis 5. Perda kabupaten kudas Nomor 29 tahun 2015, tentang redistribusi pelayanan kesehata pada dinas kesehatan kabupaten Kudus. 6. Peraturan BPJS nomor 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan kesehatan . 7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 tahun 2018 tentang pelayanan Kegawat darurat 8. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK 01.07 / MENKES / 1186 / 2022 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di FKTP 9. Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang pelayanan publik 10. Peraturan Menteri Kesehatan 11 tahun 2017 tentang keselamatanpasien 11. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit pelayanan public 12. Peraturan Bupati Demak nomor 87 tahun 2020, tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Demak
--	--	--

9.	Sarana Prasarana / Fasilitas	1. Ruang tindakan 2. Emergency kit 3. Obat Kegawatan 4. Bed Pasien 5. Ambulan
10.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter dengan SIP (Konsulan) 2. Perawat dengan SIP
11.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh Penanggungjawab UKP 2. Sistem pengendalian mutu oleh Tim Audit Internal
12.	Jumlah Pelaksana	1 Petugas (perawat) dan 1 dokter
13.	Jaminan Pelayanan	1. Pemeriksaan dilakukan oleh dokter dan atau perawat yang mempunyai kompetensi 2. Penanganan dilakukan sesuai dengan pedoman dan standar operasional yang telah ditetapkan. 3. Penanganan dilakukan dengan cepat, tepat dan benar
14.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Tidak terjadi kesalahan identitas dan Rahasia pasien terjaga 2. Komunikasi Efektif 3. Pencegahan dan pengendalian Infeksi 4. Memastikan lokasi tindakan benar dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan 5. Tidak ada cedera pasien jatuh 6. Terapi dan tindak lanjut sesuai dengan panduan klinis
15.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan 2. Survei Indeks kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

H. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Adanya Aduan dengan Identitas yang jelas dan bisa dipertanggung jawabkan
2.	Prosedur atau Mekanisme	1. Petugas menerima aduan dari media yang disediakan. 2. Petugas melakukan verifikasi Aduan 3. Petugas Melaporkan kepada Tim keluhan Pelanggan 4. Petugas Melakukan Tindak lanjut dari aduan 5. Petugas melakukan feedback terhadap hasil tindak lanjut dan melakukan sosialisasi aduan kepada pasien atau masyarakat
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 x 24 jam
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk layanan	Pelayanan aduan Masyarakat/ pasien
6.	Penanganan, pengaduan, saran Dan Masukan	1. Telepon: (0291) 685606 2. Sms/ Wa : 085848967808 3. Face book : Puskesmas 4. Email : puskesmasdemakiii@gmail.com 5. Instagram : puskesmasdemak3 6. Kotak Saran Puskesmas

7.	Dasar Hukum	1. UU no 39 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 tahun 2015 tentang akreditasi 4. Permenpan RB no 15 tahun 2014 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang kepuasan masyarakat 6. Peraturan Bupati Demak nomor 87 tahun 2020, tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Kabupaten Demak 7. Peraturan Bupati Kabupaten Demak Nomor 75 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pemerintah Kabupaten Demak
8.	Sarana Prasarana / fasilitas	1. Ruang Informasi dan Pengaduan 2. Kotak Saran 3. Komputer set 4. Telpon/Handphone 5. Jaringan internet dan listrik
9.	Kompetensi Pelaksana	Koordinator S1 Bidan
10.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh Penanggung Jawab UKP dan UKM 2. Sistem pengendaliann mutu oleh manajemen mutu dan Tim Audit Internal
11.	Jumlah Pelaksana	Tim Penanggungjawab Pengaduan (5 orang)
12.	Jaminan pelayanan	Pelayanan ramah dan cepat

13.	Jaminan keamanan Dan Keselamatan	1. identitas pelapor di jamin kerahasiaannya 2. Tindak lanjut dari aduan yang akan disampaikan
14 .	Evaluasi kinerja Pelayanan	1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan. 2. Survei Indeks kepuasan masyarakat dilakukan dua kali dalam satu tahun.

I. STANDAR PELAYANAN KLINIK SANITASI

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Sudah terdaftar di pendaftaran 2. Sudah tersedia rekam medis manual/ elektronik 3. Petugas pendaftaran mengantarkan kartu status ke ruang pemeriksaan (BP,KIA)
2.	Prosedur atau Mekanisme	1. Petugas memanggil pasien sesuai nomor antrian 2. Petugas di ruang pemeriksaan melakukan pemeriksaan terhadap pasien 3. Pasien selanjutnya menuju Ruang klinik sanitasi untuk mendapatkan pelayanan Konseling 4. Petugas menyiapkan daftar pertanyaan konseling 5. Petugas mencatat hasil konseling. 6. Jika hasil konseling menunjukkan kecenderungan meluasnya penyakit,petugas kesling membuat janji IKL. 7. Selesai konseling,pasien dapat mengambil obat di ruang farmasidan selanjutnya pasien pulang.
3.	Pelayanan Waktu	1. Setiap hari pada jam pelayanan puskesmas
4	Biaya / Tarif	1. Tidak ada biaya
5.	Produk layanan	1. Konseling pasien/klien yang menderita penyakit dan / gangguan Kesehatan yang diakibatkan oleh

		faktor lingkungan	
6.	Penanganan pengaduan, saran Dan Masukan	1. Telepon: (0291) 685606 2. Sms/ Wa : 085848967808 3. Face book : Puskesmas 4. Email : puskesmasdemakiii@gmail.com 5. Instagram : puskesmasdemak3 6. Kotak Saran Puskesmas	
7.	Jam Pelayanan	1. Senin – Kamis 2. Jumat 3. Sabtu	: 07.30 – 12.00 : 07.00 – 10.00 : 07.30 – 10.30
8.	Dasar Hukum	1. UU no 39 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 Tentang Puskesmas 3. Peraturan Menteri Kesehatan No 46 tahun 2015 tentang akreditasi 4. Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 tentang rekam medis 5. Keputusan Menteri Kesehatan No 13 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lingkungan di Puskesmas 6. Peraturan BPJS no 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan kesehatan 7. Peraturan Menteri Kesehatan No 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien 8. Permenpan RB 15 tahun 2014 tentang pelayanan publik 9. Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit pelayanan publik public	
9.	Sarana Prasarana / fasilitas	1. Ruang Konseling 2. Kertas Rekam Medis 3. Form Konseling 4. Media komunikasi,informasi,edukasi 5. Buku register	

10.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas Kesehatan Lingkungan yang memiliki ijin sesuai peraturan perundangan
11.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh Penanggungjawab UKP 2. Audit klinis oleh Tim UKP 3. Sistem pengendalian mutu oleh Tim Audit Internal
12.	Jumlah Pelaksana	1. Tenaga Kesehatan lingkungan 1
13.	Jaminan Pelayanan	1. Konseling dilakukan oleh tenaga Kesehatan lingkungan yang mempunyai kompetensi 2. Konseling dilakukan sesuai dengan pedoman dan standar operasional yang telah ditetapkan
14.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Tidak ada kesalahan identitas dan dijamin kerahasiaannya. 2. Konseling yang efektif. 3. Tatalaksana konseling dan tindak lanjut sesuai dengan Panduan
15.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan oleh tim UKP dilokakarya bulanan 2. Survei Indek kepuasan masyarakat dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

KEPALA PUSKESMAS DEMAK III
KABUPATEN DEMAK,



dr. Retno Widhiastuti
Pembina

NIP 19740606 200801 2 014